

# B.T.S. SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

## FORMATION EN ALTERNANCE

DU 13.10.2020 AU 30.06.2022

### OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### **A) CHAMP D'ACTIVITÉ**

La ou le titulaire du diplôme apporte son appui à un(e) ou plusieurs cadres, à une équipe projet ou au personnel d'une entité. Ses missions s'inscrivent dans un environnement national et international avec des exigences relationnelle et comportementale essentielles pour interagir dans un contexte professionnel complexe, interculturel et digitalisé.

Il s'agit pour la ou le titulaire du diplôme d'avoir une action proactive et facilitatrice, de contribuer à la productivité et à l'image de l'entité, au développement du travail collaboratif, d'assurer la gestion des dossiers et de contribuer à l'amélioration des processus administratifs, impliquant des membres de l'entité mais aussi des partenaires de l'organisation.

Les emplois concernés intéressent tout type ou toute taille d'organisation ayant un rayonnement national voire international. Les appellations les plus fréquentes pratiquées par les organisations sont les suivantes :

- Office manager,
- Assistante ou assistant (ressources humaines, logistique, commerciale, marketing, etc.),
- Chargée ou chargé de recrutement, de formation, de relations internationales etc.,
- Technicienne administrative ou technicien administratif,
- Adjointe administrative ou adjoint administratif.

#### **B) CONDITIONS D'EXERCICE**

La personne titulaire du diplôme exerce ses missions sous l'autorité d'une ou d'un responsable hiérarchique, qui selon les structures, travaille ou non au sein de l'entité.

L'exercice de ces missions revêt une forte dimension relationnelle en raison de la multiplicité des acteurs et des situations. Ces interactions multiples sont sources de pression et de stress qu'il faut apprendre à gérer.

La maîtrise des langues française et anglaise pour l'expression orale et écrite est indispensable. Les missions confiées et la position dans l'entité nécessitent autonomie, capacité à prendre des initiatives, adaptabilité et réactivité, respect de la confidentialité, rigueur dans l'organisation, connaissance de la structure et de ses acteurs y compris les contraintes juridiques afférentes.

Les compétences dans le domaine du numérique doivent être sans cesse renouvelées et actualisées. La personne titulaire du diplôme a un rôle essentiel pour la coordination et la communication au sein de l'équipe. Sa capacité à se saisir de la complexité d'une situation lui permet de disposer d'une autonomie réelle pour alerter de dysfonctionnements observés et proposer des solutions aux problèmes rencontrés.



**CFI Formation** – 59 avenue du Brézet – 63100 CLERMONT-FERRAND  
Tél. 04 73 90 21 52 – [message@cfiformation.fr](mailto:message@cfiformation.fr) – [www.cfiformation.fr](http://www.cfiformation.fr)

SAS au capital de 12500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIRET 383 203 098 00025 - APE 8559A  
Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 - Domiciliation Bancaire : B.N.P. Clermont-Fd 30004-01232 – 00024037203 - 38

## **C) DESCRIPTION DES ACTIVITÉS**

Les activités sont présentées en trois domaines d'activité :

### **Optimisation des processus administratifs**

- Support opérationnel aux membres de l'entité ;
- Gestion des dossiers en responsabilité ;
- Amélioration continue des processus ;
- Gestion des ressources de l'entité.

### **Gestion de projet**

- Préparation du projet ;
- Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet ;
- Conduite du projet.

### **Collaboration à la gestion des ressources humaines**

- Accompagnement du parcours professionnel ;
- Contribution à l'amélioration de la vie au travail ;
- Collaboration aux relations sociales ;
- Participation à la performance sociale.

## **PROGRAMME PÉDAGOGIQUE DÉTAILLÉ**

### **Enseignement technologique et professionnel**

- Optimisation des processus administratifs..... 180 heures
  - Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité ;
  - Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier ;
  - Contribuer à la pérennisation des processus ;
  - Rationaliser l'usage des ressources de l'entité.
- Gestion de projet ..... 180 heures
  - Formaliser le cadre du projet ;
  - Conduire une veille informationnelle ;
  - Suivre et contrôler le projet ;
  - Évaluer le projet.
- Collaboration à la gestion des ressources humaines ..... 180 heures
  - Gérer la relation de travail ;
  - Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail ;
  - Organiser les activités du champ des relations sociales ;
  - Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective.

## Enseignement général

- Culture générale et expression française ..... 100 heures
  - Appréhender et réaliser un message écrit,
  - Respecter les contraintes de la langue écrite,
  - Synthétiser des informations,
  - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture,
  - S'adapter à la situation et organiser un message oral.
  
- 1<sup>ère</sup> langue vivante étrangère (Anglais) ..... 160 heures  
Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
  - Compréhension de documents écrits,
  - Production et interaction écrites,
  - Compréhension de l'oral,
  - Production et interaction orales.
  
- 2<sup>ème</sup> langue vivante étrangère (Espagnol) ..... 100 heures  
Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
  - Compréhension de documents écrits,
  - Production et interaction écrites,
  - Compréhension de l'oral,
  - Production et interaction orales.
  
- Culture économique, juridique et managériale ..... 200 heures
  - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée,
  - Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale,
  - Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées,
  - Etablir un diagnostic, ou une partie de diagnostic, préparant une prise de décision stratégique,
  - Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

**DURÉE DE LA FORMATION EN CENTRE**

**1 100 heures**

**Contrôles réguliers** pendant toute la formation avec bulletin de notes établi à la fin du 1<sup>er</sup> et du 2<sup>ème</sup> trimestre puis à chaque examen blanc. **Trois examens blancs. Un examen final.**

### Accès à la formation

- La formation BTS Support à l'Action Managériale est accessible à partir d'un diplôme de niveau IV (baccalauréat) validé ou non, quelle que soit la spécialité du diplôme.
- Des connaissances théoriques et/ou compétences pratiques acquises avant l'entrée en formation dans les domaines de la gestion administrative et des technologies de l'information et de la communication permettent une meilleure adaptation. Celles-ci peuvent être limitées à l'un ou l'autre de ces domaines. Elles ne sont cependant pas exigées.
- La formation en alternance est ouverte aux personnes éligibles au Contrat de Professionnalisation, Contrat d'Avenir, Congé Individuel de Formation alterné, à la Période de Professionnalisation ou autres dispositifs (nous consulter).

### Modalités pédagogiques

- **Lieu de formation** : CFI FORMATION - 59 avenue du Brézet - 63100 CLERMONT-FD

9 salles de cours d'une capacité variable allant de 4 à 24 élèves selon les groupes et les travaux à mener.

dont 4 salles équipées de matériel informatique avec accès au réseau de l'établissement et accès à Internet. Un espace numérique individuel sécurisé est réservé à chaque élève. Ceux-ci sont amenés à utiliser notamment les applications de bureautique, de traitement d'enquête, de cartographie visuelle et de gestion de projet.

- **Horaires** :

Les cours ont lieu les lundis et mardis : de 08h20 à 12h20 et de 13h30 à 17h30.

À noter : le centre est ouvert du lundi au vendredi jusqu'à 19h00. Les élèves peuvent rester après les heures de cours pour travailler en commun s'ils le souhaitent.

- **Enseignement** :

8 enseignants spécialisés dans leur matière interviennent sur la formation BTS Support à l'Action Managériale dont un enseignant référent.

4 plages de cours ou travaux pratiques par jour : cours magistraux, exercices pratiques, mises en situation, travaux de groupe ....

À prévoir : l'acquisition d'un certain nombre de supports pédagogiques est nécessaire. Une liste de manuels pédagogiques est communiquée à chaque élève à l'entrée en formation.

- **Activité en entreprise** :

Dans le cadre de l'alternance, la fonction occupée en entreprise doit permettre l'acquisition ou l'approfondissement des compétences professionnelles en situation réelle de travail. Les activités réalisées doivent requérir une certaine polyvalence, permettre une utilisation régulière des technologies de l'information et de la communication ainsi que la mise en pratique d'une langue étrangère dans un contexte d'échange international. Elles donneront lieu à la réalisation des dossiers exigés par les épreuves de l'examen.

## MODALITÉS DE L'EXAMEN

Intitulé des épreuves	Forme	Durée	Coefficient
<b>E1. Culture générale et expression française</b>	Écrit	4h00	3
<b>E2. Expression et culture en langues vivantes étrangères</b>  • 1 <sup>ère</sup> langue vivante - Anglais   • 2 <sup>ème</sup> langue vivante - Espagnol	Écrit	2h00	2
	Oral	20 min (* 20 min)	
	Écrit	2h00	1
	Oral	20 min (* 20 min)	
<b>E3. Culture économique, juridique et managériale</b>	Écrit	4h00	3
<b>E4. Optimisation des processus administratifs</b>	Oral	55 min	4
<b>E5. Gestion de projet</b>	Oral et pratique	1h30	4
<b>E6. Contribuer à la gestion des ressources humaines</b>	Écrit	4h00	4

(\* Durée de préparation)

## VALIDATION DE LA FORMATION

**BTS Support à l'Action Managériale,**  
diplôme d'état RNCP N° 34029, de niveau III.



**CFI Formation** – 59 avenue du Brézet – 63100 CLERMONT-FERRAND  
Tél. 04 73 90 21 52 – [message@cfiformation.fr](mailto:message@cfiformation.fr) – [www.cfiformation.fr](http://www.cfiformation.fr)

SAS au capital de 12500 € - RCS Clermont-Fd B 383 203 098 - SIRET 383 203 098 00025 - APE 8559A  
Déclaration d'existence organisme de formation n° 83 63 01 899 63 - Domiciliation Bancaire : B.N.P. Clermont-Fd 30004-01232 – 00024037203 - 38