



# Brevet de technicien supérieur Support à l'action managériale *Office manager* Référentiel de formation

---

Le référentiel du BTS Support à l'action managériale est publié à l'adresse [https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS\\_Support\\_action\\_managériale.pdf](https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_Support_action_managériale.pdf)

Il a fait l'objet d'une présentation lors d'une journée du plan national de formation le 8 février 2018. Les interventions sont consultables à l'adresse

[https://www.canal-u.tv/producteurs/eduscol/seminaires/plan\\_national\\_de\\_formation\\_pnf/2017.0/renovation\\_du\\_bts](https://www.canal-u.tv/producteurs/eduscol/seminaires/plan_national_de_formation_pnf/2017.0/renovation_du_bts)

## SOMMAIRE

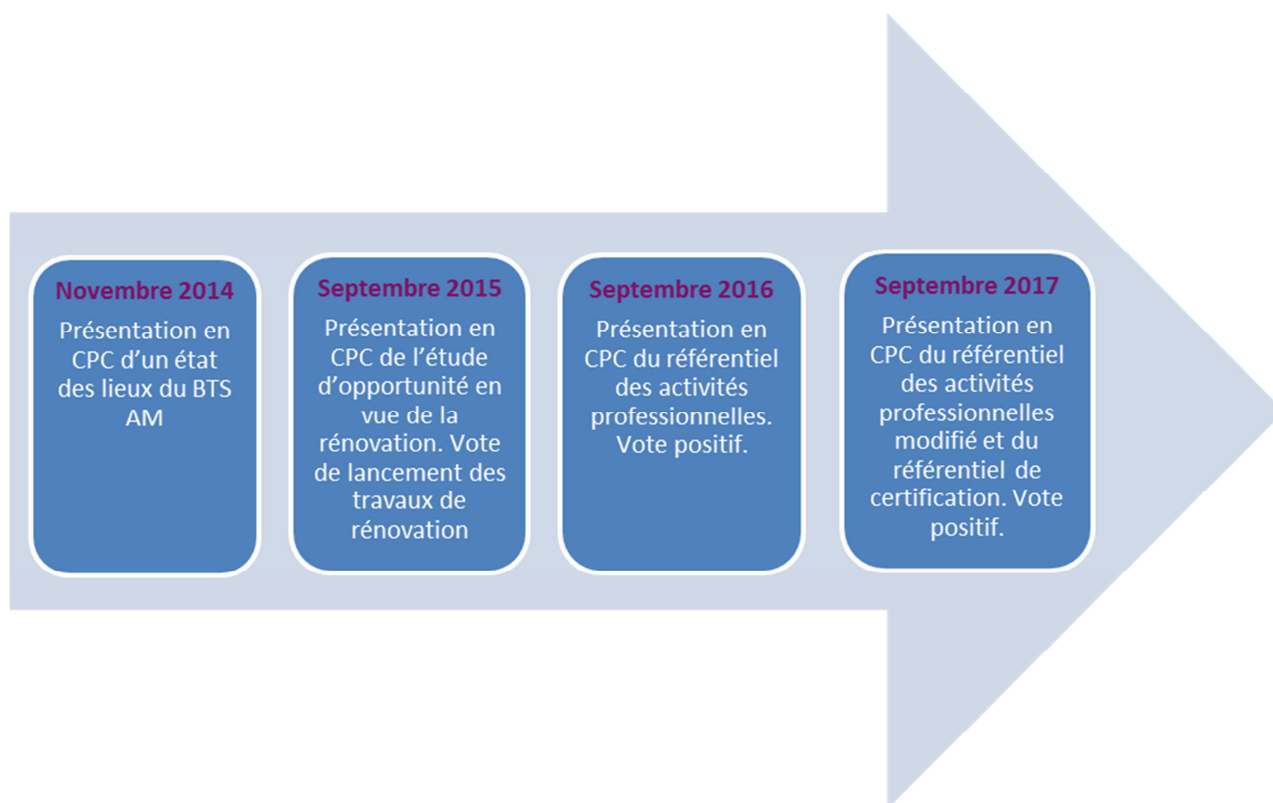
<b>Processus d'élaboration du diplôme .....</b>	<b>3</b>
1. Les étapes du processus.....	3
2. L'approche blocs de compétences.....	4
3. Le nom du diplôme.....	5
<b>Présentation des référentiels.....</b>	<b>6</b>
1. Le référentiel d'activités professionnelles .....	6
2. Le référentiel de certification.....	7
3. Synthèse .....	9
<b>Acquisition de la professionnalité .....</b>	<b>10</b>
1. La maîtrise de la langue française .....	10
2. Les enseignements professionnels.....	10
3. Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale.....	11
4. Les langues et l'interculturalité .....	27
5. Les stages en milieu professionnel.....	27
6. Le portfolio, un outil précieux pour garder trace des expériences.....	29
<b>Compléments didactiques .....</b>	<b>32</b>
1. L'enseignement de la communication .....	33
2. L'enseignement des systèmes d'information et des outils numériques.....	38
3. Bloc Optimisation des processus administratifs .....	56
4. Bloc Gestion de projets .....	68
5. Bloc Collaboration à la gestion des ressources humaines .....	75
6. Le module optionnel de parcours individualisé .....	83
<b>Services des enseignants .....</b>	<b>87</b>
<b>Équipement des sections .....</b>	<b>90</b>
<b>La certification .....</b>	<b>91</b>
<b>Annexes relatives à la création d'un portfolio .....</b>	<b>99</b>

# Processus d'élaboration du diplôme

---

## 1. Les étapes du processus

Le référentiel du BTS Support à l'action managériale a été réalisé à la demande de la 16<sup>ème</sup> commission professionnelle consultative (CPC). Pour ce faire cette instance paritaire a donné mission à un groupe de travail composé d'une inspectrice générale, d'inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux, de professeurs et de représentants du secteur d'activité. Les différentes étapes sont représentées dans le schéma suivant :



Pour mener ses travaux, le groupe de travail a réalisé :

- 130 auditions menées pour nourrir l'étude d'opportunité,
- une enquête par questionnaire adressé à 615 établissements sollicités, 265 retours exploités soit 43 %. Les résultats de cette enquête sont disponibles sur le site du CrCom à l'adresse <https://cocom.ac-versailles.fr/spip.php?rubrique101>,
- la consultation de 18 directeurs des ressources humaines (DRH),
- la consultation d'adhérents de la fédération française des métiers de l'assistantat et du secrétariat (FFMAS). En effet ce diplôme ne relevant pas d'une branche, le groupe de travail s'est appuyé sur les adhérents de la FFMAS tout au long du processus.

## 2. L'approche blocs de compétences

La loi de mars 2014 relative à la formation professionnelle<sup>1</sup> institue le compte personnel de formation permettant aux salariés et demandeurs d'emploi de bénéficier de formations lorsque celles-ci sont inscrites au registre national des certifications professionnelles (RNCP).

Les BTS sont inscrits au RNCP mais pour être accessibles via le compte personnel de formation (CPF), il est nécessaire qu'ils soient organisés en blocs de compétences indépendants permettant aux salariés ou demandeurs d'emploi de mobiliser leurs droits acquis dans le cadre du CPF pour la préparation d'un bloc dans une approche progressive de préparation au diplôme ou dans un souci d'acquisition des compétences spécifiques au bloc.

Le Copanef<sup>2</sup> propose la définition suivante « 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. Sous ces conditions, elles constituent une partie identifiée de la certification professionnelle.

Le « bloc de compétences » s'apparente à une activité ou un domaine d'activité au sein d'une certification professionnelle. »<sup>3</sup>

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.

La construction du diplôme en blocs de compétences répond donc à l'aspiration d'offrir une variété de parcours pour obtenir la qualification : préparer le diplôme en formation initiale, compléter une obtention partielle du diplôme par la formation à un ou plusieurs blocs, préparer un bloc du diplôme pour obtenir les compétences spécifiques à celui-ci.

---

<sup>1</sup> <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028683576&categorieLien=id>

<sup>2</sup> Comité paritaire interprofessionnel national pour l'emploi et la formation

<sup>3</sup> Extrait du document [www.fpspp.org/portail/.../definition-blocs-de-competences-bureau-9juin2015.docx](http://www.fpspp.org/portail/.../definition-blocs-de-competences-bureau-9juin2015.docx)

### 3. Le nom du diplôme

L'enquête menée auprès des équipes enseignant en STS Assistant de manager mais aussi les auditions menées avec les personnes dans l'emploi ont montré une insatisfaction quant au nom de ce diplôme conduisant à un manque d'attractivité des étudiants envers cette formation.

Le choix de l'appellation « Support à l'action managériale » est le résultat d'un compromis issu d'une étude menée auprès des professionnels des ressources humaines, des professeurs, de titulaires de l'emploi et des membres du groupe de rénovation. Durant le processus de travail (de l'enquête d'opportunité au travail de rénovation) des propositions de nom du diplôme ont été identifiées. 33 intitulés possibles ont été répertoriés et ont fait l'objet d'une enquête auprès de professionnels des ressources humaines (de toutes tailles et secteurs confondus) et des principaux représentants d'associations professionnelles (ANDRH<sup>4</sup>, Référence RH<sup>5</sup>, IAS<sup>6</sup>, AGRH<sup>7</sup>, FFMAS). Après avoir présenté le diplôme rénové et ses finalités, chaque personne s'est exprimée sur les 33 propositions selon une échelle d'accord (en 5 points). Le choix final est un choix de compromis dans la mesure où il n'a pas été possible d'utiliser de termes anglosaxons tels que « Office manager » ou de sigle tel que @ pour traduire la forte dimension digitale liée au métier. S'il s'agit bien du métier d'*Office Manager*, l'appellation retenue peut être présentée et s'explique par les éléments suivants :

**Support** – la notion renvoie naturellement, pour les professionnels, aux fonctions supports dans les organisations : elle est donc explicite pour eux ;

**Action** – le terme s'inscrit dans une dynamique qui marque bien l'activité exercée au quotidien par les détenteurs de ce diplôme tant dans la variété que la diversité des actions menées : cela donne une image de dynamisme du métier pour les étudiants ;

**Managériale** – le terme est explicite pour les professionnels mais également les étudiants et traduit la dimension clef de ce métier tant dans les actes professionnels réalisés que dans les relations entretenues avec le management (ligne hiérarchique, managers de proximités, etc.).

---

<sup>4</sup> Association nationale des directeurs des ressources humaines

<sup>5</sup> Association des diplômés et formation de master en gestion et management des ressources humaines

<sup>6</sup> Institut de l'Audit Social

<sup>7</sup> Association francophone de gestion des ressources humaines

# Présentation des référentiels

---

## 1. Le référentiel d'activités professionnelles

Le référentiel d'activités professionnelles permet de décrire les activités du métier visé par le diplôme. La modélisation du métier qui en est faite implique de faire des choix. Ces choix ont été guidés d'une part par l'évolution du métier, d'autre part par l'écriture en blocs de compétences.

### Le métier d'Office Manager au cœur de la gestion de l'information et des collectifs de travail

Fonction support, le métier d'*Office Manager* vient en appui de cadres dans des missions d'interface, de coordination et d'organisation. Il allie polyvalence et spécialisation avec des attendus forts en termes de compétences du XXIème siècle dans les domaines du traitement de l'information, de la communication, de la collaboration et de la résolution de problèmes plus ou moins complexes.

De nouveaux modes d'organisation impactent directement le métier : promotion de l'intrapreneuriat, besoin d'innovation, nécessité d'adaptation à l'environnement, notion d'entreprise étendue, promotion du management par projet, décloisonnement des services. L'*Office Manager* collabore avec plusieurs managers, avec des managers nomades. Son rôle est renforcé en matière de coordination des collectifs de travail et des équipes, de mise en relation avec de nombreux partenaires (internes et externes) avec plus d'autonomie dans la réalisation des missions.

### Un métier accompagnant la digitalisation des organisations

Les activités de l'*Office Manager* se fondent sur des usages :

- d'outils partagés de gestion et de communication comme les PGI et les réseaux sociaux (d'entreprise, personnels, professionnels) ;
- des applications métier spécifiques à l'organisation accompagnant des procédures standardisées dans un processus de *workflow* (flux de travaux).

Ces activités sont aussi influencées par des préoccupations nouvelles, à savoir :

- la qualité de l'identité numérique des organisations ;
- la gestion des données qui sont de plus en plus nombreuses et de nature variée.

### Les activités décrites dans le référentiel

Ce référentiel décrit les activités organisées en trois domaines, à savoir :

- optimisation du processus administratif ;
- gestion de projet ;
- collaboration à la gestion des ressources humaines.

Pour chaque domaine d'activité, sont décrits :

- les tâches composant chaque activité ;
- les conditions d'exercice ;
- les résultats attendus.

Les résultats attendus sont de différentes natures. Certains sont spécifiques à chacune des activités tandis que d'autres sont plus transversaux en matière de comportement, de communication, de production et gestion de l'information.

## **2. Le référentiel de certification**

Le référentiel de certification décrit les compétences professionnelles et les savoirs associés aux activités décrites dans le référentiel des activités professionnelles.

### **Les règles d'écriture**

Plusieurs règles d'écriture ont été utilisées :

- chaque bloc correspond à un domaine d'activités ;
- chaque activité est associée à une compétence ;
- chaque compétence est explicitée par différents éléments comme le montre l'extrait du référentiel page suivante.

### **Les éléments décrivant une activité**

Afin de décrire les activités propres au métier, plusieurs éléments ont été utiles à préciser :

- le contexte décrit les exigences associées à la conduite de l'activité ;
- les données constituent les ressources disponibles pour mener l'activité ;
- les critères d'évaluation et les savoirs sont décrits selon trois axes : ceux qui sont spécifiques à l'activité, ceux qui relèvent de la communication et ceux concernant la gestion et la production d'information.

Pour ce qui concerne les éléments transversaux, à savoir la communication, la gestion et la production d'informations, ils peuvent être présents dans différents blocs car mobilisables dans différentes activités.

## Exemple de définition d'activité dans le référentiel de certification

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

<b>Compétence : conduire une veille informationnelle</b>		
<b>Tâches</b> 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		
<b>Contexte</b> La personne titulaire du diplôme assure une veille informationnelle pour suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale... le projet. La veille permet également de s'informer sur les partenaires du projet, pour le choix d'un fournisseur ou d'un prestataire de services, ou encore... objectif commercial pour analyser la concurrence. C'est aussi un moyen de veiller à la réputation de l'organisation en suivant son image véhiculée par les médias... sociaux.		
<b>Données</b> Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet Système d'information du projet : - règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents, - ressources logicielles, bureautiques et applications métier, - ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication, - base documentaire (modèles et documents), - normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information, - moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information. Politique de communication de l'entité		
<b>Savoirs associés</b>	<b>Critères de performance</b>	<b>Périmètre et responsabilités</b>
<i>Savoirs spécifiques pour l'activité</i> <b>Sources d'information, critères de qualité de l'information, outils de collecte de l'information</b> <b>Méthodes de veille</b> <b>Outils de veille</b> <b>Base de données et moteur de recherche : requête et opérateurs d'interrogation</b>	<i>Critères spécifiques au domaine d'activité</i> <b>Qualité et complémentarité des sources.</b> Outil de veille opérationnel contenant des informations exactes et de qualité (valides et pertinentes). Mise en place de règles permettant l'actualisation de la veille. <b>Critères en termes de communication</b> <b>Résultats de la veille diffusés à l'équipe projet selon les modalités de communication idoines.</b>	La veille informationnelle s'appuie sur des sources d'information en langue française ou étrangère. Les résultats de la veille sont conformes aux règles juridiques et déontologiques du droit de publication et d'information.

Une seule compétence par activité

Liste des tâches reprises du RAP

Les performances attendues du candidat ou de la candidate

## Les épreuves

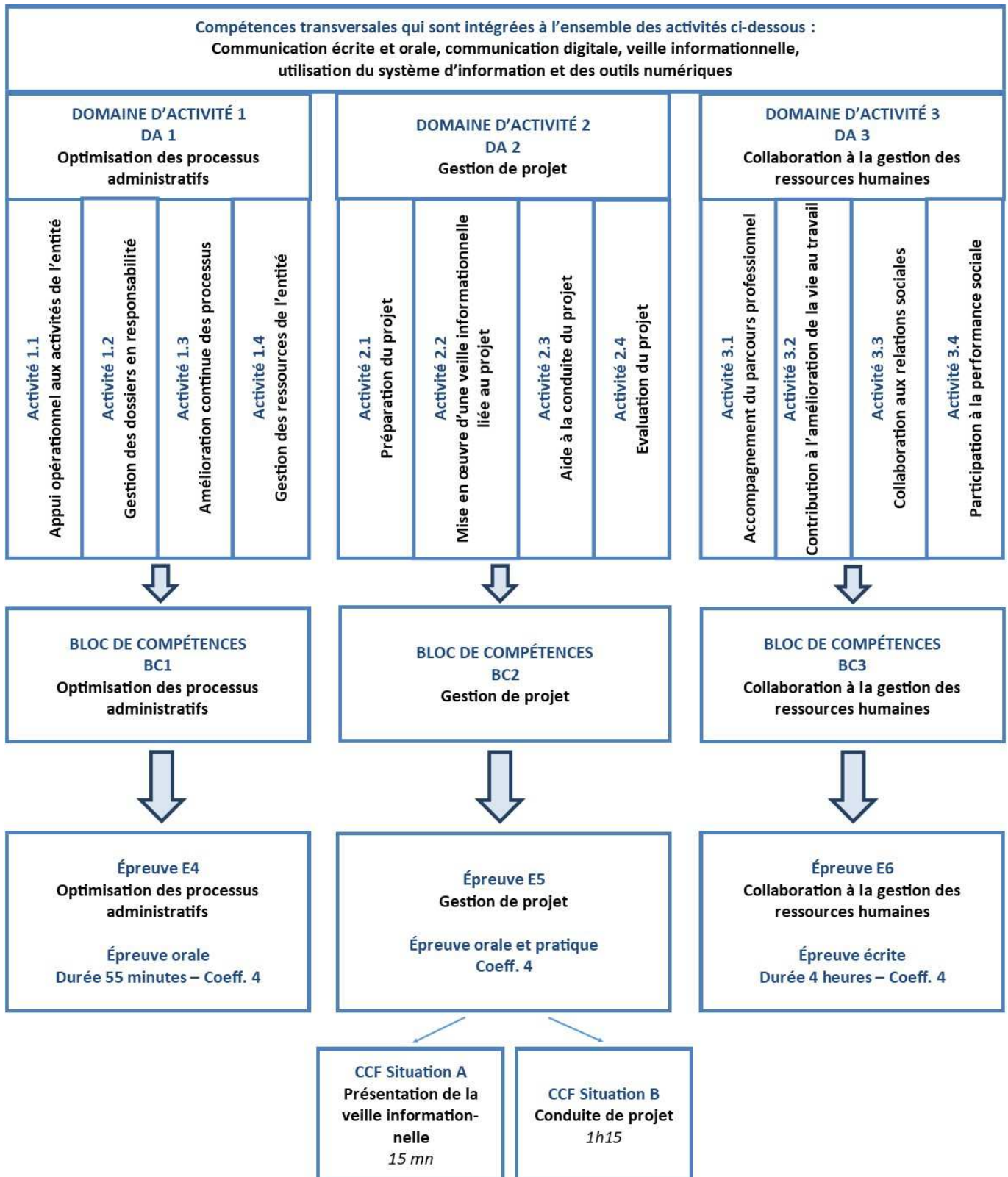
Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification servent à construire la définition des épreuves. Les modalités d'écriture en blocs de compétences du diplôme ont permis de définir trois épreuves pour certifier les blocs professionnels. La page suivante présente une synthèse de la composition du diplôme en blocs.

Trois autres épreuves complètent les modalités de certification :

- culture générale et expression (épreuve commune à plusieurs BTS) ;
- expression et culture en langues vivantes avec obligatoirement l'anglais parmi les deux langues évaluées ;
- culture économique, juridique et managériale (épreuve commune à plusieurs BTS).



### 3. Synthèse



# Acquisition de la professionnalité

---

## 1. La maîtrise de la langue française

La qualité de l'expression française tant à l'écrit qu'à l'oral est une **exigence forte** pour l'exercice du métier d'*Office Manager*.

Extrait du référentiel : « *La personne titulaire du diplôme est souvent le premier contact qu'ont les partenaires de l'organisation et de ce fait la représente par sa communication écrite et orale. Cette fonction d'interface revêt une très forte dimension relationnelle en raison de la multiplicité des acteurs et des situations.* »

Le développement de cette maîtrise de la langue est de la responsabilité de tous les enseignements par des mises en situation qui permettent de travailler soit l'expression orale soit l'expression écrite. Notamment l'expression écrite est à travailler dans des situations diversifiées (écriture de courriel d'articles sur le réseau social d'entreprise, de compte-rendu de réunion, etc.)

Concernant l'orthographe et la grammaire, voir l'intervention de Françoise Boch, maître de conférences en sciences du langage à l'université Stendhal Grenoble III lors de la journée du PNF de présentation du BTS :

[https://www.canal-u.tv/video/eduscol/renovation\\_du\\_bts\\_sam\\_6\\_les\\_elements\\_transversaux\\_du\\_referentiel\\_la\\_maitrise\\_de\\_la\\_langue\\_francaise.40819](https://www.canal-u.tv/video/eduscol/renovation_du_bts_sam_6_les_elements_transversaux_du_referentiel_la_maitrise_de_la_langue_francaise.40819)

## 2. Les enseignements professionnels

Le développement des compétences n'est possible qu'en installant les apprenants dans des situations qui sont proches de la réalité du métier qui sera exercé.

Pour être efficace, ces situations d'apprentissage doivent obéir aux caractéristiques suivantes :

- exprimer un besoin de gestion réaliste, appréhendable par l'étudiante ou l'étudiant ;
- mobiliser les données liées à l'activité ou la tâche visée ;
- avoir une durée limitée ;
- faire l'objet de productions dont l'étudiante ou l'étudiant sera capable de justifier ses choix ;
- permettre l'évaluation des critères de performance associés à l'activité ;
- proposer une guidance suffisamment lâche pour permettre de choisir le mode de résolution et de développer la prise d'initiatives ;
- permettre la collaboration entre pairs.

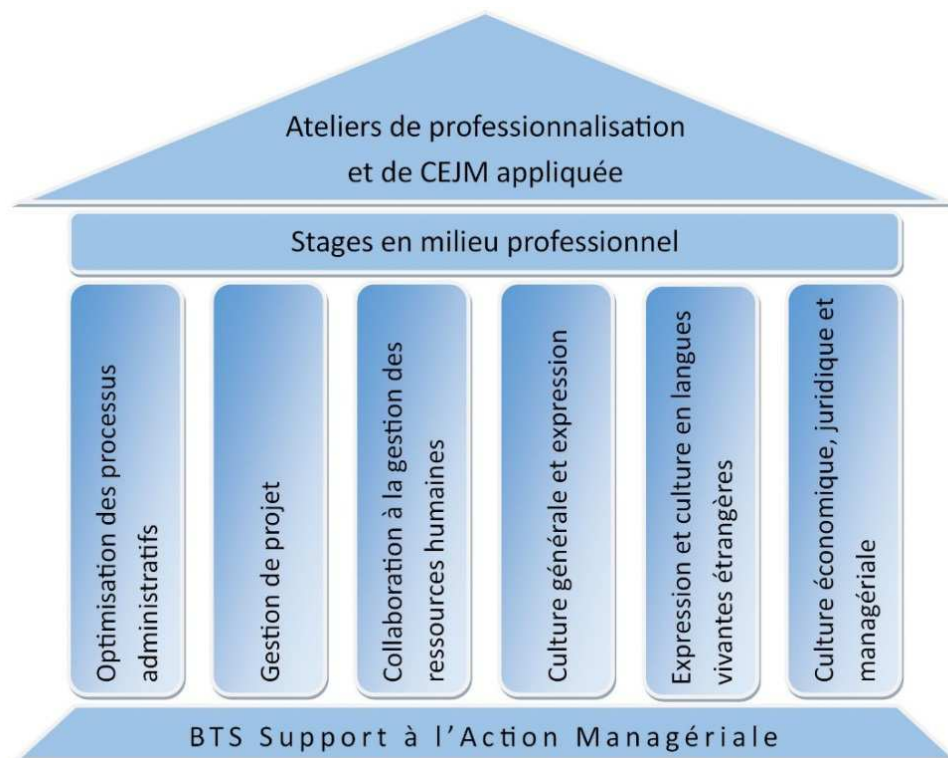
Ces situations d'apprentissage permettent d'aborder les savoirs associés à l'activité ou la tâche visés. Elles mobilisent les éléments transversaux que sont la communication, la gestion et la production d'informations.

En outre, la pédagogie différenciée permet de proposer des situations en fonction des acquis des étudiants, par exemple des acquis liés au bac d'origine ou encore aux actions menées en stage.

### 3. Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale

#### Présentation générale

La préparation du diplôme n'est pas la somme de la préparation des différentes unités qui le constitue. Il est nécessaire de préparer les étudiantes et les étudiants à une approche globale du métier visé en organisant l'intégration des apprentissages. C'est le rôle des ateliers que d'assurer cette fonction intégrative.



Ces ateliers de professionnalisation sont également des moments pendant lesquels les enseignants de l'équipe pédagogique, en co-animation, mettent place des apprentissages transversaux. Il s'agit là de la nécessité de mettre en relief pour la future personne titulaire du diplôme l'étendue des savoirs nécessaires à la mise en place d'une ou de plusieurs compétences qui rendent possible la polyvalence.

Outre la communication écrite et orale indispensable à toute activité professionnelle, et donc incluse dans les 3 blocs, la communication dans une langue étrangère, écrite ou orale, les connaissances du cadre juridique de l'environnement professionnel, ou encore l'analyse du contexte managérial sont à mobiliser pour mener à bien son activité professionnelle.

Ainsi, les heures d'atelier de professionnalisation deviennent le lieu privilégié consacré à la mise en œuvre des pratiques numériques, de la communication orale, de la simulation et contribuent ainsi à l'acquisition progressive des compétences du référentiel.

Il s'agit de proposer à l'apprenant ou l'apprenante des moments d'observation, d'analyse de pratiques professionnelles et des moments d'agir professionnel (jeu de rôle ou vidéo par exemple).

C'est aussi un espace pédagogique permettant le suivi et l'accompagnement des étudiants (préparation et exploitation du stage, remédiation en cas de difficultés repérées).

### Modalités pédagogiques

Il s'agit de mettre en œuvre la complémentarité des enseignements au service de la formation au métier d'Office Manager par une pédagogie différenciée avec restitution et partage d'expérience.

Différentes pratiques pédagogiques peuvent être mobilisées, par exemples :

- mettre en évidence la transversalité à travers des témoignages, des articles de magazines, des vidéos, des situations professionnelles ;
- proposer des situations d'apprentissage favorisant l'aller-retour entre savoirs-connaissances en savoirs d'action ;
- conduire des entretiens d'explicitation individuels afin d'aider l'étudiant ou l'étudiante dans la prise de conscience de ses connaissances ;
- organiser un travail de groupe à partir de situations professionnelles ;
- organiser des jeux de rôle ;
- favoriser des échanges de pratiques entre pairs.

L'équipe pédagogique doit préparer un projet pédagogique d'animation des ateliers. Le tableau suivant propose un format de présentation de ce projet organisé en modules.

Ces modules peuvent être limités dans le temps ou concernés des activités filées (par exemple l'élaboration et la publication régulière d'une lettre d'information sur l'actualité du métier, l'animation d'espaces sur les réseaux sociaux liés à la section, etc.). Ils correspondent toujours à des besoins réels qui ont été didactisés pour des raisons pédagogiques.

Plusieurs modules sont présentés à titre d'exemple, ils sont décrits plus précisément à la fin du chapitre.

### Le projet pédagogique d'animation des ateliers (exemple partiel décrivant deux modules)

Modules	Contenus ou modalités	Intervenants	Éléments du référentiel mobilisés	Déroulement (massé ou filé) Durée Modalité de pédagogie différenciée	Productions possibles
COMMENT COMMUNIQUER EFFICACEMENT AUTOUR DE LA SECTION DE BTS SAM VIA DES OUTILS NUMERIQUES ?	Groupe projet chargé de créer puis d'animer un espace dédié sur un réseau social et de créer une newsletter pour valoriser la section de BTS SAM	Blocs : 2 h professeur / semaine  CEJM : 1 h professeur / semaine  CGE : 0,5 h professeur / semaine  LVE : 0,5 h professeur / semaine  Intervenant extérieur : expert communication digitale	<b>Blocs</b> : communication professionnelle orale et écrite, veille, cohésion de groupe, coordination des activités, charte graphique, e-réputation <b>CGE</b> : expression, rôle social, intégration, interculturalité <b>CEJM</b> : styles de management, responsabilité éthique, sociale, sociétale et environnementale, rôle de la CNIL, protection de la personne <b>LVE</b> : communication orale et écrite, interculturalité	Activité filée sur l'année scolaire complète	Organisation et animation de réunion d'équipe Production d'outils de planification et de coordination des activités Création d'un espace de travail collaboratif Compte-rendu de la visite d'un expert de la communication numérique Création et animation d'un espace sur un réseau social Réalisation d'une newsletter (liste de diffusion, rédaction d'articles) Analyse des résultats et mise en place d'actions correctives
ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE UNE DÉLÉGATION DE PARTENAIRES ÉTRANGERS	Préparation, accueil et prise en charge d'une délégation étrangère en vue de formaliser les modalités du partenariat	Blocs : 15 h professeur  CEJM : 9 h  CGE : 9 h  LVE : 15 h	<b>Blocs</b> : communication professionnelle orale et écrite, accueil, organisation d'une visite, négociation, formalisation d'un contrat <b>CEJM</b> : diagnostic interne/externe, typologie et caractéristiques des contrats <b>CGE</b> : expression, patrimoine, symboles, valeurs, interculturalité, argumentation <b>LVE</b> : communication orale et écrite, interculturalité, négociation	Activité massée Durée prévisionnelle : 24 h étudiants soit 4 semaines	Analyse du contexte culturel, économique, juridique et managérial Accueil d'une délégation étrangère (jeu de rôles) Organisation d'une visite guidée d'un lieu remarquable Négociation (jeu de rôles) Formalisation d'un contrat

## Culture économique, juridique et managériale appliquée

Les étudiants bénéficient d'un enseignement de culture économique, juridique et managériale (CEJM) à raison de quatre heures par semaine. Cet enseignement permet aux étudiants de disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises. Il n'est pas spécifique au BTS Support à l'action managériale mais doit cependant servir la construction des compétences professionnelles attendues pour ce diplôme et nécessite donc d'être situé dans les activités du métier.

Par ailleurs des contenus économiques, juridiques et managériaux sont également décrits dans les blocs professionnels. Pour certains ils sont communs à plusieurs blocs et peuvent donc être fédérés et illustrés par différentes situations professionnelles.

Enfin la préparation de stages ou de projets peut nécessiter d'approfondir des contenus économiques, juridiques ou managériaux.

Ainsi ces apports spécifiques (situation des contenus de l'unité de CEJM dans les activités professionnelles, spécificités définies dans les blocs professionnels ou approfondissement des contenus) sont dispensés pendant les ateliers de professionnalisation et constituent la culture économique, juridique et managériale appliquée, en lien avec le métier.

Le choix a été fait de considérer que ces contenus de CEJM appliquée devaient être travaillés en co-animation car ils sont intégrés dans les actes professionnels du fait de la nature du métier visé, où notamment le travail avec la réglementation est permanent.

## Exemples de contenu de culture économique, juridique et managériale appliquée

Ce tableau permet un repérage des contenus économiques, juridiques et managériaux présents dans plusieurs activités des trois blocs professionnels, en faisant un lien avec les questions du programme de culture économique, juridique et managérial. Il permet d'illustrer le travail de réflexion à mener par les équipes, mais se veut volontairement non-exhaustif et non-modélisant.

<b>Bloc n° 1 : Optimisation des processus administratifs</b>		
<b>Activité</b>	<b>Contenu économique, juridique, managérial</b>	<b>Lien avec les questions du programme du tronc commun CEJM</b>
1-1. Support opérationnel aux membres de l'entité	<p><u>Les données de l'activité :</u>            Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration            Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité            Rôle et missions des membres de l'entité</p> <p><u>Savoirs associés de production et gestion de l'information :</u>            Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</p>	<p>Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ? (thème 3)</p> <p>Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ? (thème 4)</p>
1-2. Gestion des dossiers en responsabilité	<p><u>Savoirs spécifiques pour l'activité :</u>            Réglementation des marchés publics</p>	<p>Comment les contrats sécurisent-ils les relations entre l'entreprise et ses partenaires ? (thème 1)</p>
<b>Bloc n°2 : Gestion de projet</b>		
2-1. Préparation du projet	<p><u>Les données de l'activité :</u>            Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration            Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité            Rôle et missions des membres de l'entité</p> <p><u>Savoirs spécifiques pour l'activité :</u>            Projet, cahier des charges, appels d'offre</p>	<p>Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ? (thème 3)</p> <p>Comment les contrats sécurisent-ils les relations entre l'entreprise et ses partenaires ? (thème 1)</p>

<b>Bloc n°3 : Collaboration à la gestion des ressources humaines</b>		
<p>3-1 Accompagnement du parcours professionnel</p>	<p><u>Les données de l'activité :</u> Réglementation juridique et conventionnelle en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.). Réglementation relative aux données personnelles et au droit à l'image</p> <p><u>Savoirs spécifiques pour l'activité :</u> Statuts de travail salarié ou non salarié. Contrats de travail : formalités d'embauche, modifications et rupture de la relation contractuelle. Règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, au droit à l'image et à la propriété intellectuelle.</p>	<p>Comment les contrats sécurisent-ils les relations entre l'entreprise et ses partenaires ? (thème 1) De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ? (thème 1)</p> <p>Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ? (thème 3)</p> <p>Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ? (thème 4) Quelle est l'incidence du numérique sur le management ? (thème 4)</p> <p>Quelles sont les principales évolutions du marché du travail ? (thème 5) Comment le droit prend-il en considération les besoins des entreprises et des salariés ? (thème 5) Quel est l'impact des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail ? (thème 5)</p>
<p>3-3 Collaboration aux relations sociales</p>	<p><u>Les données de l'activité :</u> Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc) Réglementation en matière d'élections professionnelles, de licenciement individuel, collectif et économique, et de conflits individuels et collectifs.</p> <p><u>Savoirs spécifiques pour l'activité :</u> Accords de branches et d'entreprises, conventions collectives : hiérarchie des normes et des textes Instances représentatives du personnel et leur fonctionnement Procédure légale d'organisation des élections professionnelles Obligation légale et processus de négociation, thématiques actuelles de la négociation, adaptation de la relation de travail par le droit négocié</p>	<p>De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ? (thème 1)</p> <p>Comment le droit prend-il en considération les besoins des entreprises et des salariés ? (thème 5)</p> <p>Quel est l'impact des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail ? (thème 5)</p>



## Exemples de modules pour la conduite des ateliers

Quatre modules sont proposés à titre illustratif. Ils ne doivent pas constituer des modèles mais peuvent aider les équipes à construire leur propre projet pédagogique d'animation des ateliers.

Même s'il n'est pas décrit ici, un module sur l'aide à la décision avec traitement de données quantitatives à l'aide d'un tableur est à envisager. Il est possible de s'appuyer sur des sujets de l'épreuve E5 du BTS AM pour ce faire.

### Exemple n°1 : LE STAGE ET LE RAPPORT AUX ORGANISATIONS, LA MALETTE DE L'ÉTUDIANT (20H)

#### OBJECTIFS :

- marquer le passage pré-bac/post-bac ;
- savoir-être et posture professionnelle ;
- préparer la première période de stage en janvier STS 1 ;
- positionner les premières compétences transversales en communication ;
- jeux de rôles et interculturelité.

#### TRAME :

<i>Activités ou thèmes</i>	<i>Contenus ou modalités</i>	<i>Éléments du référentiel mobilisés</i>	<i>Productions possibles</i>
<b>La tenue professionnelle (4H)</b>	<p>Travail sur la notion de tenue professionnelle :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Distinguer tenue professionnelle, uniforme, déguisement : travail sur les normes sociales, le langage et la construction du sens (signes verbaux et non verbaux), l'intégration dans un groupe social, les modalités d'expression (l'implicite et l'explicite) ;</li> <li>2) Travail sur l'histoire du costume et la notion de représentations sociales ;</li> <li>3) le vestiaire : chaque étudiant s'approprie la notion de « tenue professionnelle » et propose une solution à partir de son vestiaire actuel et de ses évolutions prochaines (approche réflexive et constructive de la tenue professionnelle, sortir de l'approche prescriptive et normée de manière trop standardisée).</li> </ol>	<p><b>Communication</b> : communication orale (compétence transversale).  <b>CGRH</b> : le recrutement.  <b>CEJM</b>            Thème 1 illustré par "Le marché du vêtement professionnel: comment s'établissent les relations entre l'entreprise et son environnement économique?" et/ou "La location et l'entretien de vêtements professionnels: analyse comparative de contrats »            Thème 5 « Quel est l'impact des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail ?  <b>CGE</b> :            Costume et société (culture générale), expression (implicite/explicite), représentations sociales et intégration.  <b>LVE</b> : approche interculturelle</p>	Fiche synthétique « Tenue professionnelle »

<p><b>Le CV et la lettre de motivation (6 h)</b></p>	<p>Travail sur les supports écrits de la recherche de stage :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) savoir rédiger et mettre en forme un lettre de motivation ;</li> <li>2) savoir exploiter le site <i>web</i> d'une organisation pour construire son argumentation et démontrer sa motivation ;</li> <li>3) construire son CV, l'adapter selon le support : papier, en ligne et vidéo ;</li> <li>4) créer ses espaces sociaux professionnels (LinkedIn, Viadeo, etc.) et maîtrise de sa e-réputation (Facebook, Twitter, Instagram, etc.);</li> <li>5) préparer son portfolio.</li> </ol>	<p><b>Communication</b> : règles de communication à l'écrit, mobilisation des médias sociaux.  <b>Production et gestion de l'information</b> : traitement de texte, au logiciel de traitement vidéo, aux outils <i>web</i>..  <b>Transversal</b> : la veille informationnelle, l'expression en langue française  <b>CGRH</b> : e-réputation du candidat.  <b>CEJM</b> :  Thème 5 « Comment le droit prend-il en considération les besoins des entreprises et des salariés ? »  Thème 4 « Comment le numérique transforme-t-il l'environnement des entreprises ? »  « Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ? »  <b>CGE</b> : Costume et société (culture générale), expression (implicite/explicite), représentations sociales et intégration.  <b>LVE</b> : la communication écrite et écrite en langue étrangère. L'approche interculturelle.</p>	<p>CV classique  CV vidéo (capsule)  CV en anglais  Lettre de motivation  Simulation d'entretien  Argumentaire  Création site internet  Création de profil sur les réseaux sociaux professionnels  Création de blog  Création-participation à des forums de discussion  Profils médias sociaux</p>
<p><b>L'entretien (6 h)</b></p>	<p>Travail sur les savoirs être et la posture :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) savoir se préparer à un entretien (supports, argumentation, posture, etc.) ;</li> <li>2) réaliser, dans le cadre d'un jeu de rôles, un entretien de recrutement, en français et en langue étrangère.</li> </ol>	<p><b>Communication</b> : savoir communiquer à l'oral, en langue française et étrangère.  <b>Transversal</b> : l'expression en langue française  <b>CEJM</b> : thème 5 illustré par « appropriation de la notion de compétences: quelles sont mes propres compétences? Quelles sont les compétences attendues pour un poste de... »  <b>CGE</b> : Costume et société (culture générale), expression (implicite/explicite), représentations sociales et intégration.  <b>LVE</b> : la communication écrite et écrite en langue étrangère. L'approche interculturelle.</p>	<p>Grille d'analyse et d'auto-évaluation</p>
<p><b>Recherche et organisation (4 h)</b></p>	<p>Travail sur la procédure de recherche de stage :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) savoir où et comment rechercher des organisations/des stages (sites dédiés, CIDJ, PIJ, etc.) et mettre en place une veille ;</li> <li>2) savoir exploiter le site d'une organisation pour candidater ;</li> <li>3) les supports d'organisation : planning, liste de contrôle, plan d'appel téléphonique pour obtenir des renseignements (CROC), prise de notes.</li> </ol>	<p><b>OPA et GP</b> : procédure et outils d'organisation.  <b>Transversal</b> : la veille informationnelle, l'expression en langue française.  <b>CEJM</b> : connaître l'entreprise (ou l'organisation) et son marché - Recherche d'informations préalables: parties prenantes, concurrence, finalités économiques, sociales, sociétales.</p>	<p>Plan d'appel téléphonique  Outils d'organisation (planning, tableau de suivi, etc.)  Monographie d'organisations choisies pour des demandes de stage</p>

## Exemple n°2 : QU'EST-CE QU'UNE ORGANISATION RESPONSABLE ? (24H soit 4 semaines)

### OBJECTIFS :

La personne titulaire du diplôme, en qualité d'assistante ou d'assistant d'un ou plusieurs managers, participe au management de proximité et au management des ressources humaines. A ce titre, elle ou il peut-être associé-e à des projets portant sur la responsabilité sociale de l'organisation (RSE) ou d'une unité de l'organisation. Les principaux contenus à mobiliser sont :

- la valorisation de la marque employeur
- la veille sur la réglementation en matière de RSE
- l'application des normes de l'organisation en matière de communication
- le diagnostic ou l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques.

### Modalités pédagogiques :

- Il peut être envisagé de travailler, simultanément, à partir de plusieurs contextes professionnels et dans différents secteurs d'activité (possibilité de faire travailler un groupe d'étudiants sur l'environnement du lycée en matière de développement durable).
- Dans ce domaine, le site de l'ANACT présente des cas d'entreprise didactisables dans le cadre des apprentissages: [www.anact.fr/rse-du-respect-de-lempreinte-ecologique-de-la-production-dentreprise-la-recherche-du-bien-etre-des-salariés](http://www.anact.fr/rse-du-respect-de-lempreinte-ecologique-de-la-production-dentreprise-la-recherche-du-bien-etre-des-salariés).

Activités ou thèmes	Contenus	Éléments du référentiel mobilisés	Productions possibles
<p><b>RÉALISER UN DIAGNOSTIC DE LA RSE DANS L'ORGANISATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5h Blocs</li> <li>• 2h CEJM</li> <li>• 1h CGE</li> <li>• 1h LVE</li> </ul>	<p>Travail sur le concept de RSE:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Différentes définitions (les acteurs, développement durable, investissement responsable);</li> <li>2) Enjeux pour l'entreprise (objectifs, avantages/inconvénients);</li> <li>3) Mise en place de la RSE (exemples de projets, dispositifs mis en œuvre dans les entreprises)</li> </ol>	<p><b>CGRH:</b> marque employeur, accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail,</p> <p><b>Communication :</b> plan de communication globale de l'entité , communication interpersonnelle et communication électronique communication digitale (e-reputation, identité numérique)</p> <p><b>Production et gestion de l'information :</b> production de documents via les outils adaptés</p> <p><b>OPA :</b> gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes</p> <p><b>GP :</b> formaliser le cadre du projet</p> <p><b>CGRH :</b> gérer la relation de travail</p> <p><b>CEJM :</b> Thème 1 « De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ? » Thème 3 « Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ? »</p>	<p>Interview d'Office Manager <i>(sur la base d'un questionnaire rédigé par les étudiants)</i></p> <p>Rédaction d'une charte de la diversité</p>

		<p><b>CGE :</b> Communiquer par écrit Culture d'entreprise, valeurs, normes, diversité. <b>LVE :</b> approche interculturelle, quelle approche de la RSE dans les autres pays ?</p>	
<p><b>DÉFINIR LE BESOIN OU PROPOSER UNE OU DES SOLUTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5h Blocs</li> <li>• 2h CEJM</li> <li>• 1h LVE</li> </ul>	<p>Travail sur la qualité de vie dans l'entreprise:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) impact du numérique ;</li> <li>2) composantes de la QVT;</li> <li>3) instances légales dans le domaine social;</li> <li>4) veille informationnelle (réglementaire)</li> <li>5) ergonomie au travail</li> </ol>	<p><b>Communication :</b> communiquer à l'oral et à l'écrit <b>Transversal :</b> la veille informationnelle <b>CGRH :</b> mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques, contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels <b>(télétravail),</b> <b>CEJM :</b> Thème 3 « Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ? » Thème 4 « Quelle est l'incidence du numérique sur le management ? » <b>LVE :</b> l'expression orale en langue étrangère.</p>	<p>Organisation de réunions périodiques avec les représentants du personnel <i>possible jeu de rôle sur animation de réunion</i></p> <p>mise en place d'une procédure d'accueil des nouveaux salariés, recueillir des témoignages <i>(choisir des contextes particuliers)</i></p>
<p><b>METTRE EN OEUVRE LA OU LES SOLUTIONS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4h Blocs</li> <li>• 2h CGE</li> <li>• 1h LVE</li> </ul>	<p>Travail sur l'évaluation et le contrôle continu des actions mises en œuvre</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) outils de coordination des activités (agendas, flux de travaux)</li> <li>2) outils d'analyse et de simulation</li> <li>3) outils de communication adaptés aux objectifs et aux contraintes,</li> <li>4) indicateurs sociaux, économiques et environnementaux</li> <li>5) travail en mode projet</li> </ol>	<p><b>Communication :</b> communication interpersonnelle et de groupe communication écrite et orale outils collaboratifs <b>Gestion et production d'informations :</b> usage du tableur <b>Transversal et CGE :</b> expression écrite et orale <b>OPA :</b> gestion des activités (planification, coordination, suivi et évaluation), analyse des écarts, processus et procédures prise en charge d'un dossier, animation d'espace collaboratifs et de médias sociaux <b>GP :</b> participation à la gestion d'un projet <b>CEJM :</b> thème 6</p>	<p>Élaboration d'un tableau de bord budget du projet</p>

\* Dans le cadre des ateliers, il est recommandé que les activités soient organisées en groupe, chaque groupe pouvant engager des méthodes de travail différentes.

\* \* Les productions peuvent être réalisées individuellement ou en groupe en mode projet (travail collaboratif).

### Exemple n°3 : COMMENT COMMUNIQUER EFFICACEMENT AUTOUR DE LA SECTION DE BTS SAM VIA DES OUTILS NUMERIQUES ?

(Activité filée, 2 h élèves par semaine)

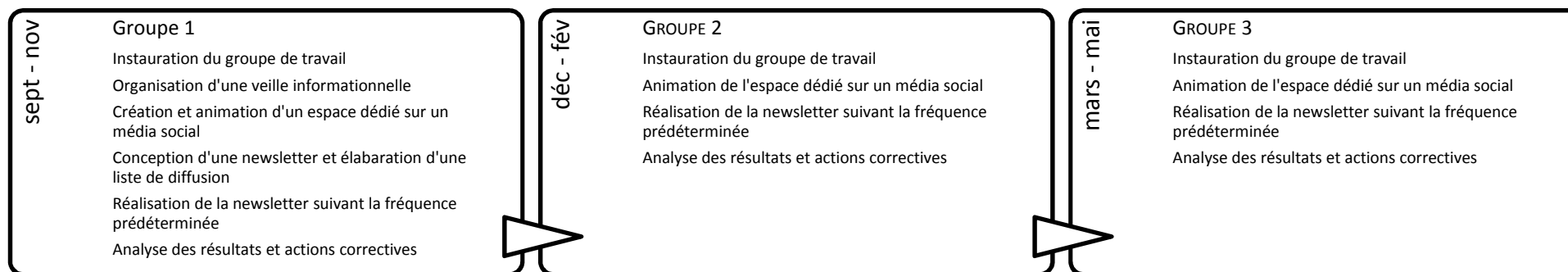
#### OBJECTIFS :

La personne titulaire du diplôme est amenée à administrer et animer des espaces collaboratifs. Plusieurs activités emblématiques entrent dans le cadre de cette fonction qui approche celle de *community manager* :

- mener une veille informationnelle relative aux actualités et au métier
- valoriser la section de BTS Support à l'action managériale via la mobilisation d'outils numériques en ligne
- animer un réseau social
- concevoir et diffuser une lettre d'information (newsletter).

#### MODALITES :

Activité filée sur l'année scolaire (voire sur les deux années de la formation), prise en charge par des groupes de travail successifs au sein de la classe :



#### RÉPARTITION HEBDOMADAIRE POSSIBLE ENTRE LES PROFESSEURS (2 H ELEVES = 4 H PROFESSEURS) :

- Blocs (2 h),
- CEJM (1 h),
- CGE (0, 5 h),
- LVE (0, 5 h).

ACTIVITÉS	CONTENUS	ÉLÉMENTS DU RÉFÉRENTIEL MOBILISÉS	PRODUCTIONS POSSIBLES
<b>Instaurer un groupe de travail collaboratif</b>	1) Objectifs et tâches d'un groupe de travail 2) Répartition des rôles au sein du groupe 3) Espace de travail collaboratif	<b>Communication</b> : Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes Communication orale, interpersonnelle et de groupe Modes de collaboration et de décision Média sociaux Réunion : préparation et animation <b>Production et gestion de l'information</b> :organiser l'accès aux ressources pour le groupe <b>OPA</b> :coordonner les activités <b>GP</b> : formaliser l'organisation de l'équipe <b>CGRH</b> : favoriser la cohésion interne <b>CEJM</b> :thème 3 « Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ? » <b>CGE</b> : organiser un message oral	Organisation et réalisation d'une réunion d'équipe Création d'un espace de travail collaboratif accessible au groupe de travail Organigramme Matrice des responsabilités Matrice des priorités
<b>Définir les modalités de communication</b>	1) Charte graphique 2) Outils de veille informationnelle	<b>Communication</b> Charte graphique <b>GP, veille informationnelle</b> : sources d'information, critères de qualité de l'information, outils de collecte de l'information Méthodes et outils de veille Savoirs associés : <b>CEJM</b> : thème 4 « Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ? » <b>CGE</b> : image, valeurs, symboles <b>LVE</b> : médias étrangers : compréhension de documents. Approche interculturelle du métier.	Charte graphique Organisation d'une veille informationnelle
<b>Concevoir et animer un espace en ligne sur un réseau social</b>	1) Média sociaux 2) Paramètres de confidentialité 3) Gestion d'un réseau social (interactions entre les membres, extension du réseau)	<b>Communication</b> Médias sociaux : typologie et usages Modes, supports et processus de diffusion d'une communication écrite et multimédia Identité numérique, e-réputation Utiliser les médias sociaux avec pertinence Mener une activité collaborative Mettre en œuvre des outils et techniques de communication adaptés aux objectifs et aux contraintes <b>Gestion et production d'informations</b> : installer et administrer un espace <i>web</i> . <b>CGRH</b> : Valoriser l'image de l'entité via la communication multimédia Respecter les règles de confidentialité <b>CEJM</b> : thème 4 « Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ? »	Intervention d'un professionnel de la communication numérique Création et animation d'un espace médiatique social Publication d'actualités adaptées aux objectifs de communication

		<p><b>CGE :</b> Communication écrite adaptée à un média social Interculturalité générationnelle et sectorielle (statuts variés des abonnés au réseau social)</p> <p><b>CGE / LVE :</b> Communiquer à l'écrit dans un contexte professionnel</p>	
Créer une lettre d'information (newsletter)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Processus de conception d'une newsletter</li> <li>2) Liste de diffusion</li> <li>3) Ligne éditoriale et modalités (contenu, fréquence, format)</li> <li>4) Répartition des tâches</li> <li>5) Modalités de publication</li> </ol>	<p><b>Communication :</b> produire des documents respectant les règles de la langue française et les normes de l'entité Mobiliser des supports variés</p> <p><b>Production et gestion de l'information :</b> Document (définition, structure, contenu, hyperlien, présentation, propriétés, cycle de vie, protection) Documents multimédias : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son) Gestion électronique de documents : principes et outils Droit à l'image et à la propriété intellectuelle</p> <p><b>OPA :</b> Coordination des activités Les processus administratifs</p> <p><b>CEJM :</b> thème 4 « Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ? » et « Quelle est l'incidence du numérique sur le management ? »</p> <p><b>CGE/LVE :</b> communiquer à l'écrit dans un contexte professionnel</p>	<p>Formalisation du processus de réalisation d'une newsletter</p> <p>élaboration d'une liste de diffusion</p> <p>conception d'une maquette respectant la charte graphique</p> <p>rédaction d'articles en français et en langue étrangère incluant des liens vers des séquences vidéo ou des ressources audio créées par les étudiants</p> <p>mise en page de la newsletter</p> <p>publication via un outil en ligne dédié</p>
Produire une analyse statistique de la fréquentation	<ol style="list-style-type: none"> <li>6) Fréquentation d'un média social</li> <li>7) Indicateur et tableau de bord</li> </ol>	<p><b>Gestion et production d'informations :</b> Indicateur Tableau de bord</p> <p><b>GP :</b> définir des indicateurs de performance actualiser un tableau de bord</p> <p><b>CEJM :</b> thème 1 « De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ? »</p>	<p>Conception et actualisation d'un tableau de bord</p> <p>mise en œuvre d'actions correctives</p>

## Exemple n° 4 : ACCUEILLIR ET PRENDRE EN CHARGE UNE DÉLÉGATION DE PARTENAIRES ÉTRANGERS (Activité massée : 24 h soit 4 semaines)

### OBJECTIFS :

Organiser l'accueil de partenaires économiques permet de mener plusieurs activités :

- appréhender le contexte culturel, économique, juridique et managérial lié à l'accueil de partenaires
- préparer les modalités d'un accueil de qualité
- organiser une activité culturelle destinée à favoriser une coopération efficace
- négocier les modalités d'un partenariat formel.

ACTIVITÉS	CONTENUS	ÉLÉMENTS DU RÉFÉRENTIEL MOBILISÉS	PRODUCTIONS POSSIBLES
<p><b>Analyser le contexte et préparer l'accueil de la délégation</b></p> <p><i>Horaires indicatifs :</i>            8 h étudiants / 16 h professeurs :            - 4 h DA            - 4 h CEJM            - 4 h CGE            - 4 h LVE</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Enjeux et objectifs liés à l'accueil d'une délégation de partenaires étrangers</li> <li>2) analyse du secteur d'activité dans lequel s'inscrit le partenariat</li> <li>3) éléments patrimoniaux du bassin d'accueil de la délégation</li> </ol>	<p><b>Communication :</b>            préparer une communication efficace et adaptée avec les parties prenantes, tenant compte de leurs caractéristiques culturelles            produire des documents respectant les règles de la langue française et les normes de l'entité</p> <p><b>Production et gestion de l'information :</b>            collecter des données exactes et de qualité            contrôler la qualité et la complémentarité des sources            organiser l'accès aux ressources pour le groupe</p> <p><b>GP, veille informationnelle :</b> sources d'information, critères de qualité de l'information</p> <p>Gestion et production d'informations : production de documents et outils numériques adaptés</p> <p><b>CEJM :</b>            Thème 1 « De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ? »            Thème 6</p> <p><b>CGE :</b>            expression écrite et orale            patrimoine, symboles, valeurs, coutumes, identité, culture</p> <p><b>LVE :</b>            interculturalité            préparation d'une communication orale en LVE            organisation d'un message écrit sur un support visuel</p>	<p>Synthèse analytique des éléments environnementaux</p> <p>collecte de documentation à l'office du tourisme et interview d'un collaborateur</p> <p>présentation visuelle des éléments patrimoniaux du bassin géographique en anglais</p>



<p align="center"><b>Accueillir la délégation de partenaires étrangers</b></p> <p><i>Horaire indicatif :</i> 4 h étudiants / 8 h professeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 h DA</li> <li>- 1 h CEJM</li> <li>- 4 h LVE</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Situation d'accueil</li> <li>2) prise en charge et animation d'un groupe de partenaires</li> <li>3) instauration d'un climat de travail favorable</li> </ol>	<p><b>Communication :</b> accueillir en face à face en s'adaptant à la diversité des interlocuteurs et aux contraintes de sécurité communiquer efficacement avec les parties prenantes, en tenant compte de leurs caractéristiques culturelles mettre en œuvre des démarches réceptive et proactive vis à vis des partenaires information communiquée aux acteurs concernés selon les normes de l'organisation</p> <p><b>CEJM :</b> Thème 1 « Comment s'établissent les relations entre l'entreprise et son environnement économique ? » Thème 3 « Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ? »</p> <p><b>LVE :</b> Accueillir et informer : organiser un message oral appréhender l'interculturalité</p>	<p>Jeu de rôles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueil de la délégation de partenaires</li> <li>- présentation des éléments patrimoniaux du bassin géographique à l'aide des supports réalisés</li> </ul>
<p align="center"><b>Organiser une visite guidée en LVE sur un site remarquable</b></p> <p><i>Horaire indicatif :</i> 8 h étudiants / 16 h professeurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 6 h DA</li> <li>- 2 h CEJM</li> <li>- 4 CGE</li> <li>- 4 h LVE</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Collecte des informations relatives aux lieux potentiels</li> <li>2) conception du budget</li> <li>3) Négociation des modalités de la visite</li> <li>4) réalisation de la visite</li> </ol>	<p><b>Communication :</b> communiquer à l'oral Rédiger un compte-rendu</p> <p><b>Gestion et production d'informations :</b> production d'informations chiffrées, qualité des données</p> <p><b>GP :</b> repérer les enjeux, risques et contraintes suivre un budget</p> <p><b>CGRH :</b> Favoriser l'attractivité, l'intégration, l'implication et la coopération avec les parties prenantes</p> <p><i>Savoirs associés :</i> caractéristiques économiques et juridiques relatives au lieu remarquable</p> <p><b>CGE :</b> identifier les éléments de patrimoine, les symboles Développer sa culture générale</p> <p><b>LVE :</b> comprendre un message oral Communiquer à l'oral Produire un compte-rendu</p>	<p>Programme de la visite guidée budget questions préparatoires à la visite visite guidée (avec un véritable guide ou sous forme de jeu de rôles) compte-rendu</p>

<p><b>Négocier les conditions d'un partenariat avec la délégation étrangère</b></p> <p><i>Horaire indicatif :</i>  4 h étudiants / 8 h professeurs :  - 2 h DA  - 2 h CEJM  - 1 h CGE  - 3 h LVE</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Préparation d'une négociation</li> <li>2) argumentation</li> <li>3) prise en compte des aspects réglementaires et culturels liés à un partenariat avec une organisation étrangère</li> <li>4) typologie des contrats</li> </ol>	<p><b>Communication :</b>  négocier efficacement (types de négociation, techniques d'argumentation)  faire preuve d'écoute active  adopter un comportement assertif</p> <p><b>OPA :</b>  déterminer le type et les caractéristiques du contrat</p> <p><b>CEJM : thème 1</b> « Comment les contrats sécurisent-ils les relations entre l'entreprise et ses partenaires ? »</p> <p><b>CGE / LVE :</b>  préparer une négociation</p>	<p>Préparer un argumentaire  mener une négociation (sous forme de jeu de rôles)  esquisser un projet de contrat</p>
--	---	---	---

## 4. Les langues et l'interculturalité

L'interculturalité est emblématique du métier d'Office Manager.

À ce sujet les contributions rédigées par l'inspection générale (groupes langues et lettres) pour la précédente rénovation restent d'actualité. Elles sont disponibles sur le site Eduscol : [https://applications.eduscol.education.fr/D0217/actes\\_BTS\\_AM1.pdf](https://applications.eduscol.education.fr/D0217/actes_BTS_AM1.pdf).

## 5. Les stages en milieu professionnel

Les objectifs du stage sont clairement définis dans le référentiel.

La formation comporte 14 semaines de stage, ce qui correspond à 70 journées. Ces 14 semaines peuvent éventuellement être complétées « par une période de 2 semaines pendant les vacances scolaires ». Les périodes et les modalités d'organisation des stages sont fixées par l'établissement de formation, sur proposition et/ou avis de l'équipe pédagogique de STS SAM. Le référentiel précise : *« Il est fortement recommandé qu'en première année une première période de 2 à 4 semaines consécutives ait lieu avant le début du second semestre ».*

Le stage se déroulera dans une ou plusieurs organisations : entreprise, administration ou association « loi 1901 ». Il faut éviter les établissements scolaires (écoles, collèges, lycées), refuser également les stages dont le contenu concerne d'autres spécialités de BTS. En revanche, il est tout à fait possible d'envisager un stage dans une collectivité territoriale, un service de l'État, un hôpital. En ce qui concerne les associations, il faut être vigilant et s'assurer de la viabilité de la structure (objet, taille, risques). Quelle que soit l'organisation retenue, les missions confiées à la personne stagiaire doivent être en adéquation avec l'acquisition des compétences du référentiel.

Il revient à l'équipe pédagogique de suivre, de conseiller et de soutenir l'étudiante ou l'étudiant pour :

- rechercher l'organisation d'accueil. L'équipe vérifiera tout particulièrement qu'elle présente toutes les garanties nécessaires à des apprentissages sérieux : probité, qualité du partenariat, disponibilité et compétences de la tutrice ou du tuteur ;
- définir le contenu de la période de stage. Le référentiel insiste sur « l'échange à caractère pédagogique entre les parties concernées » ainsi que sur la « convention tripartite ». L'équipe pédagogique veillera particulièrement à la couverture des différentes activités relevant du BTS SAM.
- enrichir le parcours de l'étudiant(e). Ainsi, multiplier les organisations d'accueil peut présenter un intérêt pour certaines ou certains (découvrir des contextes variés, multiplier les chances d'insertion, compléter l'éventail des projets portés par l'apprenant...). D'autres, au contraire, se spécialiseront et privilégieront un contexte professionnel particulier parce qu'il correspond à leur projet personnel.
- encourager la mobilité internationale de certain(e)s étudiant(e)s motivé(e)s. Le référentiel du BTS SAM s'appuie en effet sur certaines compétences acquises plus facilement dans ce cadre (maîtrise de la communication écrite et orale en langue anglaise, contextes marqués par l'interculturalité).

- accompagner les étudiantes ou les étudiants qui souhaitent développer des compétences relatives à l'esprit d'entreprendre. Á ce sujet, le référentiel cite le « statut d'étudiant-entrepreneur » et « l'accompagnement au sein d'un PEPITE ». Les références situées plus bas permettront d'approfondir ces deux dispositifs.

Le stage est le cadre privilégié d'exploitation de travaux et/ou de projets permettant de préparer les épreuves E4 « optimisation des processus administratifs » et E5 « gestion de projet ». Il revient donc à l'étudiant(e) de garder une trace des travaux conduits. Dès le début de la formation, l'équipe pédagogique lui donnera les recommandations relatives à la préparation, au suivi et à l'organisation du stockage des documents produits. Le portfolio est un support particulièrement adapté à cette traçabilité.



#### LE STATUT D'ÉTUDIANT-ENTREPRENEUR ET LE PEPITE :

Concilier études et projet entrepreneurial nécessite un cadre favorable : c'est ce qu'offre justement le « statut d'étudiant-entrepreneur ». La mise en place d'un double tutorat permet à l'étudiant(e), au sein d'un PEPITE (pôle étudiant pour l'innovation, le transfert et l'entrepreneuriat), d'être accompagné par un entrepreneur ou par un conseiller d'une structure d'accompagnement à la création d'entreprise. Parallèlement, il est suivi par un enseignant tuteur, informé de son projet et prêt à le soutenir dans son double parcours.

Pour en savoir plus :

<http://www.onisep.fr/Cap-vers-l-emploi/Decouvrir-le-monde-professionnel/La-creation-d-entreprise/Le-statut-d-etudiant-entrepreneur>

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32313>

<http://www.etudiant.gouv.fr/pid34459/le-statut-national-d-etudiant-e-entrepreneur-e.html>



#### LE STAGE Á L'ÉTRANGER :

Les établissements scolaires qui souhaitent encourager la mobilité internationale de leurs étudiant(e)s participent au programme Erasmus+. Voici quelques liens utiles :

- <https://www.agence-erasmus.fr/>
- <https://www.generation-erasmus.fr/>
- <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F380>
- <http://www.onisep.fr/Choisir-mes-etudes/Apres-le-bac/Etudier-en-Europe/Partir-en-stage-a-l-etranger>

- [http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/node\\_fr](http://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/node_fr)

Par ailleurs, certaines collectivités territoriales accordent une bourse mobilité aux étudiantes et étudiants.

## 6. Le portfolio, un outil précieux pour garder trace des expériences

Le portfolio est un outil qui présente trois avantages pour l'étudiant(e) :

- il l'oblige à faire un point sur chaque activité, sur chaque projet mené. Il sera donc le support de l'analyse réflexive qui lui permet de prendre du recul et donc de séparer l'essentiel de l'accessoire ;
- il permet de garder une trace de tout ce qui a été fait pendant la formation et ainsi de préparer les épreuves E4 et E5 dans de meilleures conditions ;
- et surtout, le portfolio sera au service de son insertion professionnelle future puisqu'il permettra d'illustrer les compétences acquises pendant sa formation.

### Définition

Le portfolio « est un dossier personnel structuré et alimenté au cours d'un apprentissage ou d'une formation et qui doit témoigner des activités et productions réalisées, des documents consultés et des compétences acquises. Le portfolio sert à apprendre en faisant (apprentissage par compétences) et à rendre compte - régulièrement - de ce qui est appris.

*Avec le développement des TIC, le portfolio devient un élément central de l'Environnement Personnel d'Apprentissage et un outil essentiel de valorisation de son identité numérique dans un cadre professionnel.*

*Enfin, le portfolio numérique offre le grand avantage d'avoir un contenu constamment mis à jour, pouvant devenir à tout moment un "produit fini", communicable à une date donnée »<sup>8</sup>.*

### Intérêt et démarche<sup>9</sup>

Le portfolio peut être utilisé au service de la construction d'un projet professionnel au cours de la formation<sup>10</sup> et de l'insertion professionnelle à l'issue de la formation<sup>11</sup>. Il s'inscrit dans la démarche de formation tout au long de la vie et complète l'information qui est contenue dans le CV, en apportant des illustrations de l'expérience professionnelle et personnelle acquise.

---

<sup>8</sup> <http://www.cndp.fr/crdp-creteil/doctice/901-le-portfolio--dossier-personnel-dactivites-et-de-competences>

<sup>9</sup> Livre blanc « La démarche ePortfolio dans l'enseignement supérieur français », Cahier n°1 / Mars 2013, [http://media.sup-numerique.gouv.fr/file/Innovations\\_numeriques/13/2/ePortfolio\\_cahier1pdf\\_761132.pdf](http://media.sup-numerique.gouv.fr/file/Innovations_numeriques/13/2/ePortfolio_cahier1pdf_761132.pdf)  
<http://www.sup-numerique.gouv.fr/cid116222/experimentation-d-une-demarche-eportfolio.html>

<sup>10</sup> Le portfolio professionnel : quand l'expérience a valeur de diplôme, Par Christine Vaufrey B, <http://cursus.edu/article/8954/portfolio-professionnel-quand-experience-valeur-diplome/#.Wn10HOciGHs>

<sup>11</sup> L'accompagnement professionnel (pôle emploi) : <https://www.pole-emploi.fr/candidat/3-raisons-d-avoir-un-portfolio-professionnel-@/article.jspz?id=473013>

La démarche de création de portfolio s'effectue généralement en deux temps : d'abord le choix des éléments à intégrer dans le portfolio, ensuite la phase de réalisation en choisissant le support le plus adapté.

La première étape nécessite une réflexion sur le contenu : « que dire de soi et comment le dire ?, que montrer et comment le montrer ? ». Cette étape est très importante dans la construction du portfolio. Elle doit intégrer le caractère évolutif de la démarche (sur plusieurs années) et permettre la réflexion sur le contenu des informations à diffuser et sur leur caractère personnel. En effet, outre les compétences acquises en cours de formation ou en stages, le concepteur peut également souhaiter présenter des domaines qui touchent à la sphère plus personnelle : une expérience artistique, un engagement bénévole, associatif, etc. Il faut alors être vigilant sur les informations (textes, images, vidéos, présentations, liens...) qui deviennent accessibles et partagées sur internet. Le choix du support de diffusion va dépendre de cette première étape.

### **Supports numériques de création de portfolios**

Il existe de multiples supports sur lesquels il est possible de créer un portfolio. Ils sont plus ou moins intuitifs et permettent d'intégrer les évolutions de parcours. Ils peuvent aussi prendre en compte la créativité des étudiants en étant plus ou moins personnalisables.

Les supports libres sont gratuits. Les portfolios proposés ci-après sont aussi généralement gratuits dans leur version de base (étudiants, enseignants) et peuvent devenir payant pour l'obtention d'une version offrant plus d'options.

Les supports doivent être proposés et testés par l'utilisateur qui doit pouvoir être à même de décider des contenus et de l'image qu'il souhaite véhiculer. Le choix du support dépend également de la facilité de prise en main, du résultat final qui doit correspondre précisément à ce que le concepteur souhaite diffuser.

La sélection proposée infra permet d'initier la démarche de création de portfolios. Des illustrations sont proposées en annexe.

<b>Création de sites internet, de blogs, de page sur les réseaux sociaux</b>		
<b>Framasphère (framablog, framaside)</b>	<a href="https://framasphe.org/">https://framasphe.org/</a>	Inscription en ligne (identifiant et mot de passe pour créer Blog, Cv, site internet) <sup>12</sup>
<b>Google site</b>	<a href="http://sites.google.com/">http://sites.google.com/</a>	Inscription avec un compte Gmail.
<b>Overblog</b>	<a href="https://www.over-blog.com/">https://www.over-blog.com/</a>	Inscription en ligne (identifiant et mot de passe pour créer Blog) <sup>13</sup> .
<b>Facebook</b>	<a href="https://fr-fr.facebook.com/">https://fr-fr.facebook.com/</a>	Inscription en ligne (identifiant et mot de passe pour créer sa page) <sup>14</sup> .
<b>Création d'e-portfolios en ligne</b>		
<b>Portfoliobox</b>	<a href="https://www.portfoliobox.net/fr">https://www.portfoliobox.net/fr</a>	Inscription en ligne (identifiant et mot de passe pour créer un portfolio. Très graphique et simple d'accès, il permet de créer plusieurs pages avec menu) <sup>15</sup> . Portfolio très créatif.
<b>Portfolios éducatifs</b>		
<b>KARUTA</b>	<a href="https://www.eportfolium.com/site/index_fr.htm">https://www.eportfolium.com/site/index_fr.htm</a> Tutoriel : <a href="http://www.eportfolium.com:8080/Karuta_Cahier1/co/Workbook1_accueil.html">http://www.eportfolium.com:8080/Karuta_Cahier1/co/Workbook1_accueil.html</a>	Inscription en ligne pour ouvrir un compte avec identifiant et mot de passe : possibilité d'ouvrir l'accès à d'autres personnes que le titulaire du compte pour l'accompagnement et le suivi pédagogique (enseignants, équipes de travail...)
<b>MAHARA</b>	<a href="https://mahara.org/">https://mahara.org/</a> Tutoriels : <a href="https://www.youtube.com/watch?v=HQ4zv-7YaSo&amp;list=PLOiii2cQq4FFxtMc-GqRCRKJZIN9zQWR4">https://www.youtube.com/watch?v=HQ4zv-7YaSo&amp;list=PLOiii2cQq4FFxtMc-GqRCRKJZIN9zQWR4</a> L'ePortfolio avec Mahara, <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Nn7uBRrKsXs">https://www.youtube.com/watch?v=Nn7uBRrKsXs</a>	
<b>EDUPORTFOLIO</b>	<a href="https://eduportfolio.org/">https://eduportfolio.org/</a> Tutoriel : <a href="https://www.youtube.com/watch?v=Bgo3GxiBHMM">https://www.youtube.com/watch?v=Bgo3GxiBHMM</a>	

<sup>12</sup> ANNEXE 1 : Présentation de Framasite

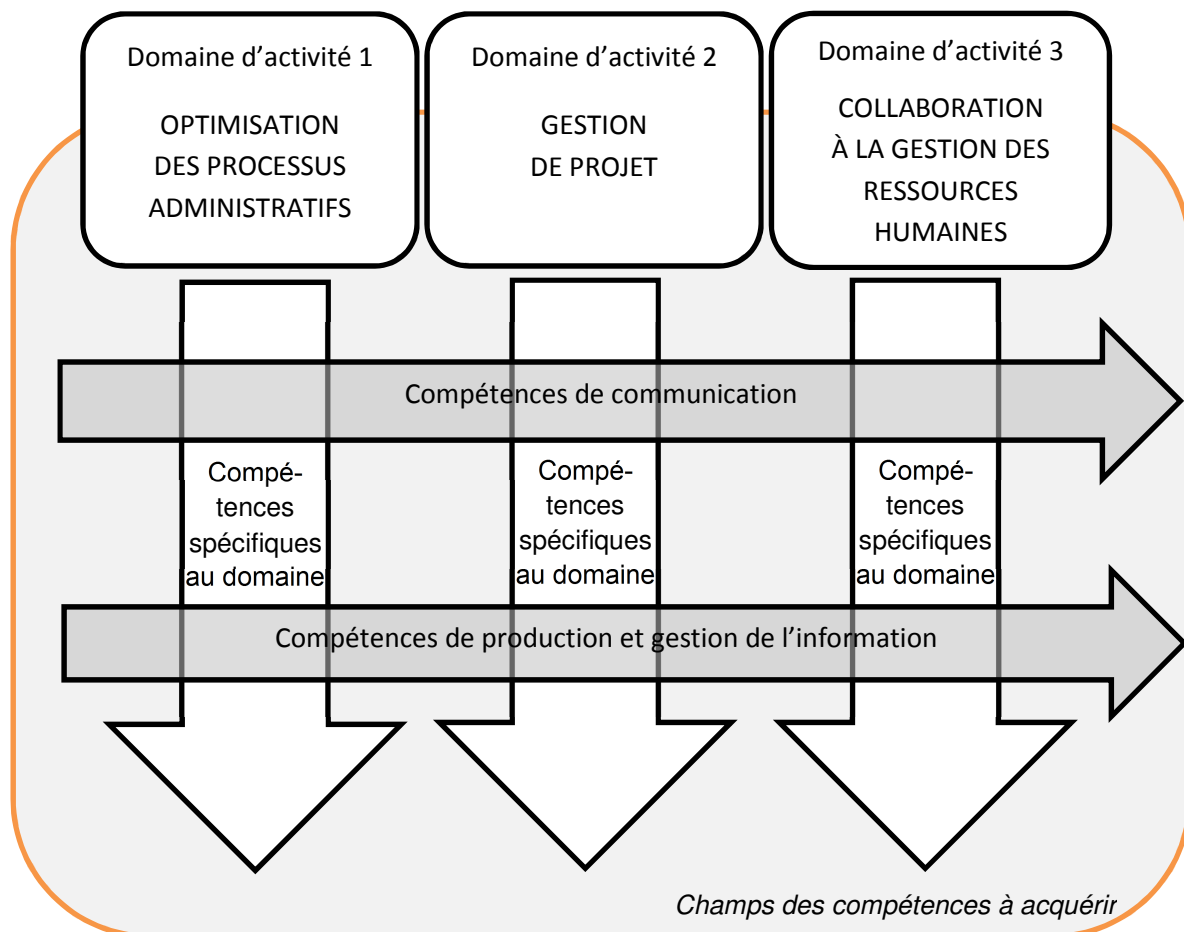
<sup>13</sup> ANNEXE 2 Création d'un blog sur overblog

<sup>14</sup> ANNEXE 4 Création d'une page sur facebook

<sup>15</sup> ANNEXE 3 Création d'un portfolio sur portfoliobox

# Compléments didactiques

La préparation au diplôme vise l'acquisition des compétences décrites dans le référentiel de certification. Les situations de travail proposées en formation vont permettre le développement de ces compétences mais aussi de compétences transversales en communication et en gestion et production de l'information. Ces compétences transversales ou génériques, si elles ne font pas l'objet dans le référentiel d'activités spécifiques, s'expriment dans les critères de performance associés aux activités.





## 1. L'enseignement de la communication

### Positionnement de la communication dans le référentiel

Au sein des organisations et dans le cadre des métiers visés par le référentiel du BTS Support à l'action managériale, la communication représente très majoritairement une préoccupation intégrée aux diverses activités professionnelles.

Afin de donner du sens aux apprentissages, les activités décrites dans le référentiel incluent simultanément les dimensions organisationnelle, communicationnelle, numérique et/ou liée à la gestion.

Dans le but de dispenser une formation tenant compte de la réalité des organisations, la communication ne fait pas l'objet d'un enseignement distinct mais s'intègre de manière transversale à chacun des blocs de compétences, au même titre que la production et la gestion de l'information. Toutefois, si la majorité des connaissances et compétences communicationnelles à acquérir sont mobilisées dans tous les blocs professionnels, certaines restent inhérentes à un bloc identifié. En outre les compétences communicationnelles sont aussi travaillées dans les ateliers de professionnalisation.

### Contenus communicationnels à traiter

Les éléments de politique de communication et du plan de communication globale de l'entité constituent une donnée. Les titulaires du diplôme peuvent éventuellement contribuer à la définir mais ne sont pas placés dans un rôle de pilote sur ces missions qui relèvent de la direction ou, à défaut, du management intermédiaire.

La mobilisation d'outils numériques se trouve largement renforcée par rapport au référentiel précédent. Ceux-ci sont exploités pour :

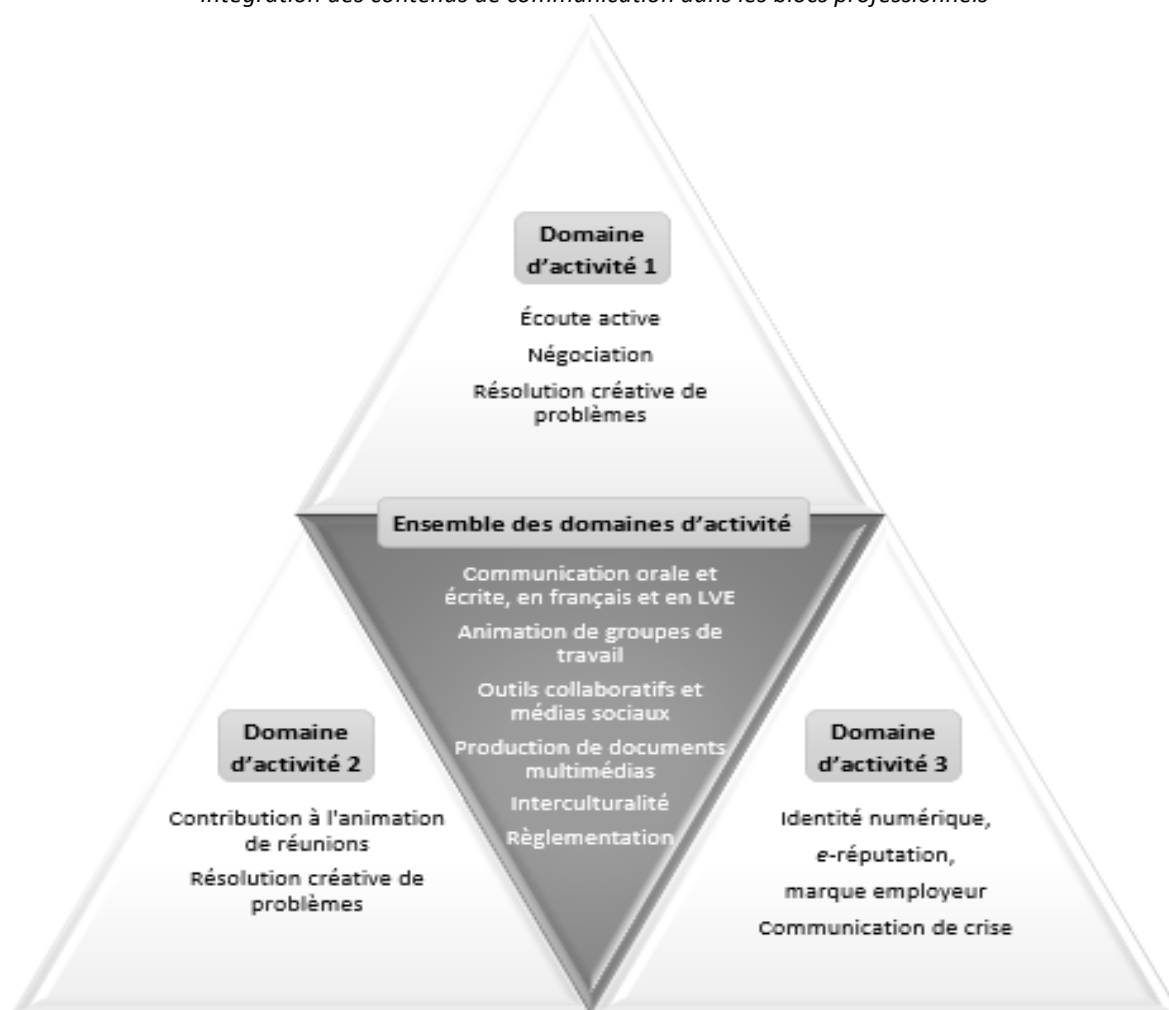
- produire des documents multimédias incluant le traitement d'image, de vidéo ou de tout autre support communicant ;
- favoriser une diffusion efficace, adaptée aux contraintes et aux besoins ;
- organiser le travail collaboratif à distance ;
- véhiculer une image valorisante de l'entité.

La communication à caractère commercial, orale et écrite, constitue également une nouveauté traitée dans le cadre du bloc *Optimisation des processus administratifs*.

Le bloc *Collaboration à la gestion des ressources humaines* aborde la communication liée à un événement exceptionnel, notamment la communication de crise.

Enfin, compte tenu du renforcement de la communication en ligne, l'enseignement professionnel inclut les règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, au droit à l'image et à la propriété intellectuelle.

Les contenus de communication à traiter sont présentés ci-après suivant les domaines auxquels ils sont intégrés.



### Objectifs et modalités d'apprentissage de la communication

L'activité communicationnelle est nécessairement adossée à une situation professionnelle ou à un scénario didactisé<sup>16</sup> nécessitant sa mise en œuvre. Les éléments contextuels fournis à l'étudiant ou l'étudiante doivent être riches pour lui permettre de s'approprier pleinement la situation, de s'identifier aux acteurs et de proposer des solutions adéquates et opérationnelles.

Les ressources et supports prennent des formes à la fois diverses et complémentaires (séquences vidéo didactisées, extraits de films, descriptions de contextes, dialogues, jeux de rôles, ateliers d'improvisation, etc.). L'étudiant ou l'étudiante se trouve en mesure d'identifier tous les paramètres de la communication à appréhender.

La démarche d'apprentissage suivante est préconisée :

- étude du contexte et repérage des besoins liés à la communication ;
- choix des modalités de communication à mettre en œuvre (supports/outils, contenus, acteurs, modes de diffusion voire plan de communication pour les activités d'envergure) ;
- mise en œuvre effective ;

<sup>16</sup> Situation professionnelle issue d'une organisation et retravaillée pour les besoins pédagogiques

- analyse réflexive permettant aux étudiants de mettre en évidence les concepts correspondants, les bonnes pratiques, les axes d'amélioration et les points de vigilance identifiés.

### Place des outils numériques

L'enquête menée auprès des professionnels a mis en évidence des situations de mentorat inversé en entreprises dans lesquelles de jeunes collaborateurs voire des stagiaires apportent aux personnels en place des compétences digitales, notamment appliquées au domaine de la communication (réseaux sociaux, sites *web*, plateformes collaboratives, etc.). Aujourd'hui, les organisations se dotent massivement d'outils numériques nécessitant le recrutement de collaborateurs aptes à les appréhender mais surtout à les adapter aux besoins évolutifs de leur structure.

La maîtrise des outils numériques constitue un atout véritable à développer chez les jeunes générations qui se dirigent vers les métiers des services. Eu égard aux évolutions permanentes des outils ou autres applications, la véritable compétence à acquérir consiste à développer une agilité. Pour cela, l'étudiante ou l'étudiant devra acquérir la capacité à s'approprier de nouveaux outils, à les mobiliser efficacement au service d'activités professionnelles, à les sélectionner en fonction des besoins, les recommander et à accompagner les utilisateurs de l'entité.

Dans cet objectif, l'enseignement de la communication doit mobiliser des outils permettant :

- de produire des documents multimédia (texte, tableur, infographie, dessin, vidéo, son, présentation visuelle) ;
- de mobiliser des moyens de diffusion ou de partage diversifiés (plateformes de partage de documents, messagerie, sites *web*, réseaux sociaux professionnels) ;
- de dialoguer (forums, *web* conférences, réunions en ligne, applications de discussion instantanée) ;
- de recueillir des informations (questionnaires en ligne).

### Utilisation du référentiel

Le référentiel intègre les savoirs associés et les critères de performance liés à la communication propres à chaque activité de chaque domaine ou bloc de compétences suivant l'exemple ci-après.

Activité 1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité

<b>Compétence : conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité</b>		<p>Pour chaque activité de chaque domaine ou bloc, les critères de performance sont spécifiés.</p> <p>Dans cet exemple précis, l'activité 1.1. - <i>Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité</i> - traite des principes fondamentaux de la communication écrite et de la communication orale, ce qui explique un niveau de détail important.</p>
<b>Tâches</b>	<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>	
<b>Contexte [...]</b>		
<b>Données [...]</b>		
<b>Savoirs associés</b>	<b>Critères de performance</b>	<b>Périmètre et responsabilités</b>
<p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b></p> <p>Écrits professionnels : typologie et caractéristiques</p> <p>Suivi de la clientèle : devis, facture, règlement, gestion de la relation client</p> <p><b>Communication</b></p> <p><b>Communication interpersonnelle :</b> caractéristiques, composantes et techniques</p> <p><b>Communication électronique :</b> caractéristiques, outils et netiquette</p> <p><b>Médias sociaux :</b> typologie et usages</p> <p><b>Production de documents :</b> document (définition, structure, contenu, hyperlien, présentation, propriétés, cycle de vie,</p>	<p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b></p> <p>Relations instaurées propices à fidéliser et à renforcer</p> <p><b>Critères en termes de communication</b></p> <p><b>Communication orale</b></p> <p>Accueil en face à face (physique, téléphonique, en ligne) adapté à la diversité des interlocuteurs et aux contraintes de sécurité.</p> <p>Réponses conformes aux besoins d'information des publics dans le respect de la confidentialité des informations.</p> <p>Démarches réceptive et proactive mises en œuvre vis à vis des partenaires internes et externes.</p> <p>Relations instaurées propices à fidéliser et à renforcer la coopération</p> <p>Filtrage efficace des communications dans le respect des consignes de la hiérarchie.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme réalise une écoute active qui permet de recueillir de</p> <p>Lors de relations interpersonnelles et de relations électroniques, la personne titulaire du diplôme utilise des outils de communication en langue et une posture d'interlocutrice et de ses besoins, en français et en langue étrangère.</p> <p>La communication tant orale qu'écrite témoigne d'une maîtrise de la langue (recours à des dictionnaires et précis grammaticaux si besoin), est adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme, et respecte les règles de confidentialité et normes de l'organisation. La communication électronique respecte la netiquette.</p> <p>L'accueil et l'accompagnement de nouveaux collaborateurs ne relèvent pas de ce domaine d'activité.</p> <p>Dans le cadre d'une relation commerciale, la personne titulaire du diplôme est en suivi d'une vente en appui de l'entité. La mise à</p>
<p>Pour chaque activité de chaque domaine ou bloc, les savoirs associés à la communication sont explicités.</p>		<p>Pour chaque activité, le périmètre et les responsabilités de la personne titulaire du diplôme sont définies.</p>
<p>Pour chaque activité, les types d'outils à mobiliser pour acquérir les savoirs associés sont précisés.</p>		

<p>protection), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage</p> <p>Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation</p> <p>Enquête : méthodologie de conception de questionnaire, administration, dépouillement, logiciel de traitement d'enquêtes</p> <p><b>Production et gestion de l'information</b></p> <p>Donnée, information, connaissance</p> <p>Système d'information</p> <p>Composants logiciels du système d'information : application, base de données, service, système d'exploitation, architecture logicielle</p> <p>Infrastructure de communication du système d'information : réseau, protocole, architecture technique</p> <p>Composants matériels du système d'information : terminal, serveur, équipement d'interconnexion</p> <p>Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies</p> <p>Poste de travail numérique : typologie et caractéristiques des services et applications [...]</p>	<p><b>Communication écrite</b></p> <p>Production d'écrits professionnels (courriers, courriels, messages instantanés, notes d'information et d'instruction, infographies, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information,</li> <li>- respectant les règles des langues française et étrangère notamment anglaise,</li> <li>- respectant les règles de la communication écrite,</li> <li>- respectant des règles d'attribution, de confidentialité et les normes de l'organisation,</li> <li>- véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique,</li> <li>- s'intégrant à la stratégie globale de communication</li> <li>- délivrant une information fiable,</li> <li>- dont le stockage et la diffusion respectent les normes de l'organisation.</li> </ul> <p>Production et exploitation de questionnaires répondant aux besoins de l'entité.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b></p> <p>Poste de travail configuré selon les besoins métier en prenant en compte les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- outil de messagerie paramétré (comptes, carnets d'adresses, dossiers, règles de filtrage),</li> <li>- outils nomades configurés (applications, accès aux réseaux de communication),</li> <li>- arborescence de l'espace de stockage structurée,</li> <li>- accès aux services et applications paramétré (comptes et profils),</li> <li>- services et applications de communication et de gestion opérationnels, [...]</li> </ul>	<p>jour des informations commerciales est réalisée grâce à un outil de gestion de la relation client qui peut être un module de progiciel de gestion intégré.</p> <p>Pour produire des documents textuels, la personne titulaire du diplôme fait preuve d'une maîtrise d'un logiciel de traitement de texte lui permettant d'identifier la structure d'un document (caractère, mot, paragraphe, page, section, hyperlien, feuille de style, etc.) proposée par l'outil et les opérations associées. Elle est capable de produire un rapport intégrant une table des matières et maîtrise les fonctionnalités de mise au point de documents (commentaires, suivi des versions).</p> <p>Mais elle conçoit aussi des documents numériques intégrant texte, images, son et vidéos. Ces éléments numériques sont produits avec les outils adéquats.</p> <p>Tous les documents produits respectent les règles d'indexation et de stockage de l'organisation ainsi que les règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle.</p> <p>Le recours aux logiciels d'enquête en ligne permet d'élaborer et dépouiller des enquêtes liées à l'activité de l'entité.</p> <p>Afin d'assurer la coordination des activités, la personne titulaire du diplôme fait face à une gestion permanente des priorités et des imprévus et sait mobiliser son réseau pour valoriser l'organisation et bénéficier de l'effet d'expérience via le partage de bonnes pratiques.</p> <p>Afin d'assister les collaborateurs de l'entité dans l'utilisation des équipements et des logiciels, la personne titulaire du diplôme rédige des procédures, des notices d'emploi ou des tutoriels qui peuvent être dans un format multimédia.</p> <p>[...]</p>
--	---	---

Le référentiel du BTS Support à l'action managériale nécessite une concertation étroite et permanente au sein des équipes pédagogiques pour garantir une cohérence globale des enseignements dispensés.

La mobilisation de connaissances et de compétences communicationnelles similaires dans des domaines ou blocs distincts ne doit pas être perçue comme redondante. Il s'agit d'amener les étudiants à recenser les solutions de communication qui s'offrent à eux dans un contexte professionnel donné puis de les aider à sélectionner et à mettre en œuvre celle qui s'avère la plus adaptée à la situation.

La maîtrise opérationnelle des outils numériques ne peut se comprendre qu'associée à une maîtrise des règles de communication tant écrite qu'orale. Car les mises en situation s'inscrivent dans un environnement technologique, économique et juridique évolutif et fortement impacté par la transformation digitale impliquant la mise en œuvre de nouvelles pratiques et l'appropriation de nouveaux codes communicationnels. Les dimensions humaine, générationnelle, culturelle (géographique et sectorielle), technologique ou encore sécuritaire (inhérente aux menaces et risques nouveaux) sont incluses dans les situations proposées aux étudiantes et aux étudiants.

## **2. L'enseignement des systèmes d'information et des outils numériques**

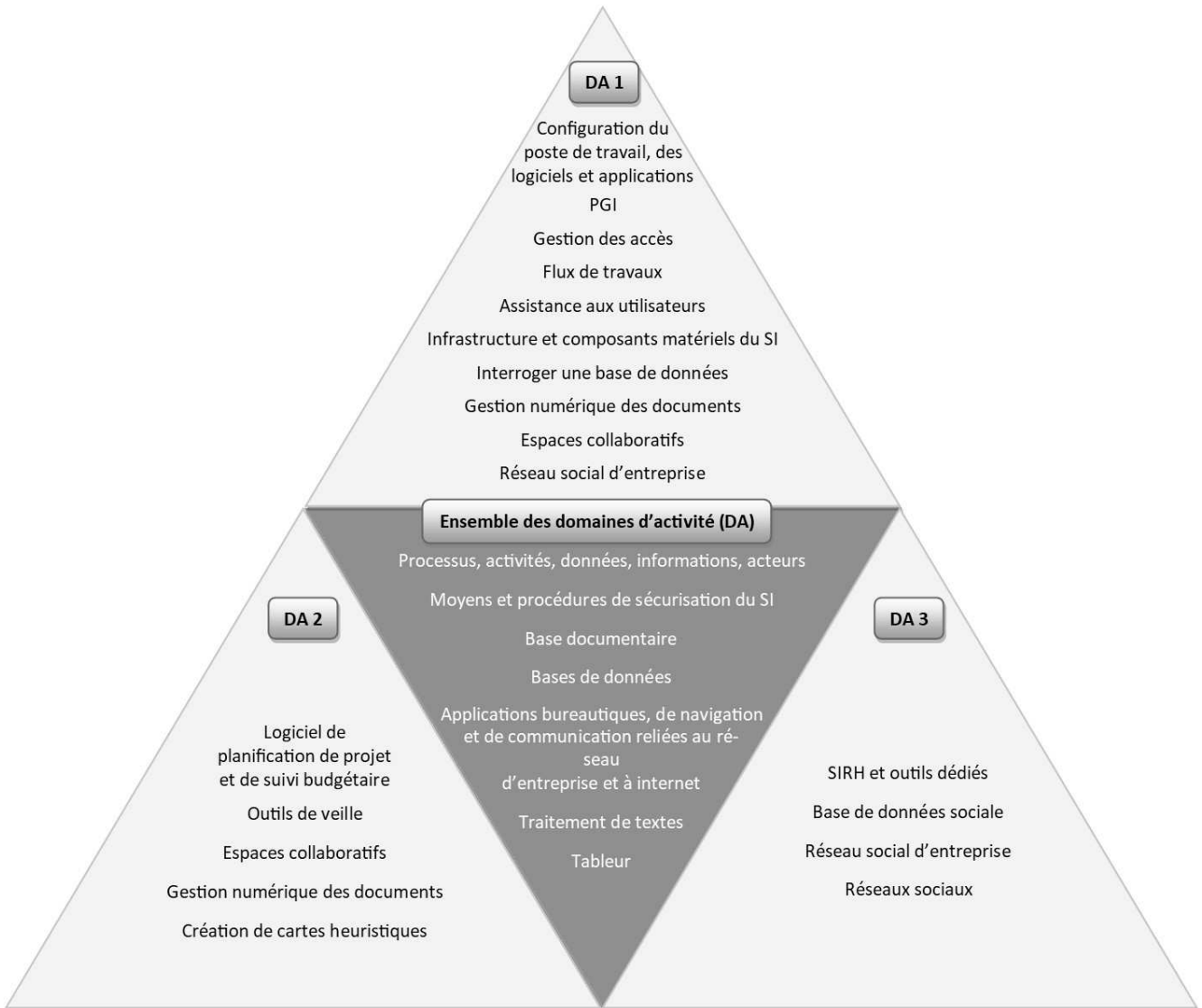
### **Positionnement dans le référentiel et dans la formation**

Comme c'est le cas pour l'enseignement de la communication, l'enseignement du système d'information et des outils numériques est transversal, c'est-à-dire intégré dans les différentes activités des trois blocs.

La digitalisation des activités est en effet un phénomène global de la réalité des organisations qui va impacter l'ensemble des activités de *l'Office Manager*. En conséquence, la compréhension du système d'information et la maîtrise des outils numériques ne font pas l'objet d'un enseignement distinct. Les différents savoirs associés et les critères de performance attendus en termes de production et de gestion de l'information et de recours aux outils numériques sont répartis dans les différentes activités. Voir infra pour un exemple d'utilisation du référentiel.

Si une part importante des savoirs et critères de performance est commune aux trois blocs, il est possible de distinguer des éléments plus spécifiques à un bloc identifié. Le schéma page suivante présente une répartition des contenus liés au système d'information et aux outils numériques.

## Intégration des contenus liés au SI et aux outils numériques dans les blocs professionnels



L'enseignement du système d'information et des outils numériques est **itératif**. C'est la conséquence de la présence des contenus dans les différents blocs qui ne doit pas être perçue comme une redondance mais comme permettant un apprentissage continu tout au long de la formation. Le contenu de ces apprentissages variant en fonction des activités travaillées. Ainsi, par exemple, la maîtrise des fonctionnalités d'un tableur ne fera pas l'objet d'un apprentissage spécifique borné dans le temps. Au contraire, cet apprentissage sera assuré à différents moments de la formation, dans des activités différentes et avec des enseignants différents (l'outil tableur est notamment mentionné dans les activités 1.3 Amélioration continue des processus, 2.3 Conduite du projet, 3.4 Participation à la performance sociale) ou travaillés en ateliers de professionnalisation dans des situations emblématiques des différents blocs.

En lien avec le caractère itératif, cet enseignement est également **incrémental**. À chaque fois qu'un outil est mobilisé dans le cadre d'une activité, les fonctionnalités utilisées et le niveau des critères de performance peuvent varier pour favoriser l'acquisition progressive du niveau d'expertise requis.

L'enseignement des outils numériques peut également être envisagé comme un enseignement **différencié**. La différenciation s'exprime au travers du niveau de maîtrise des outils numériques par les étudiants, ce qui implique des niveaux de réalisation variables au cours de la formation. La différenciation peut également résulter du fait que, pour la réalisation d'une activité donnée, plusieurs outils numériques différents peuvent être utilisés. Le choix par l'étudiante ou l'étudiant de l'outil qui lui semble le plus adapté conduira à des acquisitions de compétences différenciées.

L'enseignement du système d'information et des outils numériques n'est pas autonome, il doit nécessairement être adossé à une situation professionnelle proposant un scénario didactisé suffisamment riche. Les éléments de contexte proposés dans les différentes situations rencontrées permettent aux étudiants d'appréhender le système d'information dans lequel ils sont acteurs. La variété des activités à réaliser pour répondre à un problème ou satisfaire un besoin implique le recours à des outils numériques divers. L'apprentissage de la maîtrise des outils numériques se fait donc dans un objectif de réponse à un besoin professionnel et non dans un objectif de réalisation de manipulations logicielles.

Pour l'apprentissage des outils numériques il convient de favoriser l'autonomie de l'étudiante ou l'étudiant. Il peut utilement recourir à l'aide intégrée au logiciel, à une aide en ligne, à des modes opératoires, à des tutoriels papiers ou vidéos, à l'aide de ses pairs, à l'aide de l'enseignante ou l'enseignant. En fonction du but atteindre, il procède par tâtonnement, par essais-erreurs et non par répétition d'exercices préalables. Cette capacité à faire preuve d'autonomie dans l'usage des outils numériques est attendue chez l'*Office Manager*. Néanmoins, le degré d'autonomie attendu est progressif au cours de la formation, une guidance de la part de l'enseignante ou l'enseignant est nécessaire en début de formation, notamment pour repérer les potentialités des différents outils numériques.

### **Le système d'information, support à l'action de l'Office Manager**

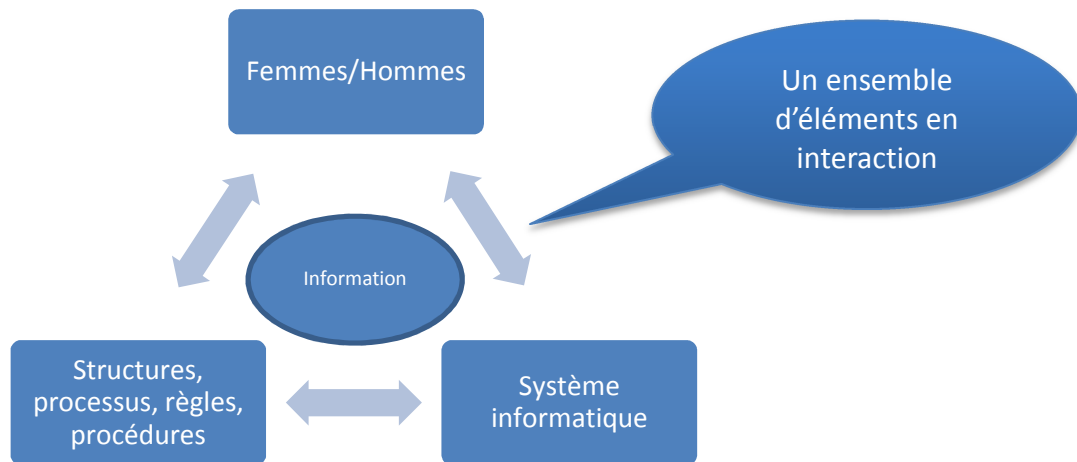
La notion de système d'information fait référence à un ensemble d'éléments en interaction (humain, organisationnel et technologique) au service de la collecte, du stockage, du traitement et de la diffusion de l'information.

Dans le référentiel, une définition du système d'information est proposée page 12 :

Le système d'information est défini comme l'ensemble des interactions entre les acteurs, les processus de l'organisation et ses éléments technologiques (infrastructure, services et applications).



### Définition du système d'information



L'information est le matériau de base des activités de l'*Office Manager*, qu'elles soient d'interface, de coordination ou d'organisation.

Dans le référentiel de certification, le système d'information est toujours une donnée pour la conduite des activités des trois blocs. Le système d'information de l'entité est décrit de la façon suivante :

- 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,
- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,
- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.

De ce fait, chaque situation professionnelle proposée aux étudiants devra donc être accompagnée, parmi les éléments de contexte donnés, de la description du système d'information auquel elle se réfère.

Dans les activités décrites dans le référentiel, on trouve un critère de performance lié à la mise à jour du système d'information, à savoir :

- Données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes),
- Informations produites contrôlées et conformes aux besoins.

Cette préoccupation de contribution à la qualité du système d'information doit traverser tous les apprentissages.

### L'approche du système d'information dans les apprentissages

Une approche du système d'information par les processus est à privilégier. Il est en effet attendu que la personne titulaire du diplôme, pour assurer son rôle d'interface, d'organisation, de coordination, ait une vision complète des processus de l'organisation et des relations entre acteurs associés (dont elle fait partie). L'approche par les processus permet d'identifier sa propre responsabilité et celles

des autres acteurs en ce qui concerne l'acquisition de données, le traitement, le stockage et la diffusion d'informations.

Une approche très technique par les éléments d'infrastructure matérielle du système d'information est peu pertinente dans le cadre de ce diplôme. Néanmoins, une connaissance de ces équipements est attendue, notamment en ce qu'elle permet de comprendre les contraintes existantes sur l'organisation des processus.

Le référentiel intègre les savoirs associés et les critères de performance liés à la production et à la gestion de l'information propres à chaque activité de chaque domaine ou bloc de compétences suivant l'exemple ci-après.

Extrait du référentiel de certification

**Activité 1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité**

Compétence : conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité		
<b>Tâches</b> 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		
<b>Contexte [...]</b>		
<b>Données [...]</b>		
Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
<b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b> Écrits professionnels caractéristiques Suivi de la clientèle : devis, facture, règlement gestion de la relation client <b>Communication [...]</b> <b>Production et gestion de l'information</b> Donnée, information, connaissance Système d'information Composants logiciels du système d'information : application, progiciel, base de données, service, système d'exploitation, architecture logicielle Infrastructure de communication du système d'information : réseau, protocole, architecture technique Composants matériels du système	<b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b> ... à fidéliser et à renforcer ... des valeurs de l'organisation et ... des partenaires. (...) <b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b> Poste de travail configuré selon les besoins métier en prenant en compte les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'entité : <ul style="list-style-type: none"> <li>- outil de messagerie paramétré (comptes, carnets d'adresses, dossiers, règles de filtrage),</li> <li>- outils nomades configurés (applications, accès aux réseaux de communication),</li> <li>- arborescence de l'espace de stockage structurée,</li> <li>- accès aux services et applications paramétré (comptes et profils),</li> <li>- services et applications de communication et de gestion opérationnels,</li> <li>- bases de données personnelles installées.</li> </ul> Extraction des données nécessaires à la production des	... personne titulaire du diplôme réalise une écoute active qui permet de recueillir d... Lors de relations int... ... diplôme utilise des... langue et une posture... interlocutrice et de ses bes... français ou en langue étrangère. (...) Pour produire des documents textuels, la personne titulaire du diplôme fait preuve d'une maîtrise d'un logiciel de traitement de texte lui permettant d'identifier la structure d'un document (caractère, mot, paragraphe, page, section, hyperlien, feuille de style, etc.) proposée par l'outil et les opérations associées. Elle est capable de produire un rapport intégrant une table des matières et maîtrise les fonctionnalités de mise au point de documents... ... techniques intégrant... numériques sont produits avec les outils adéquats. Tous les documents produits respectent les règles

Pour chaque activité les savoirs associés à la production et à la gestion de l'information sont explicités

Pour chaque activité les critères de performance sont spécifiés

Pour chaque activité le périmètre d'intervention et les responsabilités sont définis

Pour chaque activité les types d'outils à mobiliser pour acquérir les savoirs associés sont précisés

<p>d'information : terminal, serveur, équipement d'interconnexion</p> <p>Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies</p> <p>Poste de travail numérique : typologie et caractéristiques des services et applications</p> <p>Outils de coordination des activités : agendas, flux de travaux (workflow)</p> <p>Interrogation d'une base de données : requête, tri, sélection, projection, jointure</p> <p>Gestion du système d'information : organisation des acteurs</p> <p>Services d'assistance aux utilisateurs : procédures et outils</p> <p>Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</p>	<p>documents</p> <p>Mise à jour du système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes),</li> <li>- informations produites contrôlées et conformes aux besoins.</li> </ul>	<p>d'indexation et de stockage de l'organisation ainsi que les règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle.</p> <p>Le recours aux logiciels d'enquête en ligne permet d'élaborer et dépouiller des enquêtes liées à l'activité de l'entité.</p> <p>Afin d'assister les collaborateurs de l'entité dans l'utilisation des équipements et des logiciels, la personne titulaire du diplôme rédige des procédures, des notices d'emploi ou des tutoriels qui peuvent être dans un format multimédia.</p> <p>En lien avec les responsables de la gestion du système d'information, la personne titulaire du diplôme assure le paramétrage de son poste de travail tant pour les services offerts par le système d'exploitation, pour les applications de productivité individuelle que pour les services proposés par l'organisation : outils de communication –messagerie synchrone et asynchrone -, outil de téléphonie, listes de diffusion, etc, navigateur, outils bureautiques, réseau social d'entreprise, etc.</p> <p>L'usage de la messagerie électronique nécessite d'organiser la réception et l'émission des messages en paramétrant des filtres, organisant des dossiers et personnalisant l'outil.</p> <p>Sa connaissance des éléments technologiques du système d'information est limitée aux seuls composants mobilisés pour la réalisation des processus sur lesquels elle ou il intervient.</p> <p>La personne titulaire du diplôme connaît les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'organisation liées à l'usage des services et applications, ainsi que les règles d'utilisation des services et applications (termes des licences, des conditions générales d'utilisation, etc.). (...)</p>
---	--	--

## Les trois dimensions du système d'information

### 1- La dimension humaine du système d'information

Les situations professionnelles travaillées avec les étudiants seront l'occasion de :

- repérer les catégories d'acteurs qui interviennent sur le système d'information
  - Utilisateurs du système d'information,
  - Gestionnaires du système d'information (direction des systèmes d'information, personne correspondante informatique, etc)
  - Partenaires dans la gestion du système d'information (prestataire, entreprise de services du numérique, etc),
- identifier les services d'assistance aux utilisateurs (hot line, base documentaire, formation à distance, etc).

Dans le référentiel de certification, la gestion du système d'information de l'entité est une donnée pour la conduite des activités et décrite de la façon suivante :

- identification de l'entité responsable du système d'information : gestion prise en charge en interne – par une direction des systèmes d'information par exemple - ou externalisée – prestation d'une entreprise de services du numérique -
- ressources d'assistance (base de connaissances, numéro d'urgence, assistance en ligne).

Des savoirs sont décrits dans le référentiel concernant cette dimension :

- Gestion du système d'information : organisation et acteurs
- Services d'assistance aux utilisateurs : procédures et outils

### 2- La dimension organisationnelle du système d'information

Les situations professionnelles travaillées avec les étudiants sont installées dans des processus<sup>17</sup> de travail administratif qui doivent permettre aux étudiants d'appréhender la circulation de l'information au sein de la structure, le rôle des différents intervenants dans le processus (leurs droits sur la manipulation de l'information) et le respect des procédures.

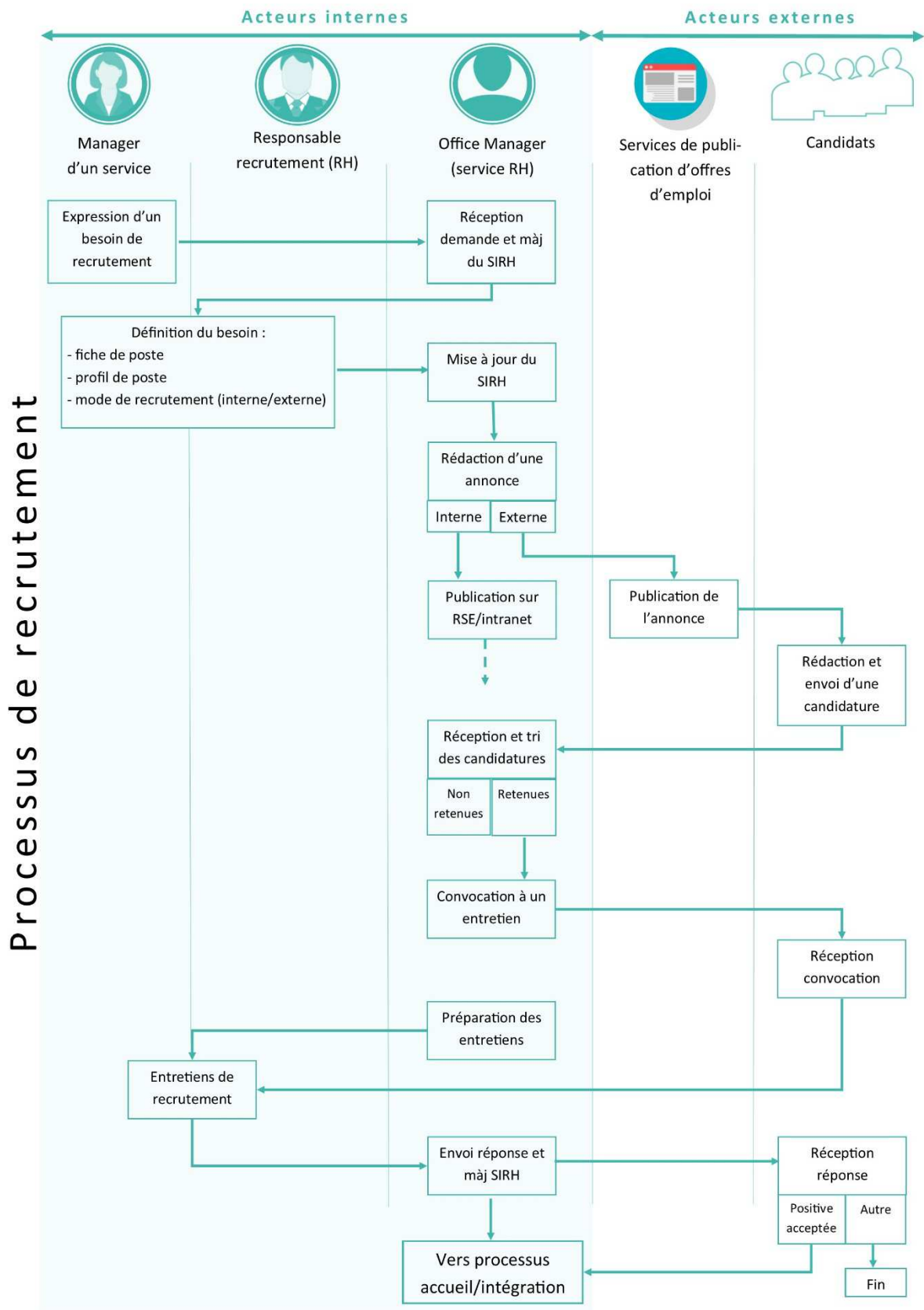
Dans le référentiel, la notion de processus administratif est définie page 12 comme :

Le processus administratif est compris comme un ensemble organisé d'activités à caractère administratif réalisé à l'aide de moyens (personnel, équipements, logiciels, informations) et dont le résultat final attendu répond à la demande ayant déclenché le processus. Il est transversal à l'entité.

Ci-dessous un exemple de processus de recrutement dans lequel intervient l'*Office Manager* :

---

<sup>17</sup> Sur la définition de la notion de processus : <https://www.reseaucerta.org/content/les-processus-en-gsi> [pages 2 à 4]



Des savoirs sont décrits dans le référentiel concernant cette dimension :

- Donnée, information, connaissance
- Système d'information
- Typologie des processus
- Processus organisationnel : définition, représentation

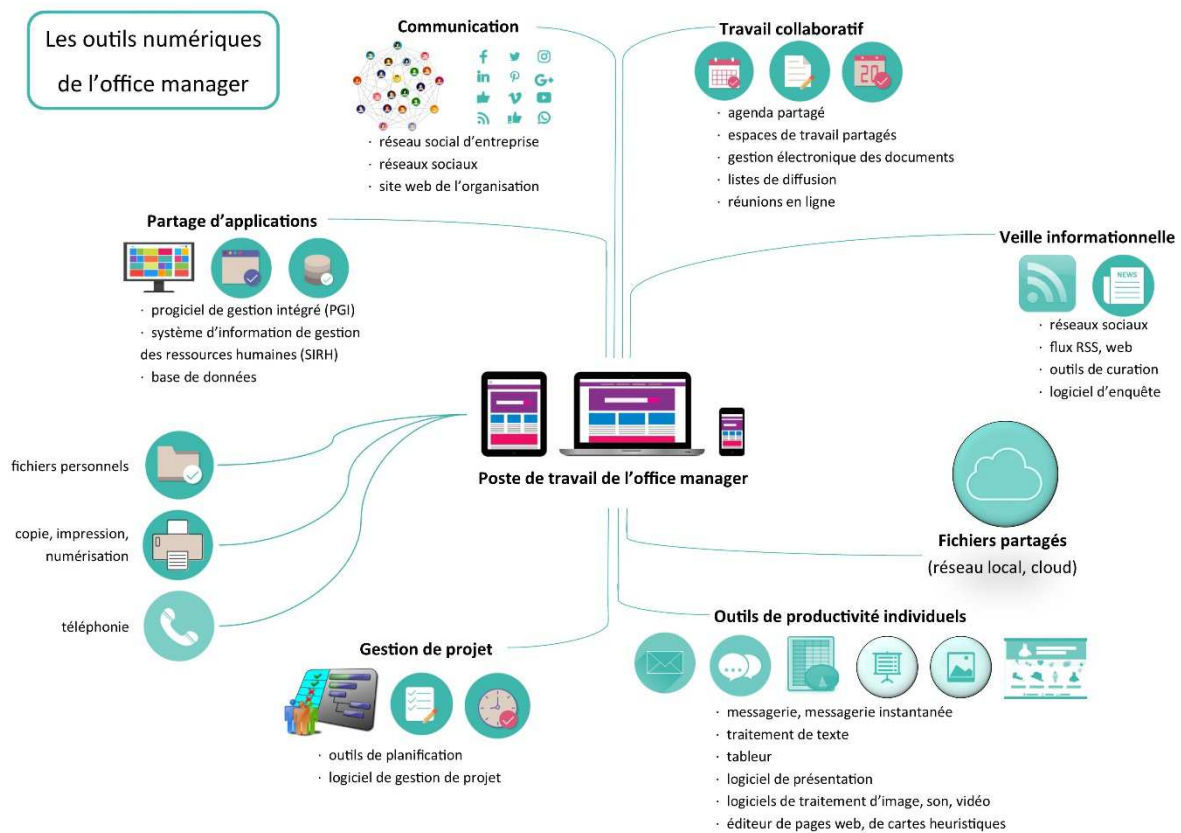
La distinction entre donnée, information et connaissance est parfois ténue, nous pouvons retenir les définitions suivantes<sup>18</sup> : « une donnée est une description élémentaire d'une réalité. C'est par exemple une observation ou une mesure.

L'organisation et la structuration des données collectées permettent de dégager du sens, d'obtenir de l'information.

En comprenant le sens de l'information, nous aboutissons à des connaissances, c'est-à-dire à des faits considérés comme vrais dans l'univers du locuteur, ainsi qu'à des lois (des règles logiques) propres à cet univers. »

### 3- La dimension technologique du système d'information : le système informatique

Le système informatique fournit des services et des applications à l'Office Manager pour lui permettre de traiter l'information. Une cartographie des ressources logicielles et bureautiques est présentée ci-dessous :

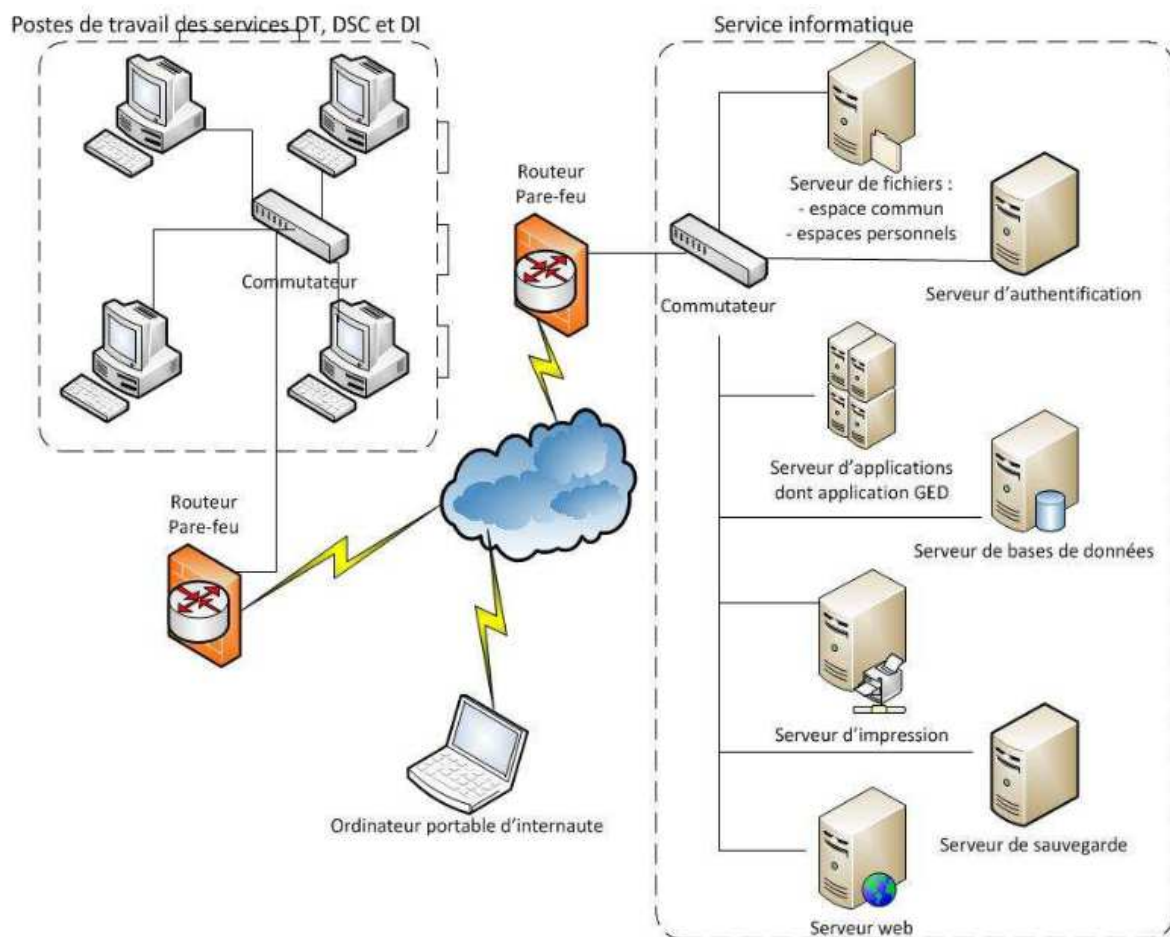


<sup>18</sup> Elles sont proposées dans l'ouvrage publié en 2017 *Terra Data, qu'allons-nous faire des données numériques ?* de Serge Abitboul et Valérie Peugeot [page 30]

Le poste de travail de *l'Office Manager* peut comprendre plusieurs terminaux pour répondre aux évolutions du contexte de travail (espaces ouverts et partagés, travail en équipe, en mode projet, etc). Une connexion au réseau interne de l'entreprise et au réseau internet est nécessaire pour accéder à l'ensemble des ressources disponibles.

Certains outils numériques sont présents directement sur le poste de travail de *l'Office Manager*, ce qui sera souvent le cas des suites bureautiques et de certains logiciels de traitement d'images, de sons ou de vidéos. Mais la plupart des services sont accessibles à distance via le réseau interne ou via internet (hébergés en mode *cloud*).

Ces services et applications que l'on qualifie d'outils numériques s'appuient sur une infrastructure logicielle et matérielle. Le schéma ci-dessous est extrait du cas Aléria Environnement proposé à l'épreuve E5 de la session 2017 (Nouvelle Calédonie) :



Outre les références aux outils numériques, des savoirs sont décrits dans le référentiel concernant cette dimension :

- Composants logiciels du système d'information : application, progiciel, base de données, service, système d'exploitation, architecture logicielle
- Infrastructure de communication du système d'information : réseau, protocole, architecture technique
- Composants matériels du système d'information : terminal, serveur, équipement d'interconnexion
- Poste de travail numérique : typologie et caractéristiques des services et applications



À ce sujet le référentiel précise dans la colonne la colonne « Périmètre et responsabilités » :  
Sa connaissance des éléments technologiques du système d'information est limitée aux seuls composants mobilisés pour la réalisation des processus sur lesquels elle ou il intervient.

L'étude de l'infrastructure de communication du lycée peut être un bon moyen de faire comprendre le rôle des équipements aux élèves.

La personnalisation du poste de travail de l'Office Manager lui permet de gagner en efficacité. À ce sujet, des conditions d'usage sont fixées dans la colonne « Périmètre et responsabilités » à savoir :  
En lien avec les responsables de la gestion du système d'information, la personne titulaire du diplôme assure le paramétrage de son poste de travail tant pour les services offerts par le système d'exploitation, pour les applications de productivité individuelle que pour les services proposés par l'organisation : outils de communication –messagerie synchrone et asynchrone-, outil de téléphonie, listes de diffusion, etc.-, navigateur, outils bureautiques, réseau social d'entreprise, etc.

Enfin la recherche de la qualité de l'information évoquée plus haut s'appuie sur une prise en compte de la sécurité du système d'information qui fait l'objet de savoirs spécifiques (bloc *Optimisation des processus administratifs*) :

Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies

### Focus sur certains usages mobilisant des outils numériques

Dans les activités conduites par l'Office Manager, le choix de l'outil le plus adapté à la tâche est un gage d'efficacité et une capacité attendue chez la personne titulaire du diplôme. Aussi faut-il connaître les potentialités des outils pour choisir le plus adapté au besoin.

En outre, le choix de l'outil puis son usage se doublent de préoccupations communicationnelles, à savoir :

- le respect des règles des langues française et étrangères,
- l'adaptation aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
- le respect des règles de confidentialité et normes de l'organisation.

### Le travail collaboratif

L'Office Manager contribue à la mise en œuvre du travail collaboratif selon la nature des activités conduites, par exemples :

- dans ses activités d'interface, la personne est amenée à communiquer par messagerie, à publier des articles sur le réseau social d'entreprise ;
- dans ses activités de coordination, elle mobilise un agenda partagé, des applications basées par le principe de *workflow* (voir infra) ;
- dans ses activités d'organisation, elle structure un espace de stockage de documents partagés, elle administre les espaces collaboratifs.

Concernant le travail collaboratif via des outils *web*, des conditions d'usage sont fixées dans la colonne « Périmètre et responsabilités » à savoir :

En lien avec les responsables de la communication de l'organisation, la personne titulaire du diplôme conçoit et met à jour un espace *web* dédié aux besoins collaboratifs de l'entité, intégré au réseau social d'entreprise. Cet espace présente une arborescence de pages et son contenu délivre les informations liées à l'entité. La mise à

jour de chaque espace en ligne nécessite de maîtriser les fonctionnalités de l'outil support (système de gestion de contenu ou encore logiciel de création de site *web*).

En outre elle assure l'administration de l'espace collaboratif pour les besoins de collaborateurs de l'entité : paramétrage des fonctionnalités, inscription des utilisateurs, définition des droits d'accès.

Concernant la messagerie, des conditions d'usage sont fixées dans la colonne « Périmètre et responsabilités » à savoir :

L'usage de la messagerie électronique nécessite d'organiser la réception et l'émission des messages en paramétrant des filtres, organisant des dossiers et personnalisant l'outil.

Les règles d'écriture des courriels comme des messages postés sur un espace *web* relèvent de la communication. Dans les critères de performance associés à la communication, on trouve :

Communication multimédia véhiculant une image de l'entité valorisée et conforme à sa culture (médias sociaux : réseaux sociaux y compris d'entreprise, messageries, supports et chaînes vidéo, blogs, forums, etc.).

### Le traitement des données et le tableur

Dans plusieurs activités, l'élaboration de tableaux de bord ou encore de budget est requise avec la mobilisation du tableur. Dans le référentiel de certification les savoirs associés sont les suivants :

- Outils d'analyse et de simulation : indicateur, tableau de bord
- Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques

Des conditions d'usage sont fixées dans la colonne « Périmètre et responsabilités » à savoir :

La production d'informations pour aider à la décision 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 de contingence (tableau croisé dynamique). La présentation sous forme de graphiques améliore la visibilité de l'information produite.

L'apprentissage du tableur comme d'autres logiciels doit permettre aux étudiants de comprendre les usages possibles<sup>19</sup>. Il s'agit de partir de la structure du document manipulé pour en comprendre sa composition et les actions possibles sur ces différents composants. Par ailleurs, le recours à l'aide intégrée au logiciel et aux tutoriels en ligne doit être encouragé.

Dans le cas du tableur, la feuille de calcul est composée de cellules et peut-être intégrée dans un classeur contenant plusieurs feuilles. Sur chacun des composants -classeur, feuille, cellule- des actions spécifiques sont possibles. Si on prend l'exemple de la cellule, elle se caractérise par :

- sa désignation, voire son nom,
- son apparence,
- son contenu. Selon le type de la donnée contenue dans la cellule, il est possible de faire des opérations spécifiques. Ainsi s'il s'agit d'un nombre, il est possible de l'utiliser pour faire une opération ou il sera le résultat d'une opération. S'il s'agit d'une chaîne de caractères et que l'ensemble d'une plage de cellules est de ce type, on pourra faire des tris alphabétiques.

---

<sup>19</sup> Pour plus de précision, lire le texte Spreadsheet teaching: principles to design a curriculum : <https://arxiv.org/ftp/arxiv/papers/1009/1009.2787.pdf>

## La production de documents

Les documents produits par *l'Office Manager* sont de différentes natures (multimédia, texte) et destinés à être partagés en étant stockés sur un espace, diffusés par messagerie ou encore faire l'objet d'un message sur un espace *web* (article sur le réseau social d'entreprise, billet sur un blog, etc).

Concernant la production de documents à l'aide d'un traitement de texte, des conditions d'usage sont fixées dans la colonne « Périmètre et responsabilités » de plusieurs activités, à savoir :

Pour produire des documents textuels, la personne titulaire du diplôme fait preuve d'une maîtrise d'un logiciel de traitement de textes lui permettant d'identifier la structure d'un document (caractère, mot, paragraphe, page, section, hyperlien, feuille de style) proposée par l'outil et les opérations associées. Elle est capable de produire un rapport intégrant une table des matières et maîtrise les fonctionnalités de mise au point de documents (commentaires, suivi des versions).

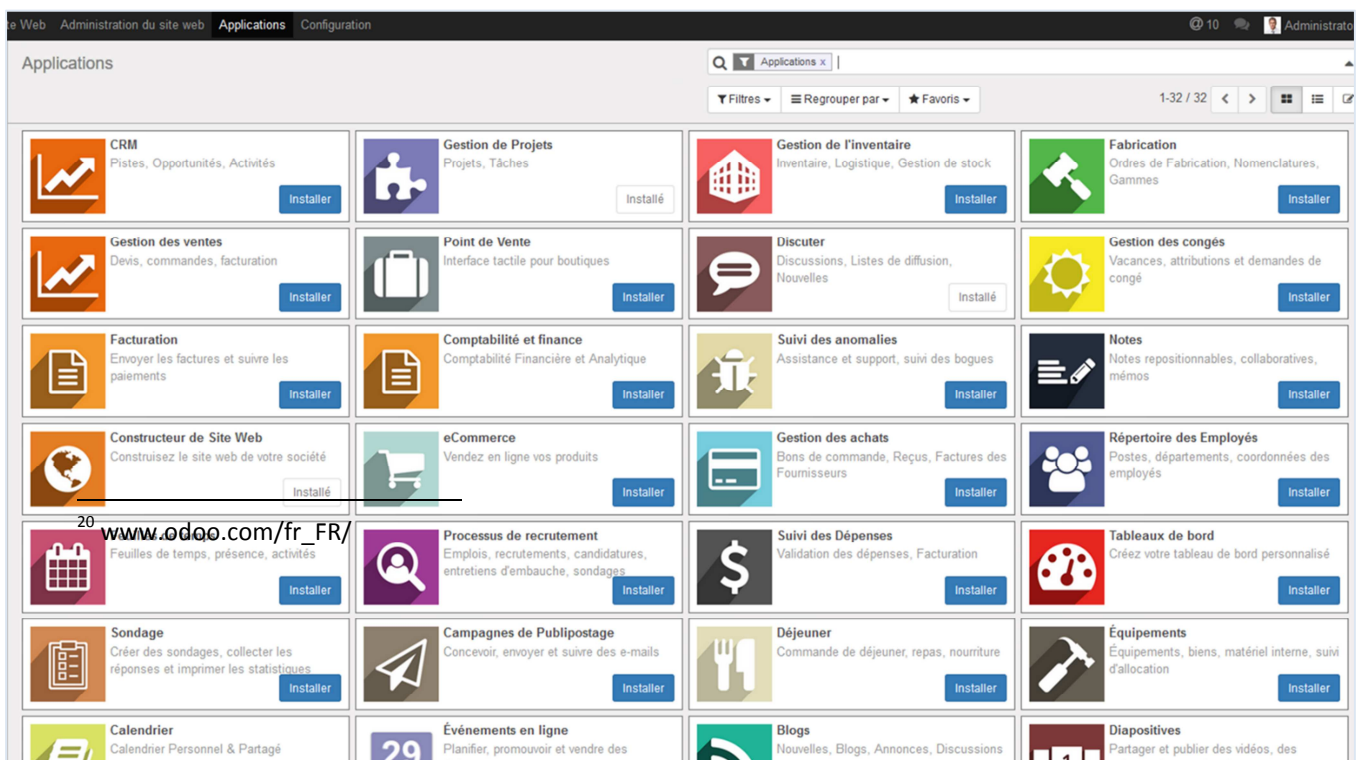
L'apprentissage du traitement de texte comme d'autres logiciels doit permettre aux étudiants de comprendre les usages possibles. Il s'agit de partir de la structure du document manipulé pour en comprendre sa composition et les actions possibles sur ces différents composants. Par ailleurs, le recours à l'aide intégrée au logiciel et aux tutoriels en ligne doit être encouragé.

Quelle que soit la nature du document produit, le référentiel indique dans la colonne « Périmètre et responsabilités » :

Les documents produits et mis en ligne respectent les règles de communication de l'organisation ainsi que les règles d'indexation et de stockage de l'organisation.

## Le partage des informations de gestion : progiciel de gestion intégré (PGI) et solution de gestion du SIRH

Pour la plupart des entreprises, les processus de gestion sont structurés par des progiciels de gestion intégrés (PGI). Le PGI permet à un utilisateur authentifié d'accéder à tout ou partie d'une base de données unique et à des applications métiers en fonction de sa place dans l'organisation, de son niveau de responsabilité et des droits qui lui sont délégués. Le PGI peut intégrer un nombre important d'applications permettant de répondre à des besoins variés. Par exemple, le PGI open source Odoo<sup>20</sup> propose un grand nombre d'applications :



The screenshot displays the Odoo Applications dashboard. At the top, there is a search bar and navigation options. Below, a grid of application tiles is shown, each with an icon, a title, a brief description, and an 'Installer' button. Some tiles are marked as 'Installé'. The tiles include:

- CRM**: Pistes, Opportunités, Activités
- Gestion de Projets**: Projets, Tâches
- Gestion de l'inventaire**: Inventaire, Logistique, Gestion de stock
- Fabrication**: Ordres de Fabrication, Nomenclatures, Gammes
- Gestion des ventes**: Devis, commandes, facturation
- Point de Vente**: Interface tactile pour boutiques
- Discuter**: Discussions, Listes de diffusion, Nouvelles
- Gestion des congés**: Vacances, attributions et demandes de congé
- Facturation**: Envoyer les factures et suivre les paiements
- Comptabilité et finance**: Comptabilité Financière et Analytique
- Suivi des anomalies**: Assistance et support, suivi des bogues
- Notes**: Notes repositionnables, collaboratives, mémos
- Constructeur de Site Web**: Construisez le site web de votre société
- eCommerce**: Vendez en ligne vos produits
- Gestion des achats**: Bons de commande, Reçus, Factures des Fournisseurs
- Répertoire des Employés**: Postes, départements, coordonnées des employés
- Processus de recrutement**: Emplois, recrutements, candidatures, entretiens d'embauche, sondages
- Suivi des Dépenses**: Validation des dépenses, Facturation
- Tableaux de bord**: Créez votre tableau de bord personnalisé
- Sondage**: Créer des sondages, collecter les réponses et imprimer les statistiques
- Campagnes de Publipostage**: Concevoir, envoyer et suivre des e-mails
- Déjeuner**: Commande de déjeuner, repas, nourriture
- Équipements**: Équipements, biens, matériel interne, suivi d'allocation
- Calendrier**: Calendrier Personnel & Partagé
- Événements en ligne**: Planifier, promouvoir et vendre des événements
- Blogs**: Nouvelles, Blogs, Annonces, Discussions
- Diapositives**: Partager et publier des vidéos, des présentations et des documents

Pour certaines activités, les entreprises peuvent recourir à des progiciels plus spécifiques et plus fonctionnels que les modules standards proposés par les PGI. Ces derniers étant construits autour d'un processus spécifique bien abouti auquel sont venus s'ajouter au fur-et-à-mesure des modules complémentaires avec des niveaux de développement variables. Ainsi, les entreprises peuvent utiliser plusieurs progiciels différents qui seront interfacés entre eux pour partager des données communes (ex : une entreprise peut utiliser un progiciel de gestion de la relation client (CRM), un progiciel de gestion de la chaîne logistique (SCM), un système d'information de gestion des RH (SIRH)...)

Dans le cadre du BTS Support à l'action managériale, le recours au PGI est pertinent dans le cadre du traitement de plusieurs activités et pour favoriser la compréhension par les étudiants du SI d'une organisation et leur maîtrise des outils numériques. Il est préférable d'utiliser en priorité les solutions déjà existantes dans les établissements. Les PGI utilisés dans d'autres sections BTS peuvent être réinvestis dans le cadre du BTS Support à l'action managériale. Ils proposent en général un module CRM permettant d'accéder à une base client ou une base de contact, un module de gestion de projet ou de planification, un module de gestion des notes de frais, un module de gestion de plannings et d'agendas partagés...

Les établissements sont fréquemment équipés avec les produits suivants : EBP, CEGID, Odoo, Idylis.

La mention du PGI figure comme donnée de plusieurs activités car au sein de certains processus administratifs, *l'Office Manager* peut avoir besoin de données de gestion gérées par le PGI ou peut être amenée à alimenter le PGI.

Par exemple dans l'activité 1.1 *Support opérationnel aux membres de l'entité*, la colonne « Périmètre et responsabilités » précise :

Dans le cadre d'une relation commerciale, la personne titulaire du diplôme peut assurer un suivi d'une vente en relation avec le personnel commercial de l'entité. La mise à jour des informations commerciales est réalisée grâce à un outil de gestion de la relation client qui peut être un module de progiciel de gestion intégré.

Dans le cadre du bloc *Collaboration à la gestion des ressources humaines*, le recours à ces PGI peut s'avérer insuffisant pour répondre aux attentes du référentiel et en décalage avec les produits utilisés par les entreprises pour la gestion des RH. Le recours à une solution de gestion du SIRH s'avère pertinente. Plusieurs acteurs proposent de telles solutions, en général en mode full web (sans installation). On citer, sans exhaustivité, des solutions comme Eurecia<sup>21</sup>, Sigma-Rh<sup>22</sup>, NovRH<sup>23</sup> ...

Le recours à des solutions différentes au cours de la formation permet de se rapprocher de la réalité des entreprises et contribue au développement chez les étudiants de l'agilité attendue par les recruteurs. Ils sont ainsi capables de s'adapter rapidement à différents environnements numériques.

---

<sup>21</sup> [www.eurecia.com/](http://www.eurecia.com/)

<sup>22</sup> [www.sigma-rh.com/](http://www.sigma-rh.com/)

<sup>23</sup> [www.novrh.com/](http://www.novrh.com/)

Illustration de l'interface de la solution SIRH proposée par Eureka (les modules proposés, à gauche, répondent spécifiquement aux problématiques RH) :

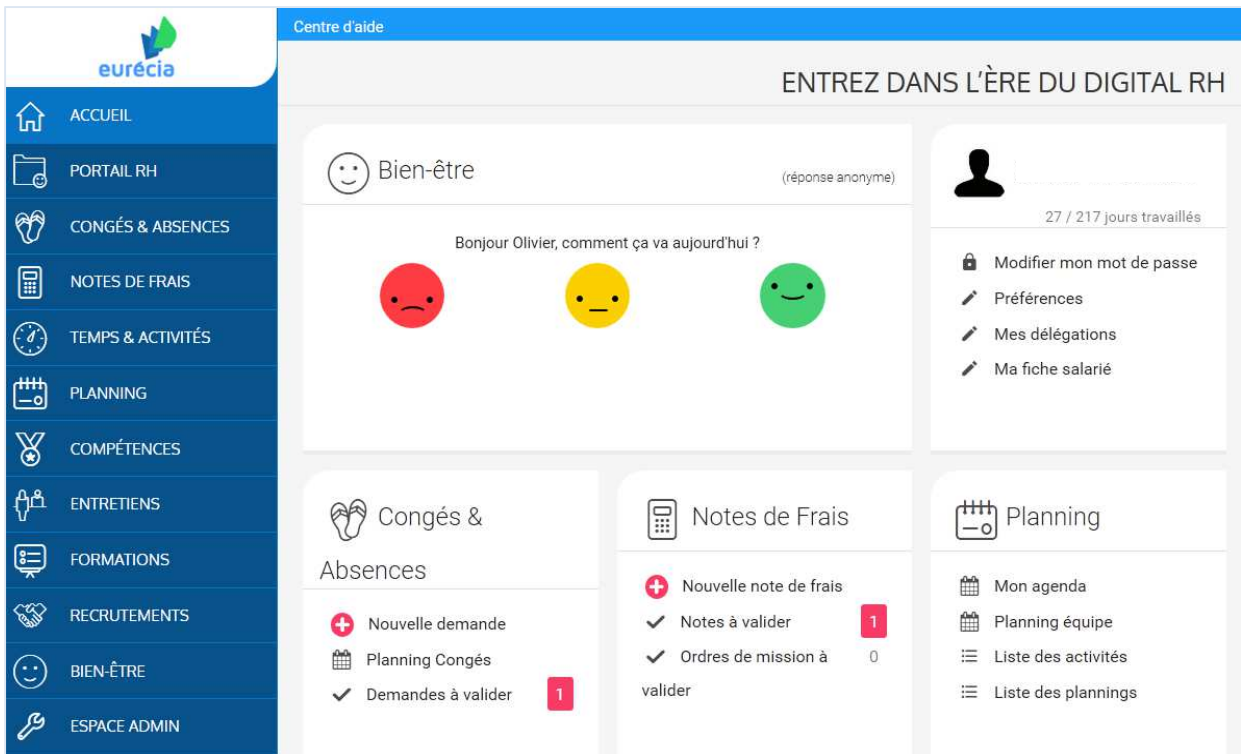
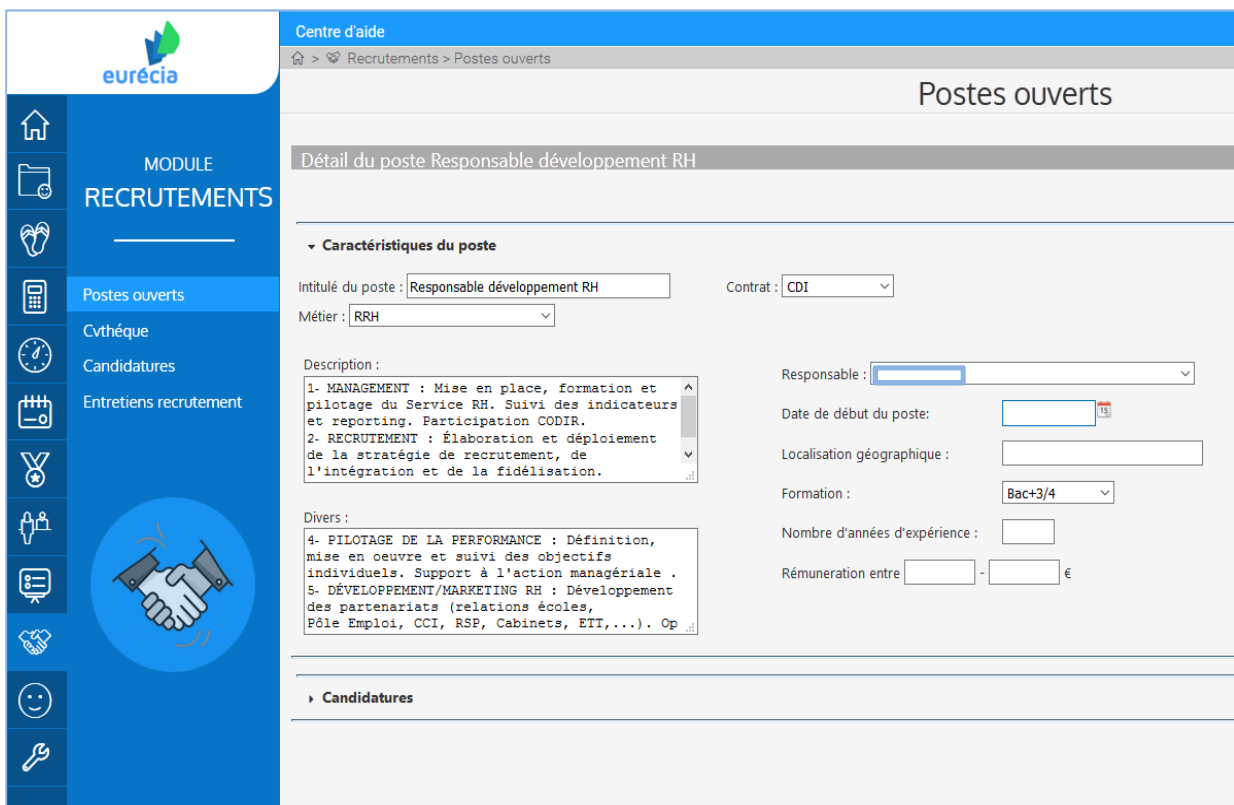


Illustration du contenu du module de gestion des recrutements (ici gestion des postes ouverts)



L'usage d'un PGI comme d'un SIRH en formation permet aux apprenants de manipuler un logiciel qui assure une cohérence et une traçabilité des données partagées par différents acteurs d'une organisation.

### La manipulation de données structurées et les bases de données

Le développement des usages d'internet a vu le nombre des données exploser et leur nature s'est diversifiée (on distingue les données non structurées et structurées). Leur stockage dans des bases de données est un enjeu important pour leur exploitation.

La référence à des bases de données est souvent mentionnée comme donnée dans la description des activités du référentiel de certification. Il s'agit de systèmes de stockage de données structurées relatives à une activité. Pour interroger et mettre à jour efficacement une base de données, il est nécessaire d'en comprendre son organisation. La notion de base de données fait partie des savoirs associés à certaines activités ainsi que les savoirs suivants :

Interrogation d'une base de données : requête, tri, sélection, projection, jointure.

### La responsabilité de l'Office Manager dans la collecte, le stockage, le traitement et la diffusion d'informations

Quels que soient les usages du numérique, *l'Office Manager* doit respecter des règles juridiques. Aussi trouve-t-on dans le référentiel les savoirs suivants :

Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle

Des conditions d'usage sont fixées dans la colonne « Périmètre et responsabilités » de plusieurs activités, à savoir :

La personne titulaire du diplôme connaît les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'organisation liées à l'usage des services et applications, ainsi que les règles d'utilisation des services et applications (termes des licences, des conditions générales d'utilisation, etc.).

Des critères de performance en communication

Règles de confidentialité et de droits relatifs au champ de la communication respectées.

### L'importance de la veille

Pour *l'Office Manager*, la veille informationnelle est une activité continue et itérative qui vise à actualiser les connaissances liées à son métier dans les domaines juridique, social, sectoriel voire technologique et concurrentiel.

La veille exercée par *l'Office Manager* lui permet aussi d'alerter les cadres et les membres de son entité sur les évolutions qui vont impacter leurs activités.

Former les étudiants à la veille informationnelle doit permettre de les outiller à la fois méthodologiquement et techniquement en :

- définissant le besoin d'information

- identifiant les informations utiles disponibles en interne
- identifiant les informations externes nécessaires (informations relatives à la concurrence, informations réglementaires,...) et sélectionnant les sources
- connaissant les moyens et les techniques permettant de collecter l'information
- définissant les cas et les techniques permettant d'automatiser la veille informationnelle
- synthétisant et analysant les informations obtenues
- choisissant les modalités de diffusion du contenu de cette veille.

Concernant les outils à mobiliser, il s'agit de s'appuyer sur les fonctionnalités des moteurs de recherche et les outils de curation.

La veille et plus particulièrement sa diffusion doivent respecter les droits relatifs à la propriété intellectuelle.

Si la veille est évaluée dans l'épreuve E5 du BTS, c'est une préoccupation qui traverse l'ensemble des blocs du référentiel.

### **Lien avec la culture économique, juridique et managériale**

L'ensemble de ces contenus est à mettre en lien avec le programme de culture économique, juridique et managériale, notamment le thème 4, l'impact du numérique sur la vie de l'entreprise : comment le numérique transforme-t-il l'environnement des entreprises ? Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ?.

### 3. Bloc Optimisation des processus administratifs

#### Présentation générale

Les processus administratifs sont au cœur du métier de l'*Office Manager*. Durant la formation, ceux-ci doivent être abordés via des contextes diversifiés et donner lieu à des degrés de contribution variés afin de développer chez les apprenants une capacité à reconnaître et à agir sur tous types de processus organisationnels.

Cet enseignement doit aussi répondre à une logique d'acquisition de compétences qui permet de fluidifier la circulation des informations. La construction de ce bloc s'inspire directement des pratiques actuelles largement diffusées mais surtout d'activités émergentes observées dans les entreprises. Le développement de l'intelligence artificielle et des systèmes experts permet de supprimer un nombre important de tâches simples et facilement automatisables. L'*Office Manager* doit savoir gérer la complexité dans un contexte où la performance globale s'applique aux activités de support autrefois considérées comme improductives. Elle ou il doit aussi s'appuyer sur des outils intégrés performants et adaptés aux évolutions. Le bloc de compétences est constitué d'activités dont certaines sont liées entre elles alors que d'autres peuvent être traitées indépendamment.

Le bloc *Optimisation des processus administratifs* vise à acquérir une double compétence digitale : d'une part, des compétences bureautiques pointues (cette expertise bureautique constituant un socle nécessaire mais non suffisant) et d'autre part des compétences numériques élargies autour de nouveaux logiciels et applications métiers présents sur différents supports. Cette expertise est à construire dans une logique systémique et non fragmentée.

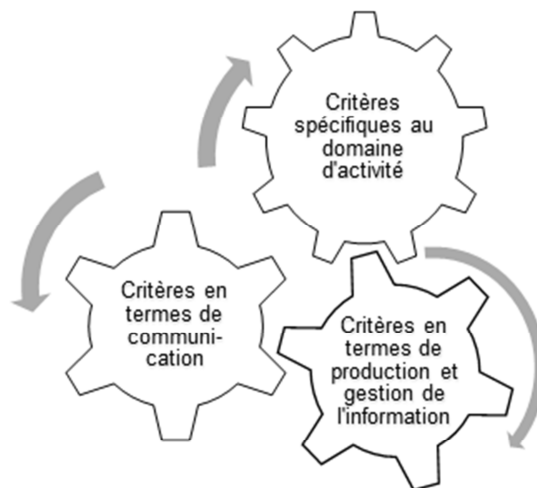
#### Spécificités du bloc de compétences *Optimisation des processus administratifs* et nouveautés

Le contexte et les données mises à la disposition des étudiants pour les immerger dans des situations professionnelles s'enrichissent par rapport au référentiel précédent incluant les aspects suivants :

- politique de communication interne et externe de l'organisation ;
- documents relatifs à la démarche et/ou à la certification qualité de l'entité ;
- applications spécifiques (gestion des déplacements et des notes de frais, etc.) intégrant les flux de travaux (*workflow*) ;
- éléments liés à la responsabilité sociétale et environnementale pour favoriser une démarche éco-responsable pour la gestion des ressources ;
- règles d'hygiène et de stockage des fournitures et matériels.



Les critères de performance du bloc se déclinent en trois dimensions :



Compte tenu des métiers visés et de leurs évolutions récentes et à venir, plusieurs axes sont venus enrichir le référentiel afin de permettre aux étudiantes et aux étudiants de développer des habiletés en phase avec les exigences des employeurs.

D'une manière générale, la mobilisation efficace et raisonnée de toutes solutions numériques et collaboratives adaptées aux situations et besoins professionnels rencontrés est attendue. Le traitement de l'interculturalité ne se focalise pas sur les origines géographiques mais intègre également les dimensions générationnelles ou sectorielles.

À l'instar de la communication, la production et la gestion de l'information représentent un champ de compétences transversal à développer et à mobiliser dans chaque bloc.

En ce qui concerne le bloc *Optimisation des processus administratifs* et pour tenir compte de l'évolution des compétences à développer, les critères de performance suivants apparaissent :

CATEGORIES DE CRITERES DE PERFORMANCE	CRITERES DE PERFORMANCE <u>NOUVEAUX</u>
<p><b>Critères de performance spécifiques au domaine d'activité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- respect des procédures incendie, alerte attentats, catastrophe naturelle et capacité à réagir en cas d'intrusion en lien avec le personnel spécialisé ;</li> <li>- usage des outils nomades : gestion des agendas dans le respect des contraintes des acteurs et des priorités, disponibles sur le terminal fixe ou mobile des membres de l'entité ;</li> <li>- suivi de la relation avec la clientèle incluant l'instauration d'une traçabilité des documents commerciaux allant jusqu'à l'encaissement de la facture ;</li> <li>- suivi des contrats conclus avec des fournisseurs ou autres prestataires : veille technologique et juridique des contrats régulière, contrats actualisés, suivi des consommations, des échéances et prestations ;</li> <li>- enregistrement comptable d'une facture dans le cadre de la gestion des approvisionnements ;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mobilisation de PGI et de CRM pour connaître le client et favoriser la fidélisation ;</li> <li>- organisation du recyclage des matériels.</li> </ul>
<b>Critères de performance en termes de communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- production d'écrits professionnels classiques mais aussi mobilisant des formats plus novateurs : infographies, présentations animées, messages instantanés, etc ;</li> <li>- élaboration de documents multimédia incluant le traitement de l'image, de la vidéo et du son ;</li> <li>- production, diffusion et exploitation de questionnaires en ligne ;</li> <li>- utilisation pertinente des médias sociaux ;</li> <li>- Animation d'espaces collaboratifs ;</li> <li>- démarches réceptives et proactives d'accueil et d'information intégrant la relation clients/fournisseurs à l'interne comme à l'externe ;</li> <li>- instauration de la notion de fidélisation des partenaires dans les relations ;</li> <li>- développement des activités collaboratives ;</li> <li>- introduction de la négociation commerciale, notamment avec les fournisseurs dans le cadre de la gestion des ressources de l'entité ou avec des clients dans le cas de ventes simples ;</li> <li>- sélection de partenaires et/ou fournisseurs en fonction de critères quantitatifs et qualitatifs ;</li> <li>- mobilisation de compétences comportementales indissociables des actions professionnelles à mener.</li> </ul>
<b>Critères de performance en termes de production et gestion de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sécurisation du poste de travail et du système d'information ;</li> <li>- configuration d'outils nomades (applications, accès aux réseaux de communication) ;</li> <li>- alignement du système d'information avec les processus administratifs ;</li> <li>- propositions d'évolution du système d'information documentées et transmises au responsable du système d'information ;</li> <li>- mise à jour du système d'information avec maintien de sa fiabilité.</li> </ul>

L'apprentissage s'effectue selon des processus itératifs cela signifie que les éléments sont visités et revisités tout au long du cycle de formation. Selon la thématique étudiée, il sera fait, par la personne chargée de l'enseignement du bloc, le choix de déterminer le niveau d'approfondissement de chacun des éléments étudiés tout en sachant qu'il n'est pas possible de demander un niveau d'expertise immédiat pour l'ensemble. Le caractère itératif de l'enseignement permet de revisiter régulièrement des éléments étudiés pour consolider les acquisitions. Cela permet aussi de gérer l'hétérogénéité des publics en permettant une acquisition progressive. Cela implique que la personne apprenante soit actrice de son évaluation (auto-évaluation) afin qu'elle puisse mesurer l'écart entre ses connaissances et les attendus de formation.

Le document présenté ci-après constitue une proposition de progression qui s'appuie sur les caractéristiques suivantes :

- non linéarité de la progression ;
- spécificité de la tâche « prise en charge d'un dossier » ;
- vision itérative et incrémentale du cycle de formation.

### Points clefs et préconisations pour les apprentissages

La complexité des situations constitue le fil conducteur présent tout au long de ce bloc de compétences. Les situations professionnelles rencontrées mettent en exergue les trois dimensions associées au bloc de compétences : interface, organisation et coordination. C'est la nature même de ces dimensions qui rendent les situations complexes et impliquent de la part des apprenants, des capacités de réflexion, d'analyse et de planification tout en sachant que le poids relatif de chacune des composantes va varier selon la thématique étudiée.

La nature diversifiée du bloc de compétences permet de proposer des scénarii pédagogiques alternatifs (par exemple, il est envisageable de proposer un scénario qui privilégie une fonction comme l'accueil) tout en respectant l'existence de groupes de tâches constituant un enchaînement logique avec une progressivité attendue. On peut distinguer deux à trois groupes de tâches qui peuvent être abordées en fonction de contraintes ou d'opportunités liées aux stages en formation.

La tâche « prise en charge d'un dossier » induit une capacité à gérer la complexité. Elle mobilise des ressources intellectuelles, scientifiques et comportementales. Elle doit être sollicitée à plusieurs moments dans la progression afin d'étudier des activités de nature différente et impliquant des missions hétérogènes, mobilisant des compétences communes du référentiel mais aussi des compétences singulières approfondies lors de l'étude de chaque tâche. Dans la progression pédagogique, cette tâche reviendra à différent moment du cycle de formation pour conclure par des situations professionnelles adaptées.

Pour chacune des tâches, les dimensions suivantes seront travaillées :

- Interface
- Organisation
- Coordination

Selon les situations, ces dimensions seront plus ou moins prégnantes dans les apprentissages pour travailler les éléments spécifiques à chaque situation mais aussi la communication ainsi que la gestion et la production d'informations.

	<b>Tâches</b>	<b>Stratégie pédagogique</b>	<b>Savoirs</b>	<b>Ressources à mobiliser</b>
<b>1.1.1</b>	Organisation du poste de travail	<i>Situation professionnelle attendue :</i> Contexte professionnel observé Contexte de l'apprenant et configuration de son propre poste de travail. Contexte de construction du réseau social professionnel	Connaissance du réseau de l'établissement de formation. <b>CEJM :</b> CNIL, protection de la personne. <b>Exclusions :</b> <i>ergonomie – accueil du nouveau salarié</i> La fiche de poste est donnée (elle est étudiée dans le bloc 3).	Organigramme – Fiches de poste – Créer son identité numérique – Respecter la politique de sécurité informatique (mot de passe) – Les espaces de stockage (cloud – poste) – Identifier les applications nécessaires (et veille) – Outils de filtrage – Créer un carnet d'adresse sur une messagerie
<b>1.1.2</b>	Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes	<i>Situations professionnelles attendues :</i> Contexte relationnel avec des clients externes et/ou internes (accueil, conflit, suivi) Contexte relationnel dans une administratif ou association Contexte relationnel avec des clients étrangers (en face à face et à distance) Contexte professionnel interne sur la sécurisation des espaces d'accueil et des procédures (simulation) Contexte relationnel avec des tiers (prospects, clients potentiels, non client absolu).	<b>CEJM :</b> les formes d'entreprise et organisation. Les ménages : générations baby-boomers, X, Y et Z L'état <i>Les notions d'usagers, adhérents, sociétaires, clients seront étudiées ainsi que les structures juridiques des associations, mutuelles, coopératives. Les aspects « charte Marianne » seront abordés pour les administrations.</i> <i>Les données personnelles</i> L'écoute active <b>Exclusions :</b> <i>conflits entre salariés – usage d'un SGBDR de type Access.</i> <i>Les situations professionnelles relevant des ressources humaines sont exclues.</i>	Détecter les besoins d'un client, usager Réaliser un plan de découverte Mobiliser un PGI ou GRC Accueil (physique ou virtuel) en français ou LV Valeur et culture (différences interculturelles) Sécurité des espaces d'accueil Les écrits commerciaux : usages, expressions à utiliser) – publipostage à partir d'une base de données (PGI, GRC, tableur, courriel) Créer sa carte de visite Réaliser un sondage (en ligne ou non) Gérer une situation conflictuelle Gérer un encaissement (espèces, chèque, CB) Editer et communiquer une facture. Réaliser des réponses types (lots, emplois, renseignements divers).
<b>1.1.3</b>	Coordination des activités des membres de l'entité	<i>Situations professionnelles attendues :</i> Contexte de réunion avec les intervenants sur un dossier (coordination des interventions, transmission des informations, etc.) Contexte de création, modification d'agendas pour réunir un groupe ou une partie des parties prenantes dans un dossier.	<b>Exclusions :</b> <i>Les savoirs associés à la gestion des réunions mobilisés dans le bloc 2.</i> <b>Préparer une réunion : aspect opérationnel</b> <b>Suivre une réunion : technique d'animation</b> <b>Gérer l'après réunion : diffusion des informations</b>	Préparer la prise de notes Maîtriser l'écoute active Prendre des notes (avec usages numériques) Gérer des agendas : personnel, collectif Hiérarchiser les priorités et assurer leur suivi Réagir aux urgences dans un contexte digital Collaborer au sein d'un pôle : répartition des missions et échanges d'informations (aspects relationnels et outils à disposition) Instaurer une communication formelle Maîtriser les techniques de créativité

				Prendre la parole en public
<b>1.1.4</b>	Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques	<i>Situations professionnelles attendues :</i> Réalisation de documents des usages éthiques du système numérique. Création d'un document d'aide à l'utilisation des photocopieurs en réseaux. Réaliser de tutoriels vidéos sur l'usage d'un logiciel		Réaliser des tutoriels sur l'utilisation des matériels, logiciels et applications Réaliser des FAQ en français et en langues étrangères Réaliser les documents en respectant la charte graphique : consignes de sécurité Réaliser des alertes pour la sécurité du réseau Réaliser des infographies, des visuels de présentations Suivre l'utilisation effective des procédures par des enquêtes ou audit
	<div style="background-color: #4a7ebb; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> Tâche qui revient à différents moments de la progression : </div>			
<b>1.2.1</b>	Prise en charge d'un dossier	<i>Situations professionnelles attendues :</i> Gestion d'un dossier suivi administratif d'un client Préparer une visite de groupes (tourisme industriel – en Français et LV) Participer à exercice d'incendie, intrusion attentats, catastrophe naturelle.	<i>Exclusions : pas un projet à créer mais gérer un dossier déjà existant.</i> Les aspects procédures et processus seront abordés à partir d'un fil conducteur transmis.	Tableau de répartition des tâches Fiche de contrôle réalisée Outils de gestion du temps Hiérarchiser les priorités

Le tableau ci-après présente une illustration concrète des attendus et du caractère itératif de la progression. Il s'agit d'un exemple des possibilités et de la logique pédagogique qui est introduite. Si la logique de construction itérative et incrémentale est affirmée, la progression repose largement sur les choix pédagogiques de la personne en charge de l'enseignement. Le document proposé constitue une illustration et n'est pas exhaustif. Par ailleurs, la progression peut varier en fonction des choix pédagogiques réalisés par la personne chargée de l'enseignement du bloc de compétences.

La taxonomie retenue est la suivante pour les niveaux décrits :

- **niveau 1 ou novice** : la personne en formation a reçu une information minimale (en cours ou dans un contexte autre) sur le concept abordé et il sait de manière globale, de quoi il s'agit. Les productions réalisées sont maladroitement et les outils mobilisés ne sont pas utilisés de façon optimale. Le travail est long pour être réalisé et reste guidé sur le fond et la forme ;
- **niveau 2 ou apprenti** : Ce niveau est relatif à l'acquisition de moyens d'expression et de communication en utilisant le registre langagier de la discipline. Les productions réalisées correspondent aux attendus. Le travail de réflexion reste encore long mais les outils mobilisés sont adaptés. Le guidage est moindre car la personne en formation sait rechercher les informations dont il a besoin pour atteindre les objectifs ;
- **niveau 3 ou maîtrise** : Cette maîtrise porte sur la mise en œuvre de techniques, d'outils de règles et de principes en vue d'un résultat à atteindre. C'est le niveau d'acquisition de savoir-faire cognitifs (méthode, stratégie ...). Les productions réalisées sont conformes aux attendus. Le travail est réalisé en mobilisant des ressources adaptées. La personne en formation fait preuve de perspicacité dans ses choix et sa réflexion ;
- **niveau 4 ou expertise** : Ce niveau vise à poser puis à résoudre les problèmes dans un contexte global. Les productions réalisées sont conformes aux attendus. La personne en formation a su mobiliser les bonnes ressources sans guidage. Les aspects de communication de ses choix sont clairement explicités. Dans certains cas, la créativité des solutions retenues est à souligner. L'orthographe et la grammaire des productions sont de grande qualité.

**NB : chacun des niveaux contient le précédent et il faut être attentif à ne pas dépasser les exigences attendues.**

Éléments travaillés (productions)	Organisation du poste de travail	Gestion de la relation clients	Coordination des activités des membres de l'entité	Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques	Prise en charge d'un dossier	Identification, formalisation et caractérisation des processus	Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic	Proposition de solutions	Formalisation et diffusion des procédures	Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information	Prise en charge d'un dossier	Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux	Gestion des documents de l'entité	Suivi de budget de fonctionnement de l'entité	Prise en charge d'un dossier	Préparation et participation à la négociation	Gestion des approvisionnements et de leur recyclage	Prise en charge d'un dossier
Note	1	1			2		3					4				4		4
Compte rendu		1	2		2			3			4			4	4	4		4
Rapport		1			2			2			3			4	4			4
Publipostage		4			4					4		4			4		4	
Enquête		2			1					2		3				4		4
Agenda	3	3	3		4						4	4						4
Planning	1								2		4							
PGI		1			2												3	4
GRC		3			4							4			4			4
Tableur		1		2	2	3	3			3	3	3		3	4	4		4
<b>La liste n'est pas exhaustive</b>																		

## Transversalités avec les autres enseignements

Les transversalités avec l'enseignement de culture économique, juridique et managérial ne doivent pas donner lieu à un cloisonnement de ces trois dimensions. Les contenus suivants sont concernés :

- échanges entre agents économiques ;
- concurrence et relations de coopération ;
- externalités positives et négatives, choix de production (faire ou faire faire) ;
- organisation des ressources (processus) ;
- impact du numérique sur l'environnement économique ;
- principes et formation des contrats ;
- responsabilité éthique, sociale, sociétale et environnementale ;
- rôle de la CNIL ;
- enjeux du droit de la concurrence et de la propriété industrielle ;
- mécanismes de coordination et de contrôle ;
- styles de management ;
- diagnostic interne/externe.

*À noter : les collectivités et leurs champs de compétences devront être étudiées (commune, communauté de communes, régions, etc...). Les autorités administratives indépendantes comme la CNIL doivent être également étudiées.*

Les transversalités avec les enseignements de culture générale et expression puis de langues vivantes étrangères concernent essentiellement la communication, l'expression écrite/orale et l'interculturalité.

## Rôle des outils numériques

Les pratiques professionnelles mises en œuvre pour mener à bien les activités emblématiques du métier se caractérisent par un usage quasi permanent des outils numériques.

Chaque outil est mobilisé à plusieurs reprises et dans le cadre d'activités différentes dans une logique progressive et itérative.

OUTILS NUMERIQUES UTILES	ACTIVITES/TACHES	EXEMPLES DE TRAVAUX A REALISER*
<b>Pour dialoguer et partager des informations</b>		
<b>Messagerie électronique</b> <b>Lettres d'information / listes de diffusion</b> <b>Applications de discussion instantanée</b>	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 1.2.1 Prise en charge d'un dossier	Configuration client messagerie Élaboration d'une lettre d'information ( <i>newsletter</i> ) interne à l'aide d'un site dédié Création d'un groupe sur une application de dialogue en ligne
<b>Pour formaliser les informations à transmettre, à l'interne et à l'externe</b>		
<b>Logiciels ou applications de traitement de texte, d'image, de son, de vidéos et de créer des tutoriels, de</b>	1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes	Élaboration de supports communicants, de courriers/courriels



<b>diaporamas</b>	1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité 1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques 1.2.1 Prise en charge d'un dossier 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	Élaboration de procédures Réalisation de tutoriels Formalisation de processus Rédaction de rapports
<b>Pour recueillir, gérer et stocker les données</b>		
<b>Logiciels d'enquêtes en ligne</b> <b>Outils de veille</b>  <b>Outils de gestion de la relation clients/fournisseurs qui peuvent être un module de progiciel de gestion intégré</b> <b>Tableur</b>  <b>Logiciels ou application de gestion numérique des documents</b> <b>Cloud computing</b>  <b>Outils de planification</b>	1.4.2 Préparation et participation à la négociation  1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes 1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage 1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité 1.2.3 Gestion des documents de l'entité  1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité	Recueil des besoins des membres de l'entité, enquête de satisfaction clients Veille relative à l'offre de prestations de fournisseurs Création de comptes clients/fournisseurs, enregistrement de factures clients, suivi des stocks Veille sur les possibilités de recyclage Formalisation du budget, réalisation de calculs et de suivi des coûts d'approvisionnement Création d'arborescences de dossiers et archivage de documents en ligne ou via une application de gestion électronique de documents Gestion d'agendas partagés, applications de planification d'événements
<b>Pour mener un travail collaboratif</b>		
<b>Espaces collaboratifs</b>	1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité 1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux 1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système	Travaux en groupes menés via une plateforme de travail collaboratif Enrichissement de l'espace collaboratif, animation de forums

	d'information 1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures	Gestion des droits d'accès à la plateforme  Formalisation d'une procédure de gestion de la plateforme
<b>Pour valoriser l'image de l'entité</b>		
<b>Réseaux sociaux</b> <b>Sites web</b>	1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes  1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux	Création et animation d'un espace sur un réseau social  Conception d'un site web destiné à valoriser la section de formation
<b>Pour simuler des situations professionnelles</b>		
<b>Jeux sérieux</b>	1.4.2 Préparation et participation à la négociation	Simulation de la relation avec les partenaires de l'entité

\* Liste non exhaustive de travaux donnée à titre d'exemple

### Épreuve certificative

Le travail de préparation à l'épreuve certificative s'effectue sur l'ensemble du cycle de formation. Il donne lieu à la formalisation d'un rapport administratif sous format numérique qui présente quatre missions menées et dont chacune correspond à une activité du bloc ou domaine.

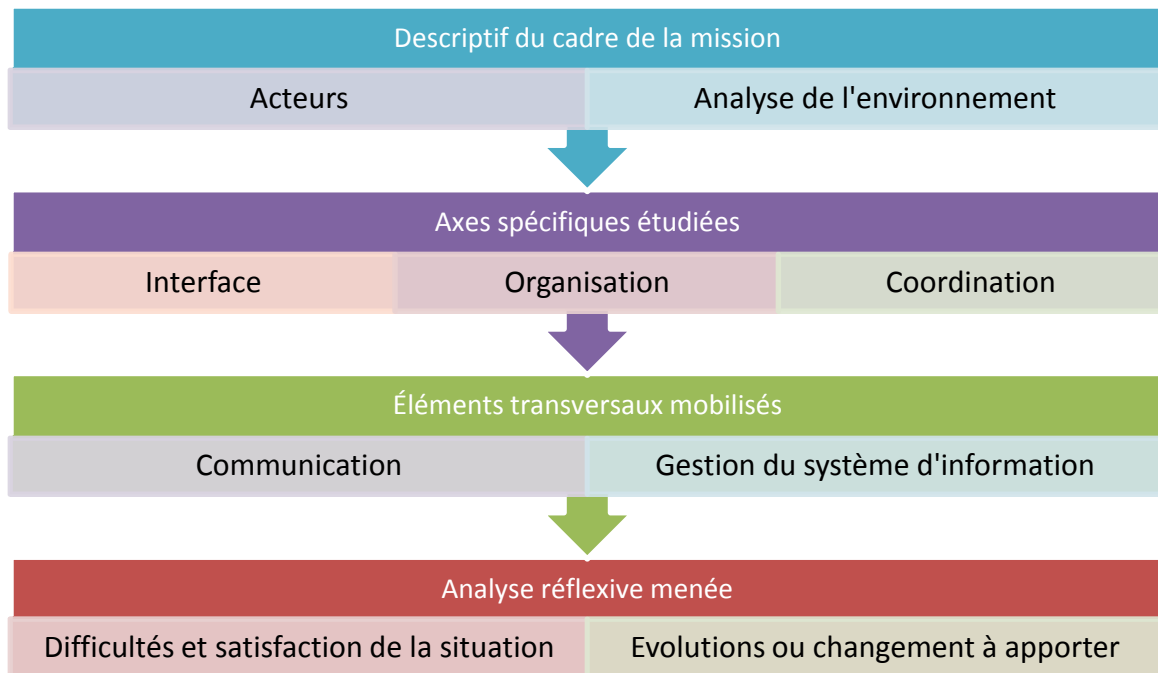
La préparation de cette épreuve doit se faire tout au long de la formation. Outre le rapport administratif officiel et afin de réunir les supports à présenter le jour de l'examen, il est recommandé de constituer puis d'enrichir progressivement un portfolio au gré des expériences vécues sur l'ensemble du parcours (Cf. partie "*Le portfolio, un outil précieux pour garder trace des expériences*"). Cette vision doit permettre de voir la certification comme un temps permettant de rendre compte des expériences professionnelles qui pourront être valorisées dans un parcours professionnel et présentées lors d'une recherche d'emploi. Ce travail doit être personnel et constitué dans le cadre de situations professionnelles ou personnelles acquises pendant sa formation ou en dehors. Ces rapports d'expériences ne sont pas figés et peuvent être approfondis lors du cycle de formation. L'objectif est de montrer au jury le niveau effectif atteint par la personne apprenante.

Les quatre missions présentées à l'examen peuvent partir de situations réelles vécues et être enrichies par des travaux complémentaires qui constituent des moments de prise de recul et d'appropriation de nouvelles connaissances. Cela exclut de présenter à l'examen des missions issues de devoirs communs ou de situations didactiques construites par la personne chargée de l'enseignement.

L'épreuve constitue également un moyen d'évaluer les aspects de communication (écrite et orale). Les deux temps d'épreuve constituent deux aspects prévus dans le référentiel (présenter et argumenter). Les objectifs de la seconde partie seront atteints dès lors que la personne apprenante aura multiplié les expériences au cours de sa formation.

## Préparation à l'examen : méthodologie pour construire des apprentissages progressifs et un Vademecum des acquis d'expériences.

Il est conseillé de compléter le portfolio d'expériences. Il devra naturellement comprendre des documents écrits mais également des enregistrements audio et vidéo nécessaires à la communication. Lors de l'entretien, la candidate ou le candidat pourra illustrer ses propos à partir des réalisations et naturellement argumenter. Le portfolio pourra être apporté comme annexe du dossier administratif et permettra d'illustrer la présentation des candidats lors de l'épreuve orale. L'utilisation des supports doit être maîtrisée et concise particulièrement pour la vidéo. Le portfolio peut intégrer la vision suivante :



La forme du document reste libre et doit permettre de consolider les compétences des personnes apprenantes dans les différentes dimensions du métier.

## 4. Bloc Gestion de projets

### Présentation générale

Dans les nouvelles structures organisationnelles, les unités de travail, les départements sont couramment organisés en « mode projet » (prévision, planification, suivi et contrôle des tâches, coordination des travaux). Au sein de ces organisations, la personne titulaire du diplôme peut donc intégrer une équipe dans laquelle il ou elle tient une place particulière : interface, organisation et coordination du groupe projet.

Pour démarrer les apprentissages dans ce bloc, il est indispensable de définir le "projet". Il s'agit d'un « processus unique, qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entreprises dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques telles que des contraintes de délais, de coûts et de ressources »<sup>24</sup>.

Dans le cadre de la description de l'épreuve E5, le référentiel détaille les critères qui définissent ce qu'est un projet tel qu'il doit être présenté à l'examen :

- Répondre au **besoin d'une organisation**: objet clairement identifié; objectifs stratégiques et opérationnels définis
- Présenter un caractère **singulier**
- Nécessiter la **coordination de partenaires internes et externes**
- Couvrir le **cycle** de réalisation d'un projet
- Permettre une **planification** des tâches, une expression des livrables et une évaluation de la durée du projet
- Offrir de l'**autonomie** dans la prise de décision, notamment par une prise en compte des **risques** associés au projet
- Permettre la définition d'un **budget** avec plusieurs postes
- Présenter des **éléments contractuels** avec les partenaires
- Mobiliser plusieurs **outils** (notamment numériques)
- Permettre d'évaluer ses **retombées**

Ces critères constituent une grille d'analyse qui permettra à l'étudiant(e), encadré(e) par son(sa) professeur(e), de retenir un projet ou non : Ainsi, l'organisation de la participation à une manifestation annuelle récurrente (participation à un salon professionnel par exemple) ne sera pas un projet puisqu'elle ne présentera pas de caractère singulier. En revanche, la mise en place d'une offre de covoiturage au sein de l'entité répondra à l'ensemble des critères.

### Spécificités du bloc de compétences *Gestion de projet et nouveautés*

Dans le nouveau référentiel, la gestion de projet constitue un bloc de compétences à part entière pour préparer les étudiants aux nouveaux modes d'organisation du travail.

Concernant le bloc de compétences "Gestion de projet", ce sont essentiellement les méthodes d'apprentissage qui évoluent.

---

<sup>24</sup> Norme ISO10006 de 1997

La gestion du projet sera très dépendante de la taille et de la complexité du projet. Dans le cadre de la préparation du BTS SAM, deux types de projets sont distingués.

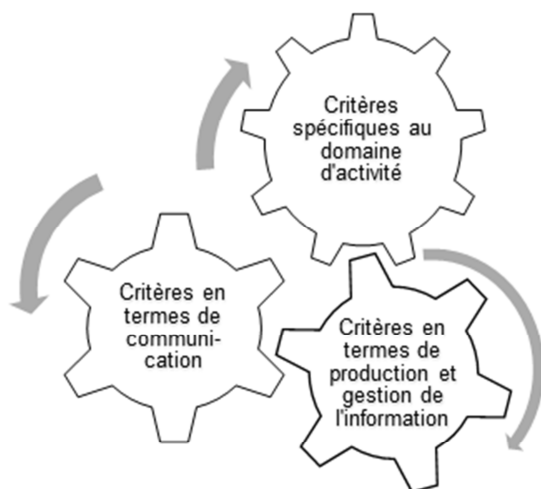
Le « projet accompagné » : il s'étalera sur une période longue (plusieurs mois à plusieurs années). Dans ce cas, il est probable que l'organisation mette en place un comité de pilotage avec une collaboration entre maître d'œuvre et maître d'ouvrage. Le groupe projet sera, en général, composé de 10 personnes ou plus. L'Office Manager participe au projet et seconde le chef de projet : sa place et ses missions sont clairement définies.

Exemples : lancement d'un nouveau produit ou d'un nouveau service, mise en œuvre du plan de mobilité des salariés d'une entreprise, réorganisation des services d'un hôpital, ...

Le « projet en responsabilité » : il concernera une période plus courte (quelques semaines) et impliquera moins de 10 personnes. En général, il n'y aura pas de comité de pilotage : par contre, le groupe projet existera. L'Office Manager peut conduire ce type de projet de façon autonome sous la responsabilité de son ou de ses managers.

Exemples : participation aux sessions de recrutement, informatisation d'une procédure de gestion, mise en œuvre d'une nouvelle signalétique sur les sites de l'entreprise...

Les critères de performance du bloc se déclinent en trois dimensions :



Limites attachées à certains savoirs associés ou critères de performance relevant du domaine d'activité "gestion de projet" :

Savoirs associés, critères de performance	Précisions, limites
<b>Rédaction / exploitation d'un cahier des charges, d'un appel d'offres privé – comparaison des offres reçues</b>	Dans le cadre d'un projet en responsabilité, la personne titulaire du diplôme peut être amenée à rédiger un cahier des charges et un appel d'offres simple. Elle pourrait être chargée, ensuite, de comparer les offres reçues.
<b>Plan de communication du projet</b>	Le plan de communication globale de l'entité est

	donné.
<b>Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</b>	Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme sera parfois amenée à concevoir des documents numériques intégrant textes, images, son et vidéos et diffusés à un public large. Il est bien évident qu'elle aura connaissance des règles <u>essentiels</u> relatives à l'utilisation de ressources protégées par la propriété intellectuelle et par le droit d'auteur (droit moral et droits patrimoniaux associés). Il en sera de même pour l'utilisation de données personnelles ou le droit relatif à l'image : il s'agira de connaître les règles <u>essentiels</u> afin d'éviter une utilisation non conforme à ces règles (loi Informatique et Liberté, rôle de la CNIL, respect de la vie privée, exceptions relatives au droit à l'image)
<b>Sécurité du SI : appliquer les règles de sécurité</b>	Dans le cadre du projet qu'elle accompagne, la personne titulaire du diplôme aura un rôle essentiel autour de la diffusion des informations aux membres de l'équipe projet. Ces informations peuvent parfois présenter un caractère confidentiel : elle sera donc chargée de limiter les accès à ces informations et maîtrisera donc les techniques destinées à protéger les documents, à gérer l'authentification des utilisateurs ainsi que les droits d'accès aux données. Elle aura également connaissance des risques et menaces qui pèsent sur le système d'information de l'organisation et sera chargée d'appliquer et de faire appliquer les règles de sécurité.
<b>Plan de formation</b>	Dans la phase de clôture du projet, la personne titulaire du diplôme sera chargée d'identifier les besoins en formation. Elle sera donc parfois associée ou consultée lors de la construction du plan de formation. Elle pourra être amenée à proposer une action de formation particulière, à évaluer les résultats. Elle connaîtra donc les différentes modalités de formation et leurs caractéristiques (formation en présentiel, à distance, hybride). Cependant, il est bien évident que la préparation du plan de formation sera de la responsabilité du DRH.
<b>Bilan de projet et retour d'expérience</b>	Dans cette phase, la personne titulaire du diplôme sera chargée de collecter l'ensemble des données (quantitatives et qualitatives) et de les <u>interpréter</u> . Elle sera ensuite chargée de préparer le rapport de bilan de projet et sera parfois amenée à organiser des ateliers de retour d'expérience (REX).

## Conduite des enseignements et préconisations pédagogiques

Le domaine d'activité « gestion de projet » requiert une approche opérationnelle et concrète et non une approche théorique qui serait déconnectée de la vie des organisations et du contexte d'action dans lequel s'inscrivent les activités.

Pour acquérir progressivement les compétences attachées au domaine, il est donc indispensable de privilégier la **mise en situation professionnelle** : la pédagogie sera **active** et la production des étudiant(e)s sera encadrée par l'enseignant(e).

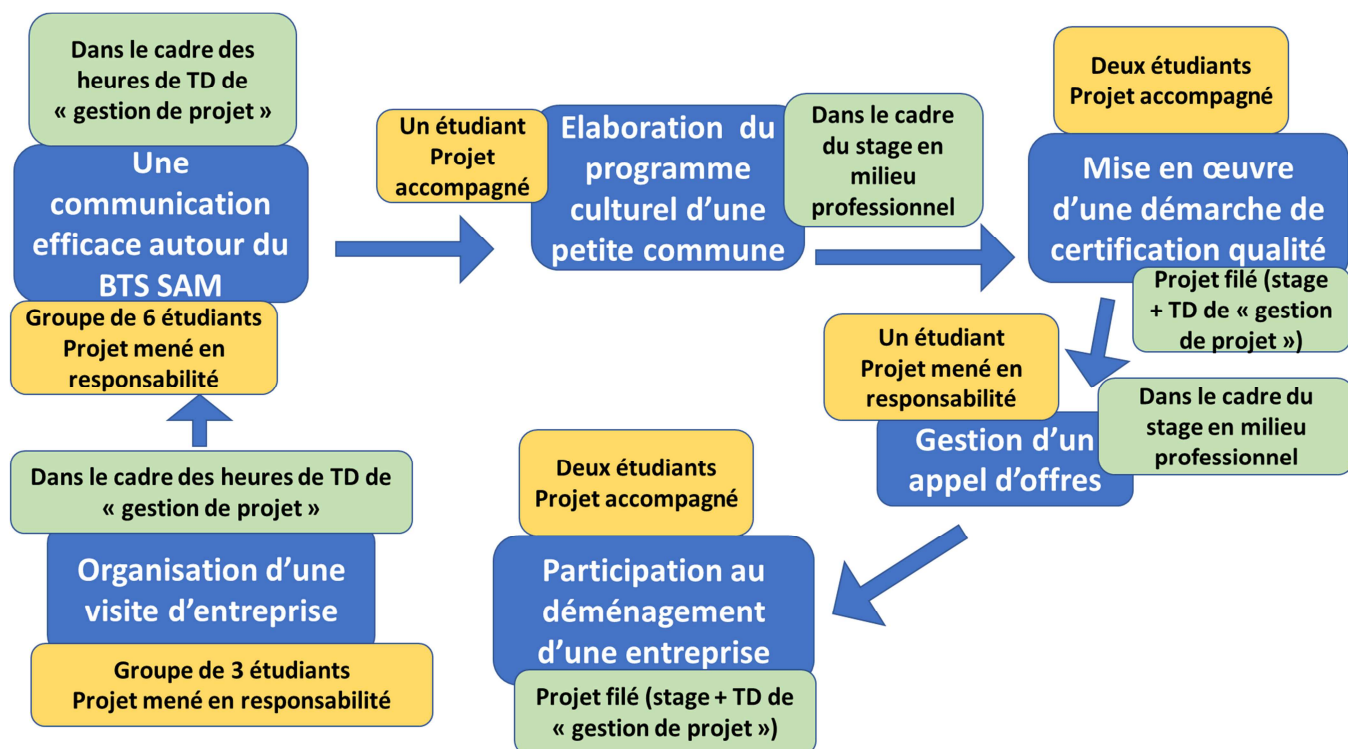
Le bloc *Gestion de projet* est présenté de manière **séquentielle** :

- d'abord, la « préparation du projet » : il s'agira ici de formaliser le cadre du projet
- puis, la « mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet » : identification du besoin d'information, méthodes et automatisation de la veille et diffusion de ses résultats ;
- ensuite, la « conduite du projet » ainsi que son suivi : la gestion des contraintes du projet est donc ici essentielle ;
- enfin, pour terminer, la « clôture du projet » : évaluation des résultats, bilan de projet, conduite du changement et retour d'expérience.

Son étude sera bien entendu **progressive** : on commencera par des projets fictifs et simples en début de formation pour aborder, progressivement, des projets réels et plus complexes ensuite.

Le schéma ci-dessous décrit un exemple de « parcours projets » suivi par un étudiant ou une étudiante de BTS SAM. Il permet d'illustrer la progressivité notée ci-dessus :

- Ainsi, en début de première année, il ou elle appartient à un groupe de 3 étudiants qui prépare une visite d'entreprise dont le « cahier des charges » a été défini par l'enseignant(e) de CEJM. Le groupe mènera son projet au cours des heures de TD de « gestion de projet ». Le groupe sera autonome mais rendra compte périodiquement de l'avancement du projet auprès de l'enseignant(e) chargé d'encadrer ce TD. Le projet est simple : il prendra fin en novembre de l'année 20N.
- Un peu plus tard, en décembre 20N, il ou elle s'engage dans un second projet collectif : il s'agit cette fois d'un groupe de 6 étudiants, encadrés par l'enseignant(e) chargé du TD de « gestion de projet ». Le projet consiste à mettre en œuvre une communication efficace autour du BTS SAM de l'établissement. Le cahier des charges, établi par l'enseignant(e), précise que cette « communication BTS SAM » sera mise en œuvre en avril 20N+1
- Entre temps, en janvier N+1, l'étudiant ou l'étudiante fera son tout premier stage dans une commune de 1500 habitants. Il ou elle sera encadrée directement par la Directrice Générale des Services de la commune, cheffe de projet « préparation du programme culturel 20N+1 de la commune ». Pour l'étudiant ou l'étudiante, il s'agit cette fois d'un projet accompagné où il ou elle appartiendra à un véritable groupe projet composé du DGS, d'un employé communal chargé de la communication et de deux élus délégués à l'action culturelle.
- On peut poursuivre la description « parcours projet » de cet(te) étudiant(e) en 20N+1 et 20N+2. Les projets deviennent progressivement plus complexes et, parfois, plus longs. Certains projets sont donc notés « projet filé », ce qui signifie qu'il est initié au cours d'une période de stage puis poursuivi en TD de « gestion de projet ». L'apprenant ou l'apprenante saisira les caractéristiques des différents projets menés dans son portfolio.



Exemples de projets
Mise en place du règlement général pour la protection des données au niveau de l'entité
Participation à l'organisation d'un déménagement
Gestion d'un appel d'offre
Mise en place d'une gestion documentaire

La **mobilisation des outils numériques** au service de la communication, de l'organisation et de la coordination des travaux du groupe projet sera systématique. Les étudiantes et les étudiants seront logiquement conduits à choisir l'outil numérique qui s'adaptera le mieux à « leur » projet :

« Pour animer la prochaine réunion du groupe projet, faut-il préférer une PrÉAO ou une application de création de cartes heuristiques ? »

« Pour mettre en œuvre une veille informationnelle efficace, quels outils vais-je privilégier ? Méthode pull ou méthode push ? Un réseau social ? Lequel et pourquoi ? »

Les processus d'apprentissage seront **itératifs** : on mobilisera les mêmes outils plusieurs fois à différents stades du projet.

Ainsi, si on prend l'exemple du tableau de bord du projet :

- on étudiera le « choix des indicateurs du projet » lors de la phase de préparation du projet ;
- un peu plus tard, on s'attachera à présenter un tableau de bord synoptique reprenant ces indicateurs ;
- dans le cadre de la « conduite du projet », l'étudiante ou l'étudiant mettra à jour ce tableau de bord et analysera les écarts ;
- enfin, le tableau de bord sera à nouveau mobilisé lors de l'établissement du bilan de projet (phase de « clôture du projet »).

On peut aussi prendre l'exemple du budget : le budget prévisionnel, présenté lors de la phase de préparation du projet, sera mis à jour et analysé au fur et à mesure de son déroulement ; lors de la phase de clôture, on présentera le budget définitif.



De la même manière, les **compétences liées à la communication écrite et orale, à la gestion et au partage d'informations** seront acquises progressivement dans le cadre de situations professionnelles fictives et/ou réelles :

- « Je déposerai les documents du projet sur un espace de stockage gratuit en ligne afin que les bénévoles puissent y avoir accès. Lequel ? Comment vais-je définir les droits de partage de cet espace ? »
- « Le chef de projet m'a chargé de rédiger le message, en français et en anglais, annonçant le déménagement de notre entreprise aux partenaires extérieurs : quel support faut-il privilégier ? quel mode de diffusion ? »

### Transversalités

Le bloc de compétences *Gestion de projet*, a pour objectif de maîtriser :

- des compétences communes à plusieurs blocs : on retrouvera, par exemple, « l'animation de collectifs de travail », « le travail en mode collaboratif » ou « la production d'informations chiffrées »... dans les 3 blocs. Ces thèmes seront abordés dans des situations variées, avec des entrées différentes, par des enseignant(e)s différents. Ce n'est pas gênant, au contraire : cela permet aux étudiantes et étudiants de percevoir que ces 3 blocs sont complémentaires.
- des compétences relevant également de la culture économique, juridique et managériale (CEJM) : il s'agira, d'une part, de mobiliser et compléter ce qui a été étudié en CEJM (par exemple « plan de formation proposé dans le cadre du projet », en lien avec le thème de CEJM « Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ? ») ; il s'agira, d'autre part, de mobiliser les compétences acquises en CEJM pour les mettre au service du projet porté par l'étudiant(e) (ex : étude de la conjoncture économique, en Espagne, dans le cadre de la préparation d'un salon international à Madrid). En outre le contexte et les données mises à la disposition des étudiants pour les immerger dans des situations professionnelles s'enrichissent par rapport au référentiel précédent incluant les aspects suivants :
  - Organisation et missions de l'entité,
  - Modes de management et de collaboration en vigueur
  - Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité
  - Rôle et missions des membres de l'entité.

### Rôle des outils numériques

ACTIVITES/TACHES	OUTILS NUMERIQUES UTILES	EXEMPLES DE TRAVAUX A REALISER*
<b>2.1 Préparation du projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• agendas et applications de planification,</li> <li>• logiciels ou applications de traitement de texte, d'image, de son, de vidéos</li> <li>• messagerie électronique</li> <li>• tableur / grapheur</li> <li>• applications de discussion instantanée</li> <li>• espaces collaboratifs</li> <li>• outils de téléphonie</li> <li>• réseaux sociaux</li> <li>• Média sociaux</li> <li>• applications liées aux besoins</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix d'un espace de travail collaboratif adapté aux besoins du groupe projet</li> <li>• Administration de cet espace, authentification des utilisateurs et gestion des droits d'accès</li> <li>• Préparation du budget prévisionnel à l'aide d'un tableur / visualisation à l'aide de graphiques</li> <li>• Réalisation d'une vidéo destinée à présenter l'entreprise dans le cadre de la préparation d'un salon</li> </ul>

	de l'activité	professionnel <ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de modèles de documents utilisés dans le cadre du projet</li> </ul>
<b>2.2 Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• outils de diffusion de l'information</li> <li>• outils de veille informationnelle</li> <li>• réseaux sociaux</li> <li>• espaces collaboratifs</li> <li>• logiciels ou application de gestion numérique des documents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte d'informations à l'aide de flux RSS</li> <li>• Utilisation des réseaux sociaux comme outils de collecte d'informations utiles au projet</li> <li>• Mise en œuvre de Netvibes ou de Pearltrees pour diffuser et partager le contenu d'une veille informationnelle</li> </ul>
<b>2.3 Conduite du projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• agendas et applications de planification,</li> <li>• logiciels ou applications de traitement de texte, d'image, de son, de vidéos</li> <li>• Tableur</li> <li>• applications de discussion instantanée</li> <li>• Système de gestion de contenu ou outil de création de site <i>web</i></li> <li>• espaces collaboratifs</li> <li>• outils de téléphonie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des délais du projet à l'aide de Ganttproject</li> <li>• Préparation d'une carte heuristique destinée à animer la prochaine réunion de l'équipe projet</li> <li>• Utilisation d'un outil de conférence en ligne permettant la participation de personnes situées à distance lors du comité de pilotage</li> <li>• Réalisation d'une page professionnelle sur Facebook</li> <li>• Mise en œuvre d'un outil d'écriture collaborative destiné à la rédaction d'un document à plusieurs</li> </ul>
<b>2.4 Clôture du projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tableur : fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), formules conditionnelles, fonctions statistiques, arithmétiques et logiques, tableau croisé dynamique, graphiques</li> <li>• logiciels ou applications de traitement de texte, d'image, de son, de vidéos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre des fonctionnalités du tableur permettant d'analyser les résultats du projet</li> <li>• Etablissement du rapport de bilan de projet à l'aide du traitement de texte</li> <li>• Préparation du diaporama permettant d'animer la réunion de clôture du projet</li> </ul>

## 5. Bloc Collaboration à la gestion des ressources humaines

### Présentation générale

L'introduction dans le référentiel d'un domaine d'activité consacré à la gestion des ressources humaines (GRH) résulte de :

- la place croissante des ressources humaines aujourd'hui dans les organisations, toutes confrontées à la nécessité de recruter du personnel compétent et de le fidéliser ;
- la décentralisation de ces activités<sup>25</sup> qui amène très fréquemment les titulaires du diplôme à prendre part, avec plus ou moins d'autonomie, à un ou plusieurs aspects de la gestion des ressources humaines.

Par ailleurs, la formalisation de telles compétences et connaissances répond au besoin en lisibilité d'un parcours de formation, pré et post baccalauréat, plus explicitement en lien avec la gestion des ressources humaines.

Ce domaine d'activité prend appui et approfondit l'enseignement de culture économique, juridique et managériale, en ce qui concerne :

- la compréhension des organisations et l'identification des problématiques de gestion des ressources humaines auxquelles elles sont confrontées ;
- les mutations du travail et notamment les évolutions qui affectent le marché du travail et ce du point de vue quantitatif mais également du point de vue qualitatif ;
- la culture juridique en raison de la forte dimension juridique du domaine mobilisant, dans toutes les activités, des connaissances relevant de règles de droit social.

Ce domaine d'activité appelle, comme les autres domaines, une approche opérationnelle et concrète et non une approche théorique qui serait déconnectée de la vie des organisations et du contexte d'action dans lequel elles s'inscrivent.

Les compétences travaillées dans ce domaine reposent sur des activités qui sont nouvelles pour la plupart ou actualisées pour d'autres. Si certaines notions étaient déjà abordées dans le référentiel du BTS Assistant de manager, le nouveau référentiel entend une approche marquée par la collaboration au pilotage des ressources humaines et non plus seulement par l'administration du personnel.

Comme l'ensemble des domaines d'activité du référentiel, ce domaine prend en compte tous les aspects de la digitalisation des activités et des outils propres à la GRH<sup>26 27</sup>. La prise en compte de cette dimension amène les étudiants à réfléchir à son impact sur les ressources humaines et les organisations.

---

<sup>25</sup> Le manager intermédiaire ou la GRH mise en scène – Anne Dietrich - <https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2009-1-page-196.htm>

<sup>26</sup> A quoi ressemblera la fonction RH demain ? M Barabel, O Meier, A Perret - 2014

<sup>27</sup> Transformation, RH & digital: De la promesse à la feuille de route. P Storhayé - 2016

## Spécificités du bloc de compétences et nouveautés

La collaboration à la gestion des ressources humaines, à travers les contextes qui seront proposés, les données mises à disposition et les attentes envers les étudiants, permet une approche enrichie par rapport au référentiel précédent (Finalité 5). En effet, les évolutions récentes du métier conduisent à prendre en compte les besoins liés à une fonction de plus en plus décentralisée, partagée et déléguée, et la nécessité d'ancrer plus clairement la section de technicien supérieur Support à l'action managériale dans la filière économie et gestion, dans le pré-bac comme dans le post-bac, et ce afin de mieux baliser le parcours des étudiants.

En outre, le développement des outils numériques et leur mobilisation dans les organisations impliquent l'acquisition par les futurs titulaires du diplôme d'une maîtrise efficace, raisonnée et rationalisée des solutions numériques et collaboratives adaptées aux situations et aux besoins professionnels rencontrés.

Par ailleurs, Le traitement de l'interculturalité ne doit plus se limiter à la simple question des origines géographiques mais doit également conduire à une approche plus globale des diversités, qu'elles soient culturelles, générationnelles ou liées aux parcours de formation des membres de l'entité. Cet axe, qui permettra de mobiliser à profit une approche interdisciplinaire avec la CGE et le CEJM, devra permettre aux titulaires du diplôme d'intégrer à leur culture métier une véritable prise en compte de la responsabilité sociale et sociétale des organisations sur les questions de l'intégration et de la valorisation des diversités.

Enfin, la communication, la production et la gestion de l'information représentent un champ de compétences transversal à développer et à mobiliser dans chaque bloc.

En ce qui concerne le bloc *Collaboration à la gestion des ressources humaines*, et pour tenir compte des évolutions métier présentées plus haut, de nouveaux critères de performance sont à prendre en compte :

ACTIVITES	CRITERES DE PERFORMANCE <u>NOUVEAUX</u>
<b>3.1.</b> <b>Accompagnement au parcours professionnel</b>	<p>Au-delà de la participation au processus de recrutement (de l'identification du besoin à l'intégration du nouveau collaborateur - Finalité 5.1. Assurer la gestion des ressources humaines du service : participer au processus de recrutement), le présent référentiel se propose d'introduire de manière beaucoup plus large la notion de relation de travail en prenant en compte également les notions de « marque employeur » et de « mobilité », tant professionnelle que géographique.</p> <p>L'accent sera mis également sur les outils digitaux qui permettront de communiquer de manière rationnelle et pertinente avec les parties-prenantes, externes comme internes, à la relation de travail<sup>[FB1]</sup>, à travers :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• des actions de communication visant à sensibiliser le personnel mais également les candidats potentiels ;</li><li>• la création de fiches de description « emplois-compétences », la mise en place et le suivi d'actions de dialogue entre le management et les collaborateurs ;</li><li>• des modalités d'accompagnement des salariés en transition (aménagement du temps de travail, suivi des démarches, formation,</li></ul>

	<p>etc.) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• des actions de communication pour créer et entretenir la relation avec les organismes et instances proposant des démarches de sécurisation du départ des salariés (mise en place de Contrat de sécurisation professionnelle avec le concours du Pôle Emploi, essaimage, etc.) ;</li> <li>• accompagner la mise en place d'action de Volontariat international en entreprise ;</li> <li>• etc.</li> </ul>
<p><b>3.2. Contribution à l'amélioration de la vie au travail</b></p>	<p>Si le précédent référentiel, dans le cadre de la Finalité (5.2 Gérer les ressources matérielles d'un service administratif), faisait déjà mention de la question de l'aménagement de l'espace de travail, l'accent est désormais mis sur les questions de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'analyse des conditions de travail (diagnostic) ;</li> <li>• la participation de la personne titulaire du diplôme à des mesures de sécurité, de prévention et d'amélioration des conditions de travail.</li> </ul> <p>Il est également à souligner que la question des conditions de travail dans le nouveau référentiel met clairement l'accent sur les thématiques actuelles des diversités et du vivre ensemble en entreprise qui représentent de véritables défis contemporains pour le management des ressources humaines. Cela implique que soient couverts les champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de l'ergonomie des postes de travail : diagnostic et préconisations de solutions ;</li> <li>• des risques psychosociaux : évaluation des risques, propositions de solutions de prévention et d'amélioration ;</li> <li>• de l'égalité et de l'intégration des diversités : charte éthique, accompagnement des mesures de promotion de l'égalité et de la diversité, mise en place de partenariats et obtentions de labels ou établissement de chartes.</li> </ul>
<p><b>3.3. Collaborer aux relations sociales</b></p>	<p>Cette activité vise à prendre en compte les récentes évolutions du droit en matière de dialogue social et de démocratie d'entreprise.</p> <p>La personne titulaire du diplôme, au-delà de la simple information sociale à destination des membres du service, compétence déjà mentionnée dans le précédent référentiel (Finalité 5.1), devra désormais être capable d'accompagner l'ensemble du processus de dialogue social en interne. Ce processus va de l'organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel à la gestion du calendrier des élections professionnelles en passant par la préparation et le suivi de la négociation sociale. Les compétences attendues s'étendront jusqu'à la proposition d'éléments de langage et d'argumentaires dans le cadre de la prévention ou de la gestion de conflits sociaux. Cela implique de nouvelles compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel : calendrier prévisionnel, affichage et diffusion, compte-rendu ;</li> <li>• l'accompagnement à l'organisation des élections professionnelles dans le respect des règles légales en vigueur : calendrier prévisionnel, information des membres de l'entité, recueil des candidatures, organisation de l'évènement et prise en charge du processus administratif relatif à l'élection, diffusion des résultats ;</li> <li>• préparation et suivi de la négociation sociale : organisation de l'évènement et participation à la rédaction d'accords d'entreprise ;</li> <li>• contribution à la communication dans un contexte de conflit social :</li> </ul>

	collecte et traitement de l'information (notes et rapports) et proposition d'argumentaires et d'éléments de langage à destination des managers.
<b>3.4. Participation à la performance sociale</b>	<p>Le nouveau référentiel, dans le cadre de cette activité 3.4, traite des questions relatives à la préparation et au suivi des formations, au suivi des congés annuels et à la gestion des absences (Finalité 5.1). Il met également l'accent sur les compétences relatives à l'évaluation de la performance sociale de l'entité, notamment par le biais d'indicateurs spécifiques et de tableaux de bords sociaux, et à l'accompagnement à l'évaluation des compétences des collaborateurs par les managers.</p> <p>La personne titulaire du diplôme devra donc désormais être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'identifier, de suivre et d'analyser des indicateurs sociaux : participation à une démarche d'audit social (diagnostic, enquête, proposition de solutions), indicateurs de la performance sociale et réalisation de tableaux de bords sociaux, notamment grâce aux fonctionnalités du PGI et/ou à l'utilisation d'un tableur permettant de réaliser des traitements automatisés des données ;</li> <li>• de gérer les temps de travail individuels et collectifs : congés, annualisation des temps de travail, mixité des modalités de travail (présentiel et télétravail), absences ;</li> <li>• de préparer à la démarche d'appréciation des compétences : calendrier prévisionnel, information et convocation des personnels, réalisation de supports (critères et grille d'évaluation, guide d'entretien) ;</li> <li>• de contribuer à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue : évaluation du besoin de formation (bilan de compétences et entretien annuel), plan de formation, modalités de formation (interne et externe), évaluation des actions de formations.</li> </ul> <p>L'ensemble de ces actions devra mobiliser les outils numériques tels le PGI et le tableur, tant pour la collecte et la mise en forme des données que pour leur extraction à des fins d'analyse.</p>

Les critères de performance du bloc se déclinent en trois dimensions :

Comme présenté dans le tableau portant sur les critères de performance nouveaux, les compétences en matière de communication et de gestion de l'information sont des outils à mobiliser en filigrane des activités propres au bloc Collaboration à la gestion des ressources humaines.

### Conduite des enseignements et préconisations pédagogiques

Le domaine d'activité Collaboration à la gestion des ressources doit être appréhendé de manière opérationnelle et concrète et non à travers une approche théorique qui ne conviendrait pas à la nécessaire acquisition des compétences métier et qui serait déconnectée de la vie des organisations et du contexte d'action dans lequel s'inscrivent les activités. Les quatre activités doivent donc être abordées à travers des actions clairement situées et contextualisées dans la vie des organisations, en positionnant l'étudiant dans des organisations diverses, si possible en lien avec le bassin de l'établissement, afin de mieux le préparer au stage et à la poursuite de son parcours.

Pour acquérir progressivement les compétences attachées au domaine, il est donc indispensable de privilégier la mise en situation professionnelle : la pédagogie sera active et les productions attendues seront encadrées par l'enseignant. Une approche par les cas sera donc privilégiée.

### Transversalités

Les transversalités avec les autres domaines d'activité sont nombreuses :

- avec toutes les activités du domaine Optimisation du processus administratif, dès lors que ce processus est en lien avec la gestion des ressources humaines ;
- avec le domaine Gestion de projet : des projets concernant la gestion des RH (ex. : informatisation des activités RH) ou ayant un impact sur les conditions de vie ou fondé sur une négociation avec les partenaires sociaux (ex. déménagement d'un site, création d'une nouvelle activité).

La communication écrite et les outils numériques seront mobilisés de manière transversale pour chacun des domaines d'activité (ex. courrier, courriel, outils de veille, système d'information de l'organisation).

Des transversalités sont particulièrement pertinentes à activer avec l'enseignement de culture économique, juridique et managériale :

Thèmes du programme de CEJM	Activités du domaine Collaboration à la gestion des RH
<p><b>THÈME 1 : L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT</b>            Comment les contrats sécurisent-ils les relations entre l'entreprise et ses partenaires ?            De quelle manière l'entreprise s'inscrit-elle dans son environnement ?</p> <p><b>THÈME 2 : LA RÉGULATION DE L'ACTIVITÉ ECONOMIQUE</b>            Comment les activités économiques sont-elles régulées par le droit ?            Comment l'entreprise intègre-t-elle la connaissance de son environnement dans sa prise de décision ?</p> <p><b>THÈME 3 : L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE</b>            Comment choisir une structure juridique pour l'entreprise ?            Quelles réponses apporte le droit face aux risques auxquels s'expose l'entreprise ?            Comment l'entreprise organise-t-elle ses ressources ?            -Les compétences            -Les mécanismes de coordination et de contrôle            -Les styles de management -Les différents niveaux de management            -La responsabilité éthique, sociale, sociétale et environnementale</p>	<p><b>31. Accompagnement du parcours professionnel</b>            Formalités d'embauche, modification et rupture de la relation contractuelle</p> <p><b>33. Collaborer aux relations sociales</b>  <b>34. Participation à la performance sociale</b></p> <p><b>31. Accompagnement du parcours professionnel</b>  <b>32. Contribution à l'amélioration de la vie au travail</b></p> <p><b>31. Accompagnement du parcours professionnel</b></p>

#### **THÈME 4 : L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR LA VIE DE L'ENTREPRISE**

Comment le numérique transforme-t-il l'environnement des entreprises ?

Dans quelle mesure le droit répond-il aux questions posées par le développement du numérique ?

-La protection de la personne : les données à caractère personnel, l'identité numérique, l'usage du numérique dans l'activité de travail

Quelle est l'incidence du numérique sur le management ?

- Spécialisation, intégration, action collective  
-Mode de coordination, flexibilité, modalités d'organisation du travail - Composantes et rôles du système d'information, opportunités et risques liés au système d'information

#### **THÈME 5 : LES MUTATIONS DU TRAVAIL**

Quelles sont les principales évolutions du marché du travail ?

Comment le droit prend-il en considération les besoins des entreprises et des salariés ?

-Les différentes sources du droit du travail  
-Les régimes juridiques du salarié et du travailleur indépendant

-Les contrats de travail

-Les principes de la protection du salarié

-Les modifications du rapport d'emploi

-Les modes de rupture du rapport d'emploi

-Le droit négocié et le rôle des partenaires sociaux.

Quel est l'impact des mutations du travail sur l'emploi et les conditions de travail ?

-Le dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

-Les facteurs de la motivation et de la satisfaction au travail

-Les conditions de travail et leurs évolutions

**31. Accompagnement du parcours professionnel**

**33. Collaborer aux relations sociales**

**34. Participation à la performance sociale**

**32. Contribution à l'amélioration de la vie au travail**



## Rôle des outils numériques

Les pratiques professionnelles liées à ce domaine d'activité nécessitent un recours régulier et raisonné aux outils numériques qui doivent donc être intégrés en filigrane des pratiques pédagogiques.

OUTILS NUMERIQUES UTILES	ACTIVITES/TACHES	EXEMPLES DE TRAVAUX A REALISER
<b>Pour dialoguer et partager des informations</b>		
<b>Messagerie électronique</b>	3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital	Création de listes de diffusion
<b>Lettre d'information / liste de diffusion</b>	3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels	Élaboration d'une lettre d'information ( <i>newsletter</i> ) interne à l'aide d'un site dédié
<b>Applications de discussion instantanée</b>	3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique	Création d'un groupe sur une application de dialogue en ligne
<b>Espace de partage de documents sur l'ENT</b>	3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques	Recrutement via le site de l'organisation et/ou des applications mobile multifonction dédiées
<b>Site web</b>	3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels	Emploi du temps partagé
<b>Applications mobile multifonction</b>	3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail	Modalités de partage de document
<b>Fonctionnalités des moteurs de recherche</b>	3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel	
	3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles	
<b>Pour formaliser les informations à transmettre, à l'interne et à l'externe</b>		
<b>Logiciels ou applications de traitement de texte, d'image, de son, de vidéos et de créer des tutoriels, de diaporamas</b>	3.1.1 Valorisation de la marque employeur	Élaboration de courriers/courriels
	3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital	Mobilisation des médias sociaux, notamment des réseaux professionnels (CV en ligne, CV vidéos)
<b>Médias sociaux</b>	3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique	Élaboration supports audiovisuels
<b>Site web</b>	3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques	Formalisation de processus
<b>Fonctionnalités du PGI</b>	3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail	Rédaction de rapports et de tableaux de bord
<b>Tableur</b>	3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel	Réalisation de supports d'appréciation des
	3.3.2 Accompagnement des	

	<p>élections professionnelles</p> <p>3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social</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>	compétences
<b>Pour recueillir, gérer et stocker les données</b>		
<p><b>Logiciels d'enquêtes en ligne</b></p> <p><b>Outils de veille</b></p> <p><b>Outils de gestion des bases de données et des parcours du personnel / PGI</b></p> <p><b>Tableur</b></p> <p><b>Logiciels ou application de gestion numérique des documents</b></p> <p><b>Cloud computing</b></p> <p><b>Outils de planification</b></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>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>Recueil des besoins des membres de l'entité, enquête de satisfaction clients</p> <p>Veille relative à l'évolution du contrat de travail et aux mobilités</p> <p>Création, gestion et utilisation des fonctionnalités du PGI et/ou d'une base de données du personnel</p> <p>Gestion d'agendas partagés, applications de planification d'événements</p> <p>Réalisation de tableaux de bord</p>
<b>Pour mener un travail collaboratif</b>		
<b>Espaces collaboratifs</b>	<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>3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail</p> <p>3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles</p> <p>3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs</p>	<p>Travaux en groupes menés via une plateforme de travail collaboratif</p> <p>Enrichissement de l'espace collaboratif, animation de forums</p> <p>Gestion des droits d'accès à la plateforme</p>

<b>Pour valoriser l'image de l'entité</b>		
<b>Réseaux sociaux</b>	3.1.1 Valorisation de la marque employeur	Création et animation d'un espace sur un réseau social Conception d'un site web destiné à valoriser l'entité et à favoriser le recrutement, la fidélisation et la culture d'entreprise
<b>Sites web</b>	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	
	3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail	
<b>Pour simuler des situations professionnelles</b>		
<b>Jeux sérieux</b>	3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital	Simulation de la relation avec les partenaires de l'entité, tant en interne qu'en externe.
	3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences	
	3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail	
	3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux	
	3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques	

## 6. Le module optionnel de parcours individualisé

### Présentation générale

Le module optionnel de parcours individualisé (MOPI) permet d'offrir la possibilité d'enrichir le référentiel par l'exploration ou l'approfondissement d'un champ de compétences.

#### a- L'accompagnement au projet professionnel et de poursuite d'études de l'étudiante ou l'étudiant

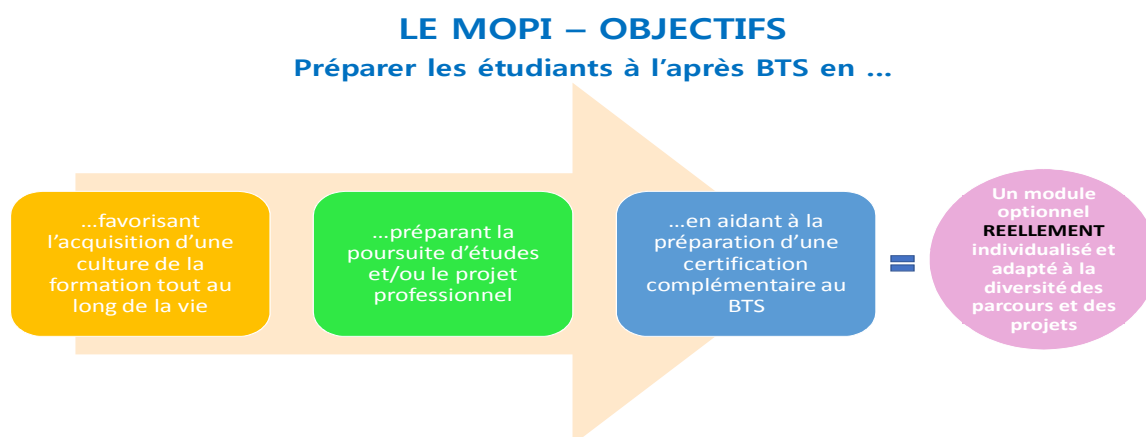
Cette démarche doit permettre de favoriser l'intégration professionnelle de la personne titulaire du diplôme eu égard à son projet et aux besoins du bassin d'emploi considéré, mais aussi de préparer la poursuite du parcours étudiant à travers la création de ponts qui permettront de favoriser l'accès aux formations d'enseignement supérieur telles que les licences professionnelles, mais aussi les écoles de commerce (préparation des concours passerelle), par exemple. Le MOPI proposé par l'équipe enseignante pourra ainsi s'intégrer dans le cadre d'un partenariat avec les écoles et universités du bassin de l'établissement proposant des formations compatibles avec une poursuite d'étude post-BTS, ce qui permettra aux étudiants de faire l'expérience d'un premier contact avec ces dernières, et de créer de véritables cordées qui permettront de donner une meilleure visibilité à la section au sein de la filière économie et gestion de l'enseignement supérieur.

### b- La préparation à une certification complémentaire

En outre, le MOPI pourra également être le lieu privilégié de préparation à une certification complémentaire, en langues ou concernant le numérique<sup>28</sup>, par exemple. Cela permettra à la personne titulaire du diplôme de valoriser et de distinguer son profil, tant dans une démarche de poursuite d'études que d'intégration au monde professionnel. Les projets de MOPI ainsi proposés par l'équipe enseignante pourront permettre un meilleur suivi individualisé des étudiants, ce qui en fera un espace de remédiations propice aux dépassements de certains freins à l'intégration, dans la vie professionnelle comme dans la poursuite d'un cursus de formation. Dans ce cadre des certifications complémentaires, les heures dédiées à cet enseignement pourront être partagées entre les enseignants intervenants, y compris de LVE et CGE.

### c- L'exploration des modalités de formation tout au long de la vie

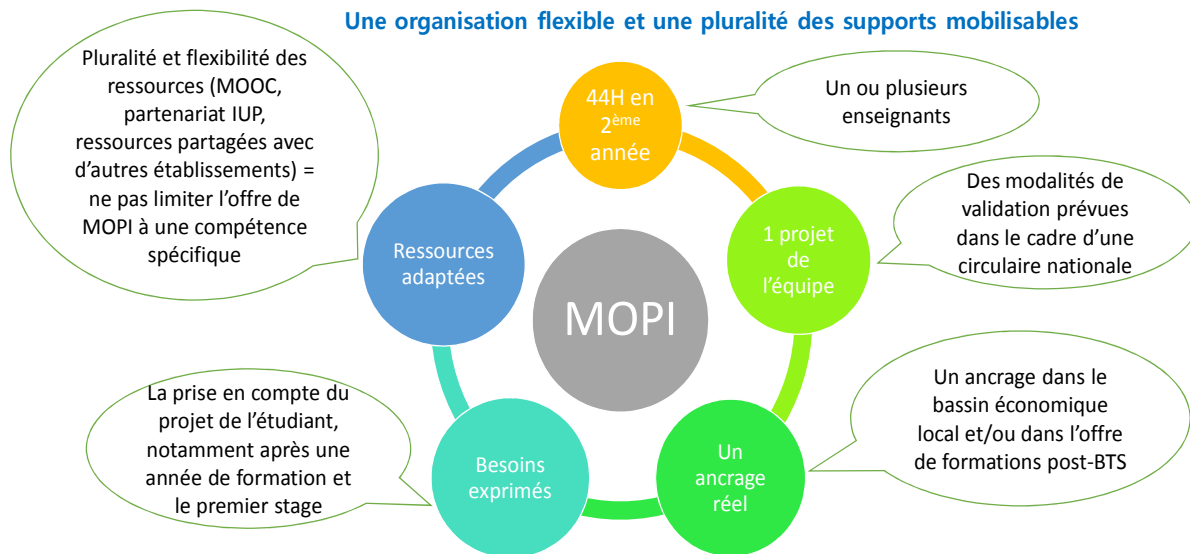
Enfin, le MOPI devra être l'occasion pour les futurs titulaires du diplôme de se familiariser, dès la deuxième année du parcours post-bac, avec les modalités de formation tout au long de la vie, dans le cadre notamment de pratiques pédagogiques mobilisant des outils et supports de formation à distance en complément du présentiel. Cette mixité des approches permettra aux étudiants d'acquérir une culture de l'apprentissage tout au long de la vie, ce qui sera un atout tant dans les futurs parcours professionnels que dans le cadre d'une poursuite d'études. Cette spécificité dans l'approche pédagogique devrait permettre de différencier la STS Support à l'action managériale et de renforcer d'autant son attractivité.



<sup>28</sup> Par exemple Pix : <http://ecolenumerique.education.gouv.fr/2016/11/17/pix-un-service-public-pour-evaluer-et-certifier-les-competences-numeriques-bientot-ouvert/>

## LE MOPI – CONDUITE DES ENSEIGNEMENTS

Une organisation flexible et une pluralité des supports mobilisables





# Services des enseignants

---

## Principes pour la prise en charge des enseignements

Par la nature même des domaines d'activité, un bloc professionnel ne peut pas être pris en charge par plusieurs enseignants sur ce niveau.

Chaque bloc de compétences donne lieu à une épreuve certificative correspondante conformément à la réglementation relative aux blocs de compétences. Toutefois, il est rappelé que la participation aux corrections et aux interrogations relatives aux épreuves des disciplines professionnelles et de culture économique, juridique et managériale est indépendante de la répartition des services et des enseignements dispensés.

Le choix des services ne doit pas conduire à une spécialisation des enseignants qui serait contraire à l'approche transversale des apprentissages du référentiel. Ceci est notamment indispensable à la conduite des ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée qui ont vocation à développer des compétences professionnelles, notamment celles à caractère transversal. Dans ce cadre, les enseignants en charge de l'unité de culture économique, juridique et managériale participent à l'animation des ateliers de professionnalisation afin d'articuler leur enseignement avec les contenus juridiques, économiques et managériaux propres aux autres blocs. Il est donc souhaitable que la personne enseignant cette unité prenne en charge un bloc.

Afin d'assurer une meilleure progressivité des apprentissages sur le cycle des deux années, il peut être pertinent d'organiser le suivi de la classe de première année.

Les ateliers de professionnalisation gagneraient à être organisés sur une journée dédiée dont une barrette de co-animation avec les enseignants de CGE et LVE de 4 heures. Les temps d'implication de chaque enseignant sur les AP doivent être appréhendés à travers une logique d'annualisation qui dépendra de la progression choisie et arrêtée par l'équipe au mois de juin N-1. Ces temps d'intervention donneront ensuite lieu à une évaluation du temps de travail moyen hebdomadaire qui figurera dans les états de ventilation du service (VS) de l'enseignant.

## Rappel des horaires hebdomadaires de formation

- Culture économique, juridique et managérial (CEJM) : 4 heures élève et professeur. Cet enseignement se prolonge en ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée à raison de deux heures (en co-animation) ;
- Optimisation des processus administratifs (OPA): 4 heures élève et 6\* heures professeur ;
- Gestion de projet (GP): 4 heures étudiant et 6\* heures professeur ;
- Collaboration à la gestion des ressources humaines (CGRH): 4 heures élève et 5\* heures professeur ;
- Atelier de professionnalisation (AP) : 6 heures étudiant et 12 heures professeur à se répartir entre enseignants de l'équipe pédagogique. Dans les simulations présentées ci-après, nous opterons pour la répartition suivante : 08 heures pour les enseignants des blocs

professionnels et CEJM + 04 heures pour les enseignants de CGE et de LVE (enseignements en barrette) ;

- Module Optionnel de Parcours Individualisé (MOPI) : jusqu'à 44 heures en 2<sup>ème</sup> année.

*\*si dédoublement.*

### Simulation pour une division avec dédoublement

**Les simulations présentées dans ce document le sont à titre d'illustration et ne constituent pas des prescriptions. La répartition des services découle du projet pédagogique de l'équipe enseignante.**

#### Scénario 1 :

Hypothèses :

1. les enseignements de CGRH et CEJM sont confiés au même enseignant du fait des nombreuses transversalités (notamment en droit et en management) ;
2. les enseignements de OPA et AP sont confiés en partie au même enseignant ;
3. les ateliers de professionnalisation sont organisés sur une journée dédiée où 8 heures sont prises en charge par des professeurs d'économie et gestion (blocs et CEJM) et 4 heures pour l'intervention des enseignants de CGE et LVE ;
4. une répartition qui privilégie une organisation par cycle avec un binôme enseignant par promotion.

Avantages/inconvénients :

Ce scénario a pour principal avantage de favoriser les transversalités entre l'enseignement de CEJM et de CGRH. Cela étant, il conduit également à une certaine spécialisation des enseignants, peu propice à valoriser l'approche transversale du nouveau référentiel.

Service équipe :

Enseignement	ANNÉE 1		ANNÉE 2	
	Prof 1	Prof 2	Prof 3	Prof 4
CEJM	4H		4H	
OPA		6H		6H
GP		6H		6H
CGRH	5H		5H	
AP	3H	5H	3H	5H
MOPI			2H	
<b>TOTAL</b>	<b>12H hors pondération</b>	<b>17H hors pondération</b>	<b>14H hors pondération</b>	<b>17H hors pondération</b>

#### Scénario 2 :

Hypothèses :

- idem pour les points 2,3 et 4 du scénario précédent ;
- l'enseignement de CGRH n'est pas confié à l'enseignant en charge de l'enseignement de CEJM.



Avantages/inconvénients :

Ce service permet d'éviter une trop grande spécialisation des enseignants entre les blocs davantage « administratifs » et le bloc de CGRH. Les transversalités avec l'enseignement de CEJM, notamment en ce qui concerne les structures et la prise en compte de l'environnement, seraient également renforcées. Cela étant, les liens évidents et fournis entre le bloc CGRH et l'enseignement de CEJM, notamment dans ses composantes juridiques et managériales pourraient ne pas être suffisamment mis en valeur, au risque que certaines de ces thématiques soient appréhendées « hors sol ».

Service équipe :

Enseignement	ANNÉE 1		ANNÉE 2	
	Prof 1	Prof 2	Prof 3	Prof 4
CEJM	4H		4H	
OPA		6H	6H	
GP	6H			6H
CGRH		5H		5H
AP	3H	5H	3H	5H
MOPI			2H	
<b>TOTAL</b>	<i>13H hors pondération</i>	<i>16H hors pondération</i>	<i>15H hors pondération</i>	<i>16H hors pondération</i>

### Simulation pour une division sans dédoublement

**Les simulations présentées dans ce document le sont à titre d'illustration et ne constituent pas des prescriptions. La répartition des services découle du projet pédagogique de l'équipe enseignante.**

Hypothèses :

- l'effectif ne permet pas de dédoublement ;
- l'enseignement de CEJM est pris en charge par des collègues qui interviennent également sur les enseignements spécifiques pour favoriser le décloisonnement et les transversalités.

Service équipe :

MATIERES	PROF 1		PROF 2		PROF 3	
	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année
CEJM				4H	4H	
OPA	4H					4H
GP		4H	4H			
CGRH				4H	4H	
AP	4H	4H		4H	4H	
MOPI		2H				
<b>TOTAL</b>	<i>18H hors pondération</i>		<i>16H hors pondération</i>		<i>16H hors pondération</i>	

# Équipement des sections

---

Les étudiants devront avoir accès à un environnement de travail qui leur permettent de disposer d'ordinateurs, de tablettes et de smartphones à la fois pour la formation et la certification. Il doit être possible que les étudiants utilisent leurs propres équipements.

Les ressources logicielles nécessaires aux apprentissages sont décrites dans le présent référentiel (voir la cartographie page 47). Certaines peuvent être accessibles en mode hébergé (*cloud*).

L'accès internet des lieux de formation et de certification devra permettre d'accéder aux réseaux sociaux et aux solutions logicielles en mode hébergé (*cloud*).

Par ailleurs les étudiantes et étudiants devront être équipés d'une tenue professionnelle pour certaines activités.

---

# La certification

---

## Épreuve E4 – optimisation des processus administratifs

L'épreuve E4 se prépare tout au long du cycle de formation et donne lieu à une épreuve ponctuelle orale pendant laquelle la personne candidate va exposer ses compétences acquises mais également en faire la démonstration. L'apprentissage progressif tout au long du cycle de formation doit permettre de constituer un recueil d'expériences professionnelles. Elles prendront prioritairement appui sur les missions réalisées lors des stages mais également construites autour des expériences professionnelles personnelles. Tout au long de sa formation, l'étudiante ou l'étudiant tient un journal de bord de ses actions, des contextes professionnels ainsi que des compétences travaillées (spécifiques et transversales), ce qui lui permet d'alimenter son portfolio. Il mène également une réflexion sur sa pratique et sur les possibilités d'amélioration. Les travaux réalisés pendant les stages constituent une matière première car il est vivement conseillé de prendre appui sur des expériences ou des situations rencontrées. Au fur et à mesure de ses apprentissages, la personne apprenante peut et vraisemblablement doit enrichir la situation originelle rencontrée pour témoigner des compétences nouvellement acquises. Elle mène une action réflexive sur la situation et propose des évolutions qui permettent de démontrer une maîtrise approfondie des compétences du référentiel.

Pour ce faire, elle constitue un portfolio à partir de missions et va faire évoluer le contenu au fil de sa formation. La constitution de ce recueil de situations professionnelles sera effectuée sur du temps personnel (travail à faire chez soi) mais également peut être réalisé dans le cadre des séances sur les dossiers en responsabilité. Cela constitue un moment d'apprentissage différencié avec comme la mise en œuvre d'une pédagogie de classe inversée (le professeur fait travailler les élèves sur une thématique à partir de leurs propres expériences). Enfin, les ateliers de professionnalisation de et de culture économique, juridique et managériale peuvent également permettre de travailler ponctuellement sur une thématique qui peut être intégrée à une mission (co-animation avec un professeur de LVE ou CGE).

Il sera conseillé aux apprenants de faire le choix des premières missions (au moins deux) dès le début de la deuxième année afin d'optimiser la gestion du temps sachant qu'ils pourront faire évoluer le contenu et les outils mises en œuvre tout au long de leur parcours.

L'épreuve étant orale, il est vivement conseillé de s'entraîner régulièrement aux attendus de communication orale du référentiel en participant activement aux simulations, exposées et débats organisés lors de la formation.

### Épreuve orale - durée 55 minutes

#### Coefficient 4

##### Contenu du dossier

- **Un sommaire**
- **La description des missions menées présentant les tâches réalisées et leur contexte d'exécution.**
- **L'attestation de non-plagiat**

- **Les attestations de stage ou les certificats de travail attestant l'exécution du contrat de travail**
- **4 fiches descriptives des missions**

- Chaque mission est décrite à l'aide de modèle de fiche présentés dans la circulaire nationale d'organisation
- Sont précisés pour chaque mission :

**Sa date ou période de réalisation ainsi que la durée**

**La compétence visée**

**Le ou les objectifs poursuivis**

**Les productions réalisées**

**Les résultats obtenus**

**Les initiatives et responsabilités prise par la candidate ou le candidat**

**Une analyse réflexive de l'action**

L'expression « fiche descriptive » fait référence à contenu présenté par la candidate ou le candidat. La nature même du dossier et les éléments à décrire implique la production d'un écrit dont le nombre maximum de pages sera spécifié dans la circulaire d'organisation nationale. L'absence d'un des éléments sera considérée comme une insuffisance et sera sanctionnée dans l'évaluation.

La nature du dossier implique une qualité formelle (table des matières, style, hyperlien) témoignant d'une maîtrise des outils bureautiques.

**Le terme « production » doit être entendu comme un ensemble d'éléments physiques ou non :**

- *Du descriptif du contexte retenu, de son intérêt pour l'organisation*
- *L'explicitation de la démarche suivie, des méthodes mobilisées ainsi que des choix opérés et sous quelles contraintes*
- *Des documents produits, de leur pertinence et des outils mobilisés (en quoi peut-on dire qu'il existe une optimisation ?)*
- *Des situations de communication rencontrées*
- *De la mobilisation du système d'information*

#### **Délai de dépôt**

Mise à disposition du dossier en format numérique pour la commission d'organisation dans les conditions définies :

- par la circulaire nationale d'organisation
- selon les modalités fixées par les autorités académiques

#### **Contrôle de conformité**

- Organisé par les autorités académiques avant l'interrogation
- Non valide sur le bordereau de notation si absence de dossier

**NB : ne pas confondre le contrôle de conformité avec le non-respect du contenu du dossier ; le premier renvoie à la validité de l'épreuve alors que le second renvoie à l'évaluation de l'épreuve.**

#### **Organisation de l'épreuve**

- Dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques

<b>Composition de la commission d'interrogation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 enseignant d'économie-gestion en charge de l'enseignement « <b>optimisation des processus administratifs</b> » en STS SAM</li> <li>• 1 <b>personne professionnelle</b> exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence, un enseignant d'économie-gestion intervenant en STS SAM en charge de l'animation des ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale peut le remplacer</li> </ul>
<b>Critères d'évaluation</b>
<b>Validation de l'optimisation des processus administratifs selon les caractéristiques du référentiel</b>
<p><b>La capacité de la candidate ou du candidat à répondre aux critères de performances</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En termes de compétences comportementales</li> <li>• En termes opérationnels</li> <li>• En termes de gestion de l'information</li> <li>• En termes de communication à la situation de communication</li> <li>• Pertinence des outils de gestion de projet présentés</li> <li>• Maîtrise des outils de gestion utilisés dans le projet</li> </ul>
<p><b>L'expertise des candidats pour chaque critère sera appréciée à partir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De compétences mobilisées lors des missions ou lors de la présentation.</li> <li>• Des compétences numériques mobilisées</li> <li>• De la pertinence des travaux ou missions présentés eu égard de compétences attendu en termes de posture, autonomie et polyvalence.</li> </ul>

<b>Déroulement de l'épreuve</b>
<p><b>Forme ponctuelle</b></p> <p><b>2 phases – 55 minutes maximum</b></p>
<p><b>Phase 1 : présentation du parcours de professionnalisation et des missions proposées</b></p> <p><b>25 minutes maximum</b></p>
<p>La candidate ou le candidat présente les quatre missions portant respectivement sur chacune des activités du bloc. L'épreuve est orale c'est-à-dire qu'elle repose sur la présentation et l'argumentation de la candidate du candidat qui doit cependant s'appuyer sur une démonstration de ses réalisations.</p>
<p><b>Matériel à disposition :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Équipement numérique personnel</li> <li>→ Documents personnels associés au dossier et servant à la démonstration de la candidate ou du candidat. L'épreuve est orale cela signifie que le candidat peut être amené à</li> </ul>

expliciter comment il a réalisé certains documents ou supports. Il doit donc disposer des documents en format accessible (texteur, tableur ou tout autre élément mobilisé). Toutefois le jury ne lui imposera pas un changement de paramètre (ce n'est pas une épreuve pratique).

→ Utilisation des applications et services disponibles via son équipement numérique

Interdiction de l'utilisation de toute fonction de communication avec une tierce personne.

#### **Phase 2 : entretien**

**30 minutes maximum**

Entretien entre la commission d'interrogation et le candidat sur :

- Les missions présentées
- Les choix opérés
- Les décisions prises
- Le niveau de l'acquisition des compétences visées

### Épreuve E5 – gestion de projet

**Épreuve orale et pratique - durée 1h30**

**Coefficient 4**

#### **Contenu du dossier**

- 2 fiches descriptives de projet
- 1 compte rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets
- L'attestation de non-plagiat

#### **Délai de dépôt**

Mise à disposition du dossier pour la commission d'organisation dans les conditions définies :

- par la circulaire nationale d'organisation
- selon les modalités fixées par les autorités académiques

#### **Contrôle de conformité**

- Organisé par les autorités académiques
- Non valide sur le bordereau de notation si absence de dossier

#### **Organisation de l'épreuve**

- Dans l'établissement de la candidate ou du candidat pour le CCF
- Dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques

## Composition de la commission d'interrogation

### Deux membres :

- 1 enseignant d'économie-gestion en charge de l'enseignement « gestion de projet » en STS SAM
- 1 personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence, un enseignant d'économie-gestion intervenant en STS SAM peut le remplacer

## Critères d'évaluation

### Validation du projet selon les caractéristiques du référentiel (page 75)

#### Simulation

- Précision de l'analyse du contexte de la simulation au sein du projet
- Repérage des objectifs à atteindre, des contraintes, des ressources
- Justification du ou des choix de solution(s) en fonction du contexte
- Mise en œuvre des outils liés aux technologies d'information et de communication
- Gestion de la communication (éléments verbaux et comportement adaptés à la situation de communication)
- Pertinence des outils de gestion de projet présentés
- Maîtrise des outils de gestion utilisés dans le projet

#### Entretien

- Participation à un dialogue : écoute, compréhension des questions posées, pertinence des réponses, souci de se faire comprendre
- Justification de la démarche
- Justification des outils mobilisés
- Pertinence du bilan de l'action et des éventuelles mesures correctives

### Compte rendu de la veille informationnelle

#### Présentation des travaux de veille

- Pertinence du sujet de veille
- Justification de la démarche
- Justification des outils utilisés
- Justification du résultat de la veille
- Maîtrise des outils de veille

<b>Déroulement de l'épreuve sous forme ponctuelle</b>
<b>3 phases – 1h30 maximum</b>
<b>Phase 1 : préparation sur poste informatique</b>
<b>45 minutes</b>
<p><b>Nouvelle demande</b> associée au projet sélectionné qui peut porter sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un élément produit lors du projet présenté,</li> <li>- un changement d'interlocuteur,</li> <li>- une prolongation du projet par l'expression d'un nouveau besoin.</li> </ul> <p>Les membres de la commission sont considérés comme partie prenante du projet et leur rôle sera précisé dans la nouvelle demande (chef de projet, collègues, fournisseur, etc. en fonction du projet présenté)</p>
<p><b>Matériel à disposition :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Équipement numérique personnel</li> <li>- Documents personnels associés au projet</li> <li>- Utilisation des applications et services disponibles via son équipement numérique</li> </ul> <p>Interdiction de l'utilisation de toute fonction de communication avec une tierce personne</p>
<b>Phase 2 : simulation et entretien</b>
<b>30 minutes maximum</b>
<p><b>Étape 1 : résultat de la nouvelle demande – 10 minutes maximum</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation des outils numériques</li> <li>- Communication adaptée à l'interlocuteur identifié lors de la nouvelle demande</li> </ul> <p><b>Étape 2 : entretien – 20 minutes maximum</b></p> <p>Entretien entre la commission d'interrogation et la personne candidate sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La démarche de travail présenté</li> <li>- L'utilisation des outils mobilisés</li> <li>- Des éclaircissements ou des approfondissements sur les travaux présentés</li> </ul>
<b>Phase 3 : présentation de la veille informationnelle</b>
<b>15 minutes maximum</b>
<p><b>Étape 1 : présentation des travaux de veille – 5 minutes maximum</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des travaux de veille</li> <li>- Démonstration des modalités de conduite de veille à l'aide de l'équipement numérique</li> <li>- Justification de la démarche</li> <li>- Justification des outils utilisés</li> <li>- Justification du résultat de la veille</li> </ul> <p><b>Étape 2 : entretien – 10 minutes maximum</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur la démarche utilisée</li> </ul>



- Sur les choix opérés
- Sur les outils mobilisés.

## Déroulement de l'épreuve en contrôle en cours de formation

### Deux situations

#### Situation A - 15 minutes maximum

##### Présentation de la veille informationnelle

##### Étape 1 : présentation des travaux de veille – 5 minutes maximum

- Présentation des travaux de veille
- Démonstration des modalités de conduite de veille à l'aide de l'équipement numérique
- Justification de la démarche
- Justification des outils utilisés
- Justification du résultat de la veille

##### Étape 2 : entretien – 10 minutes maximum

- Sur la démarche utilisée
- Sur les choix opérés
- Sur les outils mobilisés

#### Situation B - 1h15 maximum

##### Préparation sur poste informatique, simulations et entretien

##### Phase 1 : préparation sur poste informatique

45 minutes

**Nouvelle demande** associée au projet sélectionné qui peut porter sur :

- un élément produit lors du projet présenté,
- un changement d'interlocuteur,
- une prolongation du projet par l'expression d'un nouveau besoin.

Les membres de la commission sont considérés comme partie prenante du projet et leur rôle sera précisé dans la nouvelle demande (chef de projet, collègues, fournisseur, etc. en fonction du projet présenté)

##### Matériel à disposition :

- Équipement numérique personnel
- Documents personnels associés au projet
- Utilisation des applications et services disponibles via son équipement numérique

Interdiction de l'utilisation de toute fonction de communication avec une tierce personne

**Phase 2 : simulation et entretien**

**30 minutes maximum**

**Étape 1 : résultat de la nouvelle demande – 10 minutes maximum**

- Utilisation des outils numériques
- Communication adaptée à l'interlocuteur identifié lors de la nouvelle demande

**Étape 2 : entretien – 20 minutes maximum**

Entretien entre la commission d'interrogation et la personne candidate sur :

- La démarche de travail présenté
- L'utilisation des outils mobilisés
- Des éclaircissements ou des approfondissements sur les travaux présentés

**Épreuve E6 – collaboration à la gestion des ressources humaines**

Un sujet zéro sera disponible sur le site du CrCom.

# Annexes relatives à la création d'un portfolio

## Annexe 1 : Création d'un portfolio sur Framasite

### Bienvenue sur Framasite

Première visite ? Laissez-vous guider avec le bouton Aide

Vous n'avez pas encore créé de site, que souhaitez-vous faire ?

### Créer son site en toute simplicité

Choisissez un squelette de site, nous nous occupons de tout.

#### Blog

Basé sur le logiciel libre [Grav](#)

Un blog est un journal de vos activités ou de vos humeurs. Peut remplacer Tumblr, Blogger, Medium.

Démonstration

Créer un blog

#### CV

Basé sur le logiciel libre [Grav](#)

Une page vous permettant de vous présenter. Permet de remplacer About.me

Démonstration

Créer un CV

#### Wiki

Basé sur le logiciel libre [DokuWiki](#)

Contribuez au contenu collaborativement. Permet de remplacer Wikia

Démonstration

Créer un wiki

#### Page unique

Basé sur le logiciel libre [Grav](#)

Une page unique pour votre site (usage avancé).

Démonstration

Créer une page unique

### Usage avancé

Les options ci-dessous sont réservées aux utilisateurs avertis

#### Site personnalisé

Basé sur le logiciel libre [Grav](#)

Vous pourrez choisir les modules (Blog, CV, Pages simples et avec carroussel) intégrés par défaut.

Créer un site personnalisé

## Annexe 2 : Création d'un blog sur overblog

The screenshot shows the Overblog 'Écrire' (Write) interface. The main content area is titled 'Rédiger un nouvel article ou une page'. It features a title field with the placeholder 'Votre titre', a URL field with 'http://sam-office-manager.over-blog.com/', and a rich text editor with a toolbar. The right sidebar contains 'Options de publication' (Publication Options) with the following settings:

- Type: Article (selected), Page
- Etat: Publié (selected), Brouillon
- Auteur: Anonyme
- Catégories: Ajouter une catégorie
- Date: 15/02/2018 à 15:42
- Partager automatiquement:  Connecter Facebook,  Connecter Twitter,  Connecter LinkedIn
- Emailer mes 0 abonnés
- Autoriser les commentaires
- Communautés: Rejoignez une communauté et augmentez votre visibilité ! [Plus d'informations](#)

At the bottom right of the sidebar are two buttons: 'Aperçu' (Preview) and 'Publier' (Publish).

## Annexe 3 : Création d'un portfolio sur portfoliobox

C. R.

OFFICE MANAGER MES COMPÉTENCES MES STAGES CONTACT

COMPÉTENCES

- Gestion de projet
- Gestion des ressources humaines
- Compétences informatiques et numériques

CENTRES D'INTÉRÊTS

- Art vocal

LANGUES

- Anglais
- Italien

FORMATION

BTS Support à l'action managériale - Office manager

EXPÉRIENCE

- Stage à Londres - Danse Conventry Cie
- Stage à Marseille - CMA CGM

NOUVELLE PAGE

MODIFIER CETTE PAGE

MISE EN PAGE

MENU

COULEURS & POLICES

LOGO

PAGES

MODIFIER LE CONTENU

MODÈLES

PARAMÈTRES D'AFFICHAGE

Image d'arrière-plan

Sélectionner une image

PARAMÈTRES

Page d'accueil

Ajouter au menu

PASSEZ À LA VERSION PRO

Leave us a message!

## Annexe 4 : Création d'une page sur facebook

The screenshot shows the Facebook Page creation interface. At the top, there are navigation tabs: **Page**, Boîte de réception, Notifications, Statistiques, and Outils de publication. The main area is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains the page name 'Test', a prompt to 'Créer un nom d'utilisateur de Page "@"', and a menu with options: Accueil, Évènements, Avis, Voir plus, Promouvoir, and Gérer les promotions. The main content area features a large blue header with a 'T' placeholder and a camera icon. Below this is a row of interaction buttons: J'aime, S'abonner, Partager, and a three-dot menu. A light blue banner reads 'Bienvenue sur votre nouvelle Page' and provides introductory advice. Below the banner are two sections: 'Ajouter une photo de couverture' and 'Ajouter une courte description'. At the bottom, there is a row of creation options: Statut, Photo/Vidéo, Vidéo en direct, and Évènement, Produit +.

**Page** Boîte de réception Notifications Statistiques Outils de publication

**Test**  
Créer un nom d'utilisateur de Page "@"

**Accueil**  
Évènements  
Avis  
▼ Voir plus  
**Promouvoir**  
Gérer les promotions

J'aime S'abonner Partager ...

**Bienvenue sur votre nouvelle Page**  
Avant de partager votre Page avec d'autres personnes, testez ces conseils qui vous aideront à décrire votre activité, votre marque ou votre entreprise. Nous vous proposerons d'autres conseils par la suite.

**Ajouter une photo de couverture**  
Les photos de couverture vous permettent d'exprimer l'identité de votre Page. Essayez de changer de photo de couverture lorsque de nouveaux événements ont lieu au sein de votre entreprise ou de votre organisation.

**Ajouter une courte description**  
La description courte de votre Page aide les internautes à comprendre ce que vous proposez, et elle apparaît dans les résultats de recherche lorsque des personnes vous recherchent en ligne.

Voir tous les conseils pour les Pages

Statut Photo/Vidéo Vidéo en direct Évènement, Produit +

## Annexe 5 : Article – « Le portfolio électronique : vitrine sur formation »

Par Alexandre Roberge, <http://cursus.edu/dossiers-articles/articles/27516/portfolio-electronique-vitrine-sur-formation/#.Wn23puciGHs>

Créé le dimanche 19 juin 2016 | Mise à jour le jeudi 15 septembre 2016



Les études se terminent. Les cours sont finis et les examens réussis. Une occasion de se réjouir, mais il faut penser aux lendemains. Parce que tout ce travail n'a pas été abattu pour rien. Au bout du compte, tous cherchent à obtenir en emploi dans le secteur de son choix. Pour y arriver, il faut se présenter à de futurs employeurs.

Évidemment, il y a le CV qui résume les expériences scolaires et professionnelles, mais dans une économie du savoir, il faut en montrer plus. Le milieu de l'art, particulièrement ceux visuels (photographie, architecture, etc.), l'a compris en créant des portfolios en ligne ou imprimés.

Or, le portfolio n'est pas seulement bon pour ces disciplines. En fait, tous peuvent utiliser le portfolio électronique pour promouvoir leurs expériences, acquises et autres. La démarche n'est d'ailleurs pas neuve. Aux États-Unis, entre autres, on parlait déjà il y a quelques années de révolution de l'e-portfolio. Pourtant, en France, les expériences sont encore plutôt rares. Ce que déplorent des établissements comme l'InTech qui croient qu'il s'agit d'une voie viable et beaucoup plus intéressante qu'un curriculum vitae.

### **Plus qu'un simple CV**

[...] Le portfolio numérique s'avère beaucoup plus qu'une simple façon de se faire voir de recruteur. Il n'a d'ailleurs encore que plus de sens et d'intérêt s'il est commencé assez tôt dans le parcours scolaire. L'étudiant peut ainsi noter sa progression dans son programme et remarquer ses forces et ses faiblesses. Se présenter aux employeurs, après tout, c'est savoir vendre sa personne, qui l'on est. Or, difficile de promouvoir un produit qui nous est inconnu. Le portfolio numérique permet cette rétrospection essentielle.

### **Implanter le portfolio électronique**

Il devient donc nécessaire pour les établissements scolaires et les professeurs de songer à une approche du cyberportfolio. Au Québec, le niveau d'enseignement collégial a depuis peu réfléchi à la question et chaque école y va de sa stratégie. L'avantage du portfolio numérique est qu'il est relativement simple à créer et à modifier. Il existe des sites expressément conçus à cet effet comme edu-portfolio. Beaucoup de collègues l'utilisent, mais d'autres optent pour



des logiciels et des sites différents comme Wordpress, Mahara, Moodle, etc. Les domaines d'études sont divers aussi : sciences humaines, techniques de la santé, arts, administration et bien d'autres. [...].

### **Pas d'improvisation**

Évidemment, l'implantation d'un tel dispositif n'est pas une chose aisée parce qu'il exige de l'enseignant et de l'étudiant un peu plus de temps et une stratégie claire. Quels sont les objectifs du portfolio? Comment va-t-il se réaliser au cours de l'année? Qu'est-ce qui doit y figurer ou pas? Ce sont toutes des questions qui doivent être répondues et expliquées aux étudiants dans les premiers jours de la formation.

Il s'agit d'une approche différente de celle classique puisqu'elle force l'étudiant à faire une rétrospective ponctuelle de ces acquis. [...] Le portfolio électronique est quand même une plateforme sur laquelle il vaut la peine de réfléchir. Son succès n'est pas garanti et encore moins l'accès à un emploi par celui-ci. Il est néanmoins une vitrine formidable pour l'étudiant, le milieu scolaire et les potentiels employeurs, de voir le cheminement vers l'acquisition de savoirs et de compétences qui seront utiles dans le monde du travail.

### **Références**

"Le Portfolio électronique, Clef De L'insertion Professionnelle." École D'informatique IN'TECH. Dernière mise à jour : 22 avril 2016. <http://www.intechinfo.fr/portfolio-electronique-insertion-professionnelle/>.

"Mon E-Portfolio Mind Map." Biggerplate.com. Dernière mise à jour : 31 mai 2012. <http://www.biggerplate.com/mindmaps/22913pbj/mon-e-portfolio>