

BTS

Support à l'Action Managériale

1. LE METIER

La personne titulaire du diplôme apporte son appui à une, un ou plusieurs cadres, à une équipe projet ou au personnel d'une entité¹, en assurant des **missions d'interface, de coordination et d'organisation dans le domaine administratif**. Par son action proactive et facilitatrice, elle contribue à la productivité et à l'image de l'entité ainsi qu'au développement du travail collaboratif. Ses missions s'inscrivent dans un environnement national et international avec des exigences relationnelle et comportementale essentielles pour interagir dans un **contexte professionnel complexe, interculturel et digitalisé**.

L'assistante de manager travaille dans un environnement économique et juridique en mutation qui subit des transformations majeures liées à la mondialisation et au développement des technologies de l'information et de la communication.

La diffusion de l'économie numérique bouscule les modèles économiques traditionnels :

- la visibilité mondiale des organisations est possible grâce aux services offerts par internet,
- les clients et les usagers ont un **accès facilité à l'information** et participent directement à la création de valeur et à la e-réputation de l'organisation,
- les possibilités de stockage, de traitement - et notamment le développement des algorithmes de prédiction - et de diffusion de grandes masses de données permettent de mieux connaître les comportements des clients et des usagers et favorisent l'innovation dans la personnalisation des services,
- le développement des plateformes² entraîne de nouvelles modalités d'intermédiation et de nouvelles formes de travail.

Le décloisonnement des organisations et le développement du management par projet conduisent à un **partage de l'information et une collaboration accrue au sein des équipes**. D'une pratique individuelle et centrée sur la relation hiérarchique avec une ou un manager, **l'activité de la personne titulaire du diplôme est davantage orientée vers un mode de fonctionnement collaboratif**

Les activités des organisations sont nouvellement digitalisées. Cette tendance se traduit par **l'utilisation de nouveaux outils numériques pour la gestion et la communication tels que les progiciels de gestion intégrés (PGI)** ou les réseaux sociaux d'entreprise. Les titulaires du diplôme utilisent de plus en plus des applications spécifiques à l'organisation accompagnant des procédures standardisées dans un processus de flux de travaux (workflow). Ces applications nécessitent certes de suivre les règles, mais aussi de bien les maîtriser pour savoir les adapter. **Concernant les PGI et les applications métier, s'il est vrai que chaque organisation utilise des outils spécifiques, les logiques de fonctionnement restent les mêmes**. En l'espèce, les attentes de l'encadrement sont doubles, à savoir une capacité à exploiter ces outils dans le cadre des missions confiées, mais aussi la capacité à accompagner en interne le développement de ces nouvelles compétences numériques (formation des autres collaborateurs).

Les données deviennent un enjeu pour la création de valeur des entreprises et impactent des fonctions comme les ressources humaines. Leur gestion dans un contexte de mobilisation de masses de données fait de ces dernières un atout pour maintenir un avantage concurrentiel.

Il est attendu de l'assistant manager des capacités relationnelles lui permettant de s'adapter à une situation de travail dans un contexte interculturel, en tenant compte de la diversité des interlocuteurs, de la structure et de ses processus administratifs, dans le respect de la confidentialité.

La conduite des activités qui lui sont confiées requiert une analyse du besoin et du contexte (**en exploitant notamment le système d'information de l'organisation** et un diagnostic de l'environnement) pour proposer des solutions et accompagner leur mise en œuvre.

La prise en compte de la variété des situations de travail nécessite :

- une autonomie dans la mise en œuvre des procédures,
- une capacité à prendre des initiatives et être force de propositions,
- de l'adaptabilité, de la réactivité face aux sollicitations immédiates,
- le respect de la confidentialité dans les informations recueillies et transmises,
- de la rigueur dans l'organisation des tâches,
- la connaissance de la structure et de ses acteurs.

Des **compétences dans le domaine du numérique sans cesse renouvelées et actualisées** La prégnance du numérique tant dans la société que dans les organisations impacte fortement le métier. Si les compétences dans le domaine bureautique, de la communication (messagerie) et de l'organisation (gestion d'un agenda) restent nécessaires, elles ne sont pas suffisantes. Aujourd'hui l'activité de la personne titulaire du diplôme s'ancre sur des capacités notamment telles que

- **rechercher, traiter et produire de l'information** pour résoudre des problèmes et construire des connaissances,
- **communiquer l'information (en utilisant les outils et le langage adaptés)** et collaborer au sein de groupes de travail, - agir en adoptant une attitude éthique et citoyenne.

La veille informationnelle et la gestion de l'information sont identitaires du métier. La personne titulaire du diplôme **favorise les échanges d'informations au sein de l'entité** et par son action contribue à la recherche de solutions.

2. LE REFERENTIEL DU DIPLOME

Le référentiel du BTS se compose de plusieurs éléments :

- le référentiel des activités professionnelles qui recensent les activités qui sont attendues de la personne titulaire du diplôme,
- le référentiel de certification qui détaillent les compétences à acquérir et les épreuves de l'examen. Il est écrit en blocs de compétences. Les blocs de compétences se définissent comme des éléments identifiés d'une certification professionnelle s'entendant comme un ensemble homogène et cohérent de compétences. Ces compétences doivent être évaluées, validées et tracées. Le « bloc de compétences » s'apparente à une activité ou un domaine d'activité au sein d'une certification professionnelle.

Ainsi chaque domaine d'activité défini dans le référentiel des activités professionnelles correspond à un bloc de compétences du référentiel de certification et à une épreuve.

Les missions associées au BTS Support à l'action managériale sont exercées par une personne qui collabore avec un, une ou plusieurs cadres au sein d'une entité (service, direction ou encore département) d'une organisation.

Les missions combinent des activités d'interface, de coordination et d'organisation de collectifs de travail, mobilisées dans des processus administratifs, qui nécessitent des compétences métier mais aussi des **compétences transversales dans le domaine de la communication, de la gestion de l'information et de l'usage d'outils numériques**. La dimension interculturelle des activités menées reste prégnante.

Les activités menées par la personne titulaire du diplôme sont organisées en trois domaines :

- ➔ Optimiser les processus administratifs en assurant un support opérationnel aux membres de l'entité, en gérant les ressources de l'entité, en prenant en charge des dossiers, tout en cherchant une amélioration constante des processus ;
- ➔ Gérer des projets en prenant en charge le cycle de vie du projet (préparation, conduite, clôture) tout en assurant une veille informationnelle ;
- ➔ Collaborer à la gestion des ressources humaines en accompagnant les parcours professionnels, en contribuant à l'amélioration de la qualité de vie au travail, en collaborant aux relations sociales et participant à la performance sociale.

Le référentiel des activités professionnelles est ainsi structuré autour de ces trois domaines d'activités à la fois distincts et complémentaires pour la construction d'une identité professionnelle spécifique.

Si des attendus sont spécifiques à chaque domaine d'activité, ceux-ci intègrent aussi des attendus en termes de :

- ➔ Comportement (notamment une attitude proactive),
- ➔ Communication tant orale qu'écrite (en français et en langues étrangères dont l'anglais),
- ➔ **Production et gestion de l'information par l'usage d'outils numériques** pour mener des activités de veille, de collaboration (outil de gestion de contenu, réseau social d'entreprise), de coordination (**gestion d'agendas et recours à des applications de workflow**), de production de documents (texte, page web, tableau de bord, vidéo, etc). **La mobilisation d'un progiciel de gestion intégré (PGI) ou d'un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) est indispensable pour certains traitements.**

Les enseignements professionnels sont organisés en **trois blocs et des ateliers de**

professionnalisation visent à développer des compétences, notamment celles à caractère transversal dans des situations professionnelles caractéristiques du métier.

Le référentiel du diplôme se décline en trois en trois domaines d'activité :

- Optimisation des processus administratifs,
- Gestion de projet,
- Collaboration à la gestion des ressources humaines.

Ces activités ont des caractéristiques transversales concernant la communication ainsi que la gestion et la production d'informations.

Domaine d'activité	Bloc d'activité	Unité
Domaine d'activité 1 Optimisation des processus administratif <ul style="list-style-type: none"> - Support opérationnel aux membres de l'entité - Gestion des dossiers en responsabilité - Amélioration continue des processus - Gestion des ressources de l'entité 	Bloc d'activité 1 Optimisation des processus administratif <ul style="list-style-type: none"> - Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité – - Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier - Contribuer à la pérennisation des processus - Rationaliser l'usage des ressources de l'entité 	UNITÉ U4 Optimisation des processus administratifs
Domaine d'activité 2 Gestion de projet <ul style="list-style-type: none"> - Préparation du projet - Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet - Conduite du projet - clôture du projet 	Bloc d'activité 2 Gestion de projet <ul style="list-style-type: none"> - Formaliser le cadre du projet - Conduire une veille informationnelle - Suivre et contrôler le projet - évaluer le projet 	UNITÉ U5 Gestion de projet
Domaine d'activité 3 Collaboration à la gestion des ressources humaine <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement du parcours professionnel - Contribution à l'amélioration de la vie au travail - Collaboration aux relations sociales - Participation à la performance sociale 	Bloc d'activité 3 Collaboration à la gestion des ressources humaines <ul style="list-style-type: none"> - Gérer la relation de travail - Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail - Organiser les activités du champ des relations sociales - Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective 	UNITÉ U6 Collaboration à la gestion des ressources humaine
	Bloc n°4 Culture générale et expression	UNITÉ U1 Culture générale et expression
	Bloc n°5 Expression et culture en langues vivantes étrangère <ul style="list-style-type: none"> - Langue vivante étrangère A - Langue vivante étrangère B 	UNITÉ U21 LV étrangère A UNITÉ U22 LV étrangère B

	Bloc n°6 Culture économique, juridique et managériale	UNITÉ U3 Culture économique juridique et managériale
	Bloc facultatif Langue vivante étrangère	Unité facultative LV étrangère C
	Bloc facultatif Module de parcours individualisé - Construire une démarche personnelle d'acquisition de compétences complémentaires.	Unité facultative Module de parcours individualisé

ACTIVITE 1 - OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS			
Activités	Conditions d'exercice	Résultat attendus	EBP
<p>1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité</p> <p>1.1.1 Organisation du poste de travail</p> <p>1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes</p> <p>1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité</p> <p>1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques</p>	<p>Contexte :</p> <p>Situation professionnelle avec descriptif de l'activité dans un environnement technologique, économique et juridique évolutif</p> <p>Données et informations disponibles</p>	<p>Communication orale et écrite mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.</p> <p>Production et gestion de l'information :</p> <p>- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,</p>	<p>EBP CRM</p> <p>Gestion de la relation client</p> <p>Budget des campagnes</p>
<p>1.2. Gestion des dossiers en responsabilité</p> <p>1.2.1 Prise en charge d'un dossier</p> <p>1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux</p> <p>1.2.3 Gestion des documents de l'entité 1</p>	<p>Données clients via une base de données ou un logiciel de gestion de la relation clients, -, Applications dédiées (téléphonie, agendas, gestion des déplacements et des notes de frais, tableaux de bord, etc.), bases de données métier (annuaire de la structure, contrats, fournisseurs et prestataires de service) et base documentaire (modèles et documents), données de veille juridique et réglementaire, - règles d'hygiène et de sécurité pour les locaux et le personnel.</p>	<p>- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,</p> <p>- mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité,</p> <p>- gestion des espaces collaboratifs conforme aux règles et répondant aux besoins</p>	<p>Planning des activités</p> <p>Agendas</p> <p>GESTION COMMERCIALE</p>
<p>1.3. Amélioration continue des processus</p> <p>1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus</p> <p>1.3.2 Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic</p> <p>1.3.3 Proposition de solutions</p> <p>1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures</p> <p>1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information</p>	<p>Équipements et logiciels : Poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau d'entreprise et à internet</p>	<p>Support opérationnel aux activités de l'entité :</p> <p>- poste de travail opérationnel, - demandes traitées dans les délais impartis,</p> <p>- agendas et plannings fiables.</p>	<p>Gestion administrative interne</p> <p>Documents commerciaux</p> <p>Agendas</p> <p>Gestion des déplacements et notes de frais</p>
<p>1.4. Gestion des ressources de l'entité</p> <p>1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité</p> <p>1.4.2 Préparation et participation à la négociation</p> <p>1.4.3 Gestion des approvisionnements</p>	<p>Accès aux applications métier de l'organisation et bases de données associées, progiciel de gestion intégré, réseau social d'entreprise, outils de gestion documentaire, -</p>	<p>Gestion des dossiers en responsabilité :</p> <p>- objectifs réalisés dans le respect des contraintes de délai, de coût et de qualité,</p> <p>- productions conformes aux attentes, à la réglementation, -</p> <p>Amélioration continue des</p>	<p>PAIE</p> <p>COMPTABILITE</p> <p>Budgets</p> <p>Veille juridique</p>

de matériels et de leur recyclage		<p>processus :</p> <ul style="list-style-type: none">- processus administratifs décrits,- diagnostic sur l'évolution d'un processus établi à partir de l'identification d'un nouveau besoin ou d'un dysfonctionnement et propositions de solutions soumises aux responsables hiérarchiques <p>Gestion des ressources de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none">- composantes du budget actualisées,- gestion des stocks de fournitures et petits matériels optimisée,	
-----------------------------------	--	---	--

ACTIVITE 2 - GESTION DE PROJET			
Activités	Conditions d'exercice	Résultat attendus	EBP
<p>2.1. Préparation du projet</p> <p>2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi</p> <p>2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle</p> <p>2.1.3 Planification du projet</p> <p>2.1.4 Préparation du budget prévisionnel</p> <p>2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet</p>	<p>Contexte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Situation professionnelle précisant la nature du projet, - Modalités de fonctionnement de la structure dans laquelle se déroule le projet, - Rôles et responsabilités de la personne pilote du projet, Modalités d'accompagnement du projet. 	<p>En termes de communication :</p> <p>Coopération facilitée entre les membres de l'entité,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communication orale et écrite, respectant les règles des langues française et étrangères, adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne, - Respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation, et mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi. 	<p>EBP GESTION COMMERCIALE</p> <p>(Devis, appel d'offres...)</p> <p>EBP CRM</p>
<p>2.2 Mise en œuvre d'une veille informationnelle</p> <p>2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle</p> <p>2.2.2 Automatisation de la veille informationnelle</p> <p>2.2.3 Diffusion du contenu de la veille</p>	<p>Données et informations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Structure et missions de l'organisation, - Procédures en place dans l'organisation, - Objectifs et enjeux du projet, - Contraintes budgétaires et de temps 	<p>En termes de production et de gestion de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> - Données acquises et informations produites, <u>contrôlées</u>, exactes et de qualité, - Gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information, - Mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité, - Gestion des espaces collaboratifs conforme aux règles et répondant aux besoins 	<p>(Appels, gestion des agendas et plannings, Coût des campagnes assimilées aux projets)</p> <p>EBP BUSINESS PLAN</p>
<p>2.3 Conduite du projet</p> <p>2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet</p> <p>2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet</p> <p>2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes</p>	<p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau d'entreprise et à internet 	<p>En termes spécifiques au domaine d'activité :</p> <p>Préparation du projet : enjeu, risques, contraintes et résistances attachés à un projet repéré, -</p> <p>Processus, métiers, personnels et partenaires identifiés, - maquettes des documents utiles au projet réalisées (analyse des appels d'offres, cahier des charges, planning, budget, etc.) et accessibles au groupe projet via une solution numérique</p>	<p>EBP COMPTABILITE</p> <p>(Budget)</p> <p>EBP IMMOBILISATIONS</p> <p>Etude de financement et de investissements relatifs aux projets</p>
<p>2.4 Clôture du projet</p> <p>2.4.1 Évaluation des résultats</p> <p>2.4.2 Établissement du bilan de projet</p> <p>2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Base de données des fournisseurs et prestataires - Logiciel de planification de projet et de suivi budgétaire 		

		<p>adaptée.</p> <p>Mise en œuvre d'une veille informationnelle</p> <ul style="list-style-type: none">- Conduite du projet : organisation structurée et sécurisée de l'accès aux documents et aux ressources,- Outils de suivi réalisés et actualisés,- Base de données et dossiers mis à jour régulièrement.	
--	--	--	--

ACTIVITE 3 - COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES			
Activités	Conditions d'exercice	Résultat attendus	EBP
<p>3.1. Accompagnement du parcours professionnel</p> <p>3.1.1 Valorisation de la marque employeur</p> <p>3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital</p> <p>3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels</p> <p>3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique</p> <p>3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail</p>	<p>Contexte :</p> <p>Situation professionnelle avec descriptif et indicateurs d'activités liés au contexte de l'entité.</p> <p>Données et informations disponibles</p> <p>Descriptif des activités du processus de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse de postes de travail, formation, etc.)</p>	<p>Communication orale et écrite</p> <ul style="list-style-type: none"> - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de l'assistant manager, - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi. <p>Production et gestion de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité, - gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information, - mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité. 	<p>GESTION COMMERCIALE</p> <p>Suivi de l'activité des commerciaux</p> <p>Statistiques sur l'activité des commerciaux (CA, marges commissions ...)</p> <p>Agendas</p>
<p>3.2 Contribution à l'amélioration de la vie au travail</p> <p>3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques</p> <p>3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels</p> <p>3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail</p>	<p>Réglementation juridique et conventionnelle (accord collectif, contrat de travail réglementation du travail : recrutement, licenciement, négociation, formation, Documents provenant des partenaires de l'organisation (par exemple : déclaration unique d'embauche, candidatures spontanées, contrat de travail temporaire, publications des chambres ... Documents émis par l'organisation (contrat de travail ...).</p>	<p>Domaine spécifique d'activité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement du parcours professionnel • Contribution à l'amélioration de la vie au travail • Collaboration aux relations sociales • Participation à la performance sociale 	<p>EBP PAIE</p> <p>Gestion des contrats</p> <p>DPAE</p> <p>Suivi des absences</p> <p>Suivi des congés payés</p> <p>Suivi des formations</p>
<p>3.3 Collaboration aux relations sociales</p> <p>3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel</p> <p>3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles</p> <p>3.3.3 Préparation et suivi de la négociation sociale</p> <p>3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social</p>	<p>Équipements et logiciels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au 	<p>Organisation de l'environnement de travail</p> <p>Organisation et diversité des missions</p>	<p>Tableau de bord</p> <p>EBP CRM</p>

<p>3.4 Participation à la performance sociale</p> <p>3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux</p> <p>3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs</p> <p>3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences</p> <p>3.4.4 Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue</p>	<p>réseau d'entreprise et à internet</p> <p>- Accès aux applications métier de l'organisation et bases de données associées, progiciel de gestion intégré, système d'information de gestion de ressources humaines, intégré ou non au PGI</p>	<p>Alimentation, et exploitation de tableaux de bords</p> <p>Formalisation des plans de formation</p>	
--	--	---	--

BLOC DE COMPETENCES 1 – OPTIMISATIONS DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Activité 1.1 : Support opérationnel aux membres de l'entité

Compétence : Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité

- 1.1.1 Organisation du poste de travail
- 1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes
- 1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité
- 1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques

Contexte

Assurer l'interface avec les acteurs internes et externes, organiser et coordonner l'action administrative de l'entité par un positionnement au cœur du système d'information

Données

Système d'information de l'entité :

- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),

- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,

- **ressources logicielles bureautiques et applications métier**

Selon la nature de l'activité administrative,

- la gestion administrative interne : applications dédiées (téléphonie, **agendas, tableaux de bord**, etc.) intégrant les flux de travaux (workflow), **progiciel de gestion intégré, bases de données** métier (annuaire de la structure, des fournisseurs et des prestataires de service),

- l'administration des ventes : données clients via une base de données ou un **logiciel de gestion de la relation clients**

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
<p>Savoir spécifiques pour l'activité</p> <p>Suivi de la clientèle : commande, devis, facture, règlement, outil de la relation client</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Suivi de la relation avec la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traçabilité des documents commerciaux effectuée jusqu'à l'encaissement de la facture, - système d'information mis à jour avec maintien de sa fiabilité (qualité des données saisies et des informations produites). 	<p>La mise à jour des informations commerciales est réalisée grâce à un outil de gestion de la relation client qui peut être un module du progiciel de gestion intégré</p> <p>Gestion Commerciale</p>

	<p>Coordination des activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - consignes de travail recueillies et traduites en actions à mener, - agendas gérés dans le respect des contraintes des acteurs et des priorités, disponibles sur le terminal fixe ou mobile des membres de l'entité. 	<p>Fichier des clients et des prospects</p> <p>Fichiers des commerciaux</p> <p>Contacts clients</p> <p>Cycle des ventes : devis, commandes, réception, factures, avoirs, règlements</p> <p>Statistiques de ventes</p> <p>Suivi des commerciaux</p> <p>CRM</p> <p>Pistes, prospects, contacts et comptes</p>
<p>Communication</p> <p>Communication électronique.</p> <p>Production de documents</p>	<p>Critères en termes de communication</p> <p>Communication orale</p> <p>Communication écrite</p> <p>Production d'écrits professionnels (courriers, courriels, messages instantanés, notes d'information.) exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information</p>	<p>Gestion Commerciale</p> <p>Lettre de rappels</p> <p>Relance des clients</p> <p>CRM</p> <p>Gestion des campagnes (appels téléphoniques, télécopie, courriers)</p>
<p>Production et gestion de l'information</p> <p>Composants logiciels du système d'information : application, progiciel, base de données, service, système d'exploitation, architecture logicielle</p> <p>Outil de coordination des activités : agendas, flux de travaux</p> <p>Interrogation d'une base de données : requêtes, tri, sélection, projection, jointure</p> <p>Gestion du système d'information</p>	<p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Accès aux services et application paramétrés</p> <p>Bases de données personnelles</p> <p>Extraction de données nécessaires</p>	<p>GESTION COMMERCIALE ET CRM</p> <p>Paramétrage du poste de travail</p> <p>Requêtes</p> <p>Utilisation des outils de requêtage</p> <p>Paramétrage des statistiques</p> <p>Utilisation des filtres</p> <p>Paramétrage et modification des vues</p>

BLOC DE COMPETENCES 1 – OPTIMISATIONS DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Activité 1.2 : Gestion des dossiers en responsabilité

Compétence : Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier

- 1.2.1 Prise en charge d'un dossier
- 1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux
- 1.2.3 Gestion des documents de l'entité

Contexte

Prendre en charge de façon opérationnelle des dossiers qui nécessitent planification, coordination, suivi et évaluation.

Fluidifier les circuits informationnels

Dossiers pouvant être traités :

- gestion des déplacements et des frais afférents
- constitution de dossiers d'appels d'offres,
- traitement de réponses aux appels d'offres,
- gestion d'un portefeuille spécialisé (clients internes, externes ou fournisseurs).

Données

Système d'information de l'entité :

- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),
- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,
- ressources logicielles bureautiques et applications métier

Applications spécifiques (gestion des déplacements et des notes de frais, etc.) intégrant les flux de travaux (workflow)

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
<p>Savoir spécifiques pour l'activité</p> <p>Gestion des activités, planification, coordination, suivi et évaluation</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Documents de suivi actualisés</p> <p>Suivi et évaluation du déroulement des actions</p> <p>Tableau de bord élaboré</p> <p>Gestion des déplacements : déplacements et</p>	<p>S'appuyer sur le système d'information de l'entité</p> <p>Mobiliser la diversité des outils de diffusion de l'information</p> <p>Dématérialisation documentaire</p>

<p>Outils de gestion des activités :</p> <p>Gestion du temps et répartition des tâches</p> <p>Déplacements</p> <p>Gestion des déplacements</p>	<p>frais gérés dans le respect des contraintes</p>	<p>Gestion Commerciale</p> <p>Suivi des notes de frais</p> <p>Agenda</p> <p>Suivi des documents commerciaux</p> <p>Suivi des règlements</p>
<p>Communication</p> <p>Communication électronique.</p> <p>Production de documents</p>	<p>Critères en termes de communication</p> <p>Communication efficace et adaptée</p> <p>Activité collaborative entretenue dans le respect des consignés</p>	<p>CRM</p> <p>Suivi des actions (campagnes et le leur coût</p> <p>Utilisation de l'outil de requête</p>
<p>Production et gestion de l'information</p> <p>Gestion électronique de documents</p> <p>Numérisation</p> <p>Stockage des fichiers</p> <p>Mise en ligne de documents</p>	<p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Espaces collaboratifs alimentés et paramétrés conformément aux besoins des utilisateurs, à la politique de communication de l'organisation et au droit</p> <p>Gestion numérique des documents</p> <p>Traçabilité des documents</p>	

BLOC DE COMPETENCES 1 – OPTIMISATIONS DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Activité 1.3 : Amélioration continue des processus

Compétence : Contribuer à la pérennisation des processus

- 1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus
- 1.3.2 Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic
- 1.3.3 Proposition de solutions
- 1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures
- 1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information

Contexte

Avoir une vision globale des objectifs, de leurs enjeux et contraintes.

Se positionner en qualité de soutien à l'action managériale et contribuer à la prise de décision pour laquelle elle formule des avis et des propositions argumentées.

Faire des propositions pour faire évoluer les processus.

Proposer des mesures visant à maintenir la qualité et la sécurité du système d'information.

Données

Système d'information de l'entité :

Normes et codes propres à l'organisation

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
<p>Savoir spécifiques pour l'activité</p> <p>Processus organisationnel</p> <p>Diagnostic</p> <p>Résolution de problèmes et aide à la décision</p> <p>Budget et plan d'action</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Description de processus administratifs et des traitements composant le processus</p> <p>Analyse de la situation, du contexte et des processus</p> <p>Diagnostic formalisé</p>	<p>La production d'informations pour aider à la</p> <p>décision nécessite le recours à un tableur pour</p> <p>produire des documents mobilisant l'utilisation</p> <p>de fonctionnalités liées au traitement de</p> <p>données (tris, filtres, sous-totalisation), des</p> <p>formules conditionnelles, des fonctions</p> <p>statistiques, arithmétiques et logiques voire des</p> <p>fonctions plus avancées pour construire un</p>
<p>Communication</p> <p>Résolution créative de problèmes</p>	<p>Critères en termes de communication</p> <p>Rapport de diagnostic</p>	

Cartes heuristiques		tableau de contingence (tableau croisé dynamique).
<p>Production et gestion de l'information</p> <p>Outil d'analyse et de simulation</p> <p>Tableau de bord</p> <p>Production d'information chiffrées</p> <p>Sécurité du système d'information</p>	<p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Système d'information aligné avec les processus administratifs.</p> <p>Mise à jour du système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes), - informations produites contrôlées et conformes aux besoins. <p>Procédures de sécurité respectées pour l'accès aux informations.</p> <p>Propositions d'évolution du système d'information documentées et transmises au responsable du système d'information.</p>	<p>Les différents modules du PGI peuvent être appréhendés comme une source d'informations. Ces informations peuvent être exportées vers un tableur</p>

BLOC DE COMPETENCES 1 – OPTIMISATIONS DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Activité 1.4 : Gestion des ressources de l'entité

Compétence : Rationnaliser l'usage des ressources de l'entité

- 1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité
- 1.4.2 Préparation et participation à la négociation
- 1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage

Contexte

Avoir la charge du suivi du budget de fonctionnement de l'entité

Assurer la gestion des ressources de petits matériels, fournitures, consommables et équipements.

Affecter les dépenses aux différents postes et alerte sa hiérarchie en cas de risque de dépassement du budget.

Optimiser à la fois les coûts et l'impact environnemental par des achats responsables.

Négocier avec les fournisseurs et prestataires de services en adoptant une démarche éco -responsable.

Données

Politique d'achat de l'organisation

Règles d'hygiène et de stockage des fournitures et matériels

Budget de fonctionnement de l'entité

État des stocks de petits matériels et fournitures

Contrats (prestations de service, maintenance, abonnements)

Système d'information de l'entité

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
<p>Savoir spécifiques pour l'activité</p> <p>Suivi d'un budget : budget prévisionnel, tableau de bord, budget réel, écart</p> <p>Calcul de coûts et seuil de rentabilité ::typologie des charges et des coûts</p> <p>Contrat : typologie et caractéristiques</p> <p>Responsabilité sociale des</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Suivi du budget :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dépenses par poste affectées, - tableau de bord budgétaire élaboré et périodiquement révisé, - alerte de dépassement anticipée. <p>Suivi des contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veille technologique et juridique des contrats régulière, contrats actualisés, 	

<p>Stock : réel, minimum, sécurité, Méthode de gestion, inventaire, Approvisionnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - suivi des consommations, - suivi des échéances et prestations. <p>Gestion optimisée des stocks de fournitures et matériels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - besoins pour la période de référence recensés, prévision de consommation réalisée, - budget prévisionnel élaboré, - achats responsables réalisés selon la politique d'achat - - concordance entre stocks physique et théorique vérifiée, - indicateurs pertinents choisis ou fournis, - tableaux de bord de la consommation des fournitures et matériels réalisés, - fiabilité et actualisation de l'information produite - - écarts analysés. <p>Approvisionnement réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - commande suivie et réceptionnée, - livraison contrôlée - - facture vérifiée, - enregistrement comptable de la facture. 	
<p>Communication</p> <p>Communication interpersonnelle : caractéristiques, composantes et techniques</p> <p>Types de négociation</p> <p>Techniques d'argumentation</p>	<p>Critères en termes de communication</p> <p>Information communiquée aux acteurs concernés selon les normes de l'organisation.</p> <p>Note d'étude sur l'utilisation du budget adressée aux responsables de l'entité.</p> <p>Négociation efficace</p>	
<p>Production et gestion de l'information</p>	<p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Mise à jour du système d'information : données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes),</p> <p>Informations produites contrôlées et conformes aux besoins.</p>	

BLOC DE COMPETENCES 2 - GESTION DE PROJET

Activité 2.1 Préparation du projet

Compétence : Formaliser le cadre du projet

2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi

- 2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle
- 2.1.3 Planification du projet
- 2.1.4 Préparation du budget prévisionnel
- 2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet

Contexte

Le projet a pour caractéristique d'être unique et non répétitif. En fonction du caractère stratégique, le rôle de la personne sera différent. Il peut s'agir d'un projet accompagné ou d'un projet mené en responsabilité.

Les projets peuvent concerner différents objets : développement d'un marché, gestion du processus d'un appel d'offres, organisation d'un salon

Données :

Système d'information de l'entité :

- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),
- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,
- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
<p>Savoir spécifiques pour l'activité</p> <p>Cahier des charges</p> <p>Appel d'offres</p> <p>Planification d'un projet et outils de gestion associés</p> <p>Budget prévisionnel du projet</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Choix des outils de planification et de gestion adapté au projet</p> <p>Budget prévisionnel établi en tenant compte des contraintes de coût</p>	<p>Gérer les appels d'offres</p> <p>Rechercher des informations et produire un rapport</p> <p>Recherche les informations dans les différents modules d'informations dans le PGI</p> <p>Utilisation des requêtes</p> <p>Un projet peut être assimilé à une campagne dans la CRM (organisation d'un salon par exemple)</p> <p>Le budget relatif à un projet peut faire l'objet d'un suivi en comptabilité</p>
<p>Communication</p> <p>Production de documents</p> <p>Publipostage</p> <p>Production de documents multimédia</p>	<p>Critères en termes de communication</p>	
<p>Production et gestion de l'information</p> <p>Tableau de bord indicateurs</p>	<p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p>	

Gestion électroniques de documents	Etablissement d'un tableau de bord de pilotage de projet	
------------------------------------	--	--

BLOC DE COMPETENCES 2 - GESTION DE PROJET

Activité 2.2. Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet

Compétence : conduire une veille informationnelle

2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle

2.2.2. Automatisation de la veille informationnelle

2.2.3 Diffusion du contenu de la veille

Contexte :

Le projet a pour caractéristique d'être unique et non répétitif. En fonction du caractère stratégique, le rôle de la personne sera différent. Il peut s'agir d'un projet accompagné ou d'un projet mené en responsabilité.

Les projets peuvent concerner différents objets : développement d'un marché, gestion du processus d'un appel d'offres, organisation d'un salon ...

Données :

Système d'information de l'entité :

- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),
- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,
- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
Savoirs spécifiques pour l'activité : Méthode de veille Outils de veille Base de données et moteur de recherche requête et opérateurs d'interrogation	Critères spécifiques au domaine d'activité Qualité et complémentarité des sources. Outil de veille opérationnel contenant des informations exactes et de qualité (valides et pertinentes).	Pas d'application spécifique EBP
	Critères en termes de communication Diffusion des résultats de la veille	
	Critères en termes de production et de gestion de l'information	

BLOC DE COMPETENCES 2 - GESTION DE PROJET

Activité 2.3. Conduite du projet

Compétence : *Suivre et contrôler le projet*

2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet

2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet

2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes

Contexte :

Les modalités de pilotage et l'ordonnement des tâches du projet sont définis. La planification des ressources humaines est également établie. Le projet nécessite la mobilisation de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles.

Données :

Système d'information du projet

Tableau de bord avec indicateurs de pilotage

Budget prévisionnel

Outils de gestion de projet

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
Savoirs spécifiques pour l'activité : Suivi budgétaire d'un projet Gestion des contraintes	Critères spécifiques au domaine d'activité Budget suivi et mis à jour Tableau de bord de pilotage du projet mis à jour Analyse des écarts	La production de tableaux de bord nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau croisé dynamique) Recherche des informations dans les différents modules du PGI (Notamment Comptabilité, Paie Immobilisations ...)
Communication Communication dans les groupes Animation de collectifs de travail Outils collaboratifs	Critères et terme de communication Coopération, collaboration Proposition de solutions adaptés Animation de réunion	
Production de l'information Production d'informations chiffrées Exploitation de masse des données, tableur	Critères en termes de production et de gestion de l'information Données collectée exactes et de qualité Traçabilité des documents assurés	

Activité 2.4. Clôture du projet

Compétence : *Evaluer le projet*

2.4.1 Evaluation des résultats

2.4.2 Etablissement du bilan du projet

2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience

Contexte :

La clôture du projet permet d'en évaluer les bénéfices et les écarts mais aussi de tirer profit de l'expérience

Données :

Système d'information du projet

Élément du projet : planification, tableau de bord avec les indicateurs de pilotage, budget actualisé, base documentaire du projet

Outils de gestion de projet

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
Savoirs spécifiques pour l'activité : Bilan de projet Plan de formation	Critères spécifiques au domaine d'activité Documents de suivi de projet (tableau de bord budget, outil de gestion du temps) mis à jour Analyse des écarts constatés Bilan de projet Proposition d'un plan de formation	Un plan de formation est proposé pour les personnels concernés par le projet, si nécessaire EBP Immobilisations Si projet conduisant à investissement Evaluation du coût des investissements, des amortissements et du financement
	Critères et terme de communication Plan de communication du projet organisé pour accompagner la conduite du changement	Modules comptabilité et paie pour les extractions de données et pour la saisie du plan de formation (absences prévisibles)
	Pas d'application spécifique EBP	CRM pour suivi du coût du projet et de l'avancement des tâches

BLOC DE COMPETENCES 3 - COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Activité 3.1 Accompagnement du parcours professionnel

Compétence : Gérer la relation de travail

- 3.1.1 Valorisation de la marque employeur
- 3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital
- 3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels
- 3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique
- 3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail

Contexte :

Participer à la gestion des ressources humaines dans les missions de recrutement, d'intégration et d'accompagnement des personnels dans un **environnement digitalisé des outils et des pratiques** ...

Prendre en compte les obligations légales et conventionnelles, assurer la veille réglementaire

Délivrer une information fiable et de qualité

Données :

Système d'information de l'entité :

- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),
 - règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,
 - ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
 - base documentaire (modèles et documents),
 - normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information
- Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines

Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
<p>Savoirs spécifiques pour l'activité :</p> <p>Suivi budgétaire d'un projet</p> <p>Gestion des contraintes</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Budget sui et mis à jour</p> <p>Tableau de bord de pilotage du projet mis à jour</p> <p>Analyse des écarts</p>	<p>La production de tableaux de bord nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous - totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau croisé dynamique)</p>

<p>Communication</p> <p>Communication dans les groupes</p> <p>Animation de collectifs de travail</p> <p>Outils collaboratifs</p>	<p>Critères et terme de communication</p> <p>Coopération, collaboration</p> <p>Proposition de solutions adaptés</p> <p>Animation de réunion</p>	<p>Recherche des informations dans les différents modules du PGI (Notamment Comptabilité, Paie Immobilisations ...)</p> <p>Extraction de données, export vers Excel</p>
<p>Production de l'information</p> <p>Production d'informations chiffrées</p> <p>Exploitation de masse des données, tableur</p>	<p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Données collectée exactes et de qualité</p> <p>Traçabilité des documents assurés</p>	

BLOC DE COMPETENCES 3 - COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Activité 3.2 Contribution à l'amélioration de la vie au travail

Compétence : Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail

- 3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques
- 3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels
- 3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail

Contexte :

Participer à l'amélioration de la santé et de la qualité de la vie au travail des personnels.
Proposer des solutions adaptées en fonction du contexte d'exercice et de l'environnement physique et numérique de travail

Accompagner et venir en appui des mesures en faveur de l'égalité professionnelle

Données :

Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines

Réglementation juridique, conventionnelle et veille informationnelle numérique

Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
Savoirs spécifiques pour l'activité : Composantes des conditions de travail Ergonomie au travail Règles de droit Style de management	Critères spécifiques au domaine d'activité Organisation de l'environnement de travail Proposition de mesures ergonomiques Mesures d'égalités professionnelles proposées	Pas d'applications spécifiques PGI en dehors des recherches d'information – Création de documents avec publipostage
Communication	Critères et terme de communication	

Typologie de fonctionnement des groupes Animation de collectifs de travail	Cohésion interne proposée Amélioration du climat de travail Production d'écrits professionnels	
	Critères en termes de production et de gestion de l'information Information gérée dans le respect de la confidentialité Gestion de l'information organisée et structurée	

BLOC DE COMPETENCES 3 - COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Activité 3.3 Organiser les activités du champ des relations sociales

Compétence : Gérer la relation de travail

- 3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel
- 3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles
- 3.3.3 Préparation et suivi de la négociation salariale
- 3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social

Contexte :

Communiquer avec les acteurs internes et externes en s'appuyant sur la stratégie de gestion des ressources humaines.

S'appuyer sur le dialogue social et respecter les procédures légales.

Délivrer une information fiable et de qualité.

Venir en appui

Données

Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)

Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.)

Recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail

Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine

Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
Savoirs spécifiques pour l'activité Accords de branches et d'entreprises,	Critères spécifiques au domaine d'activité Procédures légales respectées. Textes réglementaires et normes conventionnelles pertinents recherchés et exploités.	Recherche d'informations dans le PGI (Requêtes) Utilisation des fonctionnalités relatives au courrier

<p>conventions collectives</p> <p>Procédure légale d'organisation des élections</p> <p>professionnelles</p> <p>Obligation légale et processus de négociation,</p> <p>Typologie des risques liés à la santé et la sécurité au travail</p> <p>Processus et modes de résolution des conflits</p>	<p>Déroulement d'une négociation</p>	
<p>Communication</p> <p>Communication de crise dans un contexte de conflit social, communiqué de presse, conférence de presse</p> <p>Circuits et réseaux de communication</p> <p>Production de documents</p> <p>Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés</p> <p>(dessin, vidéo, son), logiciel</p>	<p>Critères en termes de communication</p> <p>Communication avec les partenaires sociaux</p> <p>maîtrisée,</p> <p>Réunions relevant des relations sociales organisées.</p> <p>Communication orale adaptée.</p> <p>Outils et techniques de communication adaptés aux besoins et objectifs du milieu de travail.</p> <p>Production d'écrits professionnels (courrier, courriel...) diaporamas... exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information</p>	
	<p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Informations mises à disposition du personnel et de ses représentants.</p>	

BLOC DE COMPETENCES 3 - COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Activité 3.4 Participation à la performance sociale

Compétence : Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective

- 3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux
- 3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs
- 3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences
- 3.4.4 Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continu

Contexte :

Tenir compte pour agir de la nécessité de délivrer une information fiable et de qualité en matière de performance sociale, basée sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

Gérer et anticiper les évolutions en matière d'effectifs, d'emplois et de compétences (GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences),

Contribuer au développement de l'employabilité des membres de l'entité, en tenant compte des aspirations de l'ensemble des parties prenantes, internes et externes

Données :

Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse

des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)

Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.)

Recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail

Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine

Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)

Bilan social, tableau de bord social, document unique, accords individuels et collectifs sur les différents champs de la gestion des ressources humaines, comptes rendus d'entretiens avec les collaborateurs, plan de formation, etc.

Savoirs associés	Critères de performance	EBP
Savoirs spécifiques pour l'activité	Critères spécifiques au domaine d'activité	Recherche d'informations

<p>Bilan social, tableaux de bord sociaux</p> <p>Formation professionnelle</p> <p>Compétences et qualifications</p> <p>Indicateurs de la performance sociale</p> <p>Règles juridiques applicables aux temps de travail, au droit aux congés, au travail à distance, aux entretiens professionnels et en matière de formation professionnelle continue</p> <p>Gestion des temps de travail individuels et collectifs</p>	<p>Démarche d'appréciation des compétences préparée et suivie à l'aide des outils spécialisés disponibles dans l'entité</p> <p>Plan de formation formalisé, mis en œuvre et suivi en tenant compte des orientations de l'entité et de la consultation des partenaires sociaux.</p> <p>Outils de gestion et d'organisation du temps du travail conçu, mis en œuvre et exploité</p>	<p>Requête sur PGI – Tri et sélection</p> <p>Exportation sur Excel des éléments du tableau social</p> <p>Recrutement : DPAE Saisie des fiches salariés</p> <p>Edition et modification des contrats</p> <p>Saisie des congés payés, calculs des droits</p> <p>Etablissement des fiches de paie</p>
	<p>Critères en termes de communication</p> <p>Communication avec des partenaires internes et externes à l'entité (personnel de l'entité, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société etc.)</p>	
<p>Production et gestion de l'information</p> <p>Bases de données sociales</p> <p>Interrogation d'un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH)</p> <p>Requête, tri, sélection, projection, jointure</p> <p>Production d'informations chiffrées</p> <p>Exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques</p>	<p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Tableau de bord social alimenté à partir notamment des données extraites du SIRH</p> <p>Production d'une analyse du tableau de bord social conformément à une demande émanant de la hiérarchie</p>	

3. REGLEMENT D'EXAMEN ET DEFINITION DES EPREUVES

BTS Support à l'action managériale							
Règlement d'examen							
Intitulés et coefficients des épreuves et unités		Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unité	Coeff.	Forme	Durée	Évaluation en cours de formation	Forme ponctuelle	Durée
E1 Culture générale et expression	U1		Ponctuelle Ecrit	4 heures	CCF 3 situations d'évaluation	Ecrit	4 heures
E2 Expression et culture en langues vivantes étrangères			Ponctuelle				
Sous -épreuve E21 Langue A	U21	2	Ecrit	2 heures	CCF 4 situations d'évaluation	Ecrit	2 heures
Sous -épreuve E22 Langue B	U22	1	Orale Ecrit Orale	20 mn 2 heures 20 mn	CCF 4 situations d'évaluation	Orale Ecrit Orale	20 mn 2 heures 20 mn
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle Ecrit	4 heures	CCF 2 situations d'évaluation	Ecrit	4 heures
E4 Optimisation des processus administratifs	U4	4	Ponctuelle Orale	55 mn	CCF 1 situation d'évaluation	Orale	55 mn
E5 Gestion de projet	U5	4	CCF 2 situations d'évaluation	Situation A : 15 mn Situation B : 1 h 15 mn	CCF 1 situation d'évaluation	Orale et pratique	1 h 30 mn
E6 Contribution à la gestion des ressources humaines	U6	4	Ponctuelle Ecrit	4 heures	Ponctuelle Ecrit	Ecrit	4 heures

EF1 Epreuve facultative langue étrangère C			Ponctuelle Orale	20 mn	Orale	Orale	20 mn
EF2 Epreuve facultative Module de parcours individualisé			Ponctuelle Orale	20 mn	Orale	Orale	30 mn