

**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
SUPPORT À L’ACTION MANAGÉRIALE – SAM
PROGRAMME DE FORMATION
(Public visé, pré requis, objectifs de la formation, en page 2)**

TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS

Référentiel de certification

Bloc de compétences n°1 – Optimisation des processus administratifs

Bloc de compétences n°2 – Gestion de projet

Bloc de compétences n°3 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

Modalités de certification

Description des unités constitutives du diplôme

U1 – Culture générale et expression

U21 et U22 – Expression et culture en langues vivantes étrangères

U3 – Culture économique, juridique et managériale

U4 – Optimisation des processus administratifs

U5 – Gestion de projet

U6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

Unités facultatives

BTS Support à l'action managériale – Code RNCP : 10023

Fiche pédagogique

- **Public visé** : Bacheliers / Titulaires du DAEU ou BP / Demandeurs d'emplois disposant d'un niveau IV minimum
- **Pré requis nécessaires** : Bac ou niveau Bac dans les séries **STMG - ES – L ou S** et **Bac pro compta - Bac Gestion administration**
- **Objectifs de la formation à atteindre en termes de compétences ou de qualification à acquérir:**

L'assistant de manager(s) exerce ses fonctions auprès d'un responsable, d'un cadre ou d'une équipe (service, groupe projet...). Son activité, essentiellement de nature relationnelle, organisationnelle et administrative, peut être caractérisée par :

- 1) **Des activités de soutien** (voir descriptif plus loin) qui contribuent à l'efficacité du responsable, du cadre ou de l'équipe. L'assistant accompagne son ou ses supérieurs hiérarchiques : il prépare, facilite, suit son travail. Ces activités, qui constituent le cœur du métier de l'assistant, peuvent être regroupées selon leurs finalités :
 - 1- soutien à la communication et aux relations internes et externes
 - 2- soutien à l'information
 - 3- aide à la décision
 - 4- organisation de l'action
 - 2) **Des activités déléguées**, plus ou moins spécialisées selon le service dans lequel exerce l'assistant, qui participent à l'efficacité de l'entité. L'assistant prend en charge les dossiers spécifiques confiés par son ou ses supérieurs hiérarchiques. L'activité de l'assistant est **fortement marquée par le contexte**, souvent international, dans lequel il exerce ses fonctions : métier et culture de l'organisation, service, fonction du ou des supérieurs hiérarchiques, style de management, degré de délégation, caractéristiques des partenaires internes et externes. En effet, ce contexte a un impact sur :
 - l'importance des activités déléguées, même si la fonction d'assistant se caractérise par un poids prépondérant des activités de soutien ;
 - la nature des dossiers à traiter ;
 - l'usage d'une terminologie spécifique liée au service dans lequel il exerce ;
 - la dimension multiculturelle des relations.
- **Moyens pédagogiques (supports, techniques : vidéo projecteur):**
 - Manuels, photocopiés, prises de notes
 - Vidéo projections
 - Formation logicielle au moyen d'explications filmées pour la reproduction des process
 - Hébergement des sources et explications sur le Cloud
 - Intervention ponctuelle de conférenciers sur invitation de l'organisme de formation
 - Mise à disposition de logiciels métiers : EBP, SAGE, CIEL, SPHINKS
 - **Modalités de suivi de l'exécution du programme et d'appréciation des résultats:**
 - Cahier de texte tenu par l'ensemble des intervenants
 - Points semestriels et intermédiaires entre la coordination pédagogique et les intervenants
 - Contrôles continus et évaluations semestrielles sous la forme d'examens blancs écrits et oraux
 - Fiche navette semestrielle portant sur l'acquisition des compétences acquises en milieu professionnel et des difficultés rencontrées.

TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS

Brevet de technicien supérieur BTS Support à l'action managériale

Activités	Blocs de compétences	Unités
<p>Domaine d'activité 1 – optimisation des processus administratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - support opérationnel aux membres de l'entité - gestion des dossiers en responsabilité - amélioration continue des processus - gestion des ressources de l'entité 	<p>Bloc n° 1 – optimisation des processus administratifs</p> <ul style="list-style-type: none"> - conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité - conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier - contribuer à la pérennisation des processus - rationaliser l'usage des ressources de l'entité 	<p>UNITÉ U4</p> <p>Optimisation des processus administratifs</p>
<p>Domaine d'activité 2 – gestion de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparation du projet - mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet - conduite du projet - clôture du projet 	<p>Bloc n° 2 – gestion de projet</p> <ul style="list-style-type: none"> - formaliser le cadre du projet - conduire une veille informationnelle - suivre et contrôler le projet - évaluer le projet 	<p>UNITÉ U5</p> <p>Gestion de projet</p>
<p>Domaine d'activité 3 – collaboration à la gestion des ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> - accompagnement du parcours professionnel - contribution à l'amélioration de la vie au travail - collaboration aux relations sociales - participation à la performance sociale 	<p>Bloc n° 3 – collaboration à la gestion des ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> - gérer la relation de travail - mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail - organiser les activités du champ des relations sociales - mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective 	<p>UNITÉ U6</p> <p>Collaboration à la gestion des ressources humaines</p>

	<p>Bloc n°4 – culture générale et expression</p> <p>Communiquer par écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - appréhender et réaliser un message écrit - respecter les contraintes de la langue écrite - synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production - répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. <p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs - organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message 	<p style="text-align: center;">UNITÉ U1 Culture générale et expression</p>
	<p>Bloc n°5 – expression et culture en langues vivantes étrangères</p> <p>Langue vivante étrangère A</p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - compréhension de l'oral - production et interaction orales 	<p style="text-align: center;">UNITÉ U21 - Langue vivante étrangère A</p>
	<p>Langue vivante étrangère B</p> <p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - compréhension de l'oral - production et interaction orales 	<p style="text-align: center;">UNITÉ U22 - Langue vivante étrangère B</p>

	<p>Bloc n°6 – Culture économique, juridique et managériale</p> <p>Capacités à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyser des situations auxquelles l’entreprise est confrontée ; - exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ; - proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ; - établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ; - exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée. 	<p>UNITÉ U3 Culture économique juridique et managériale</p>
	<p>Bloc facultatif - Langue vivante étrangère C</p> <p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - compréhension de l’oral - production et interaction orales 	<p>UNITÉ FACULTATIVE – Langue vivante étrangère C</p>
	<p>Bloc facultatif – Module de parcours individualisé</p> <ul style="list-style-type: none"> - construire une démarche personnelle d’acquisition de compétences complémentaires. 	<p>UNITÉ FACULTATIVE – Module de parcours individualisé</p>

Domaine d'activité 1 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Tout processus administratif⁴ vise la satisfaction d'un besoin exprimé par une cliente ou un client, qui peut être interne ou externe à l'organisation.

La personne titulaire du diplôme intervient dans le processus en tant que gestionnaire, réalisant en autonomie les missions opérationnelles qui accompagnent les décisions prises par l'encadrement.

Par les activités d'interface, de coordination et d'organisation menées, la personne titulaire du diplôme constitue un point d'appui opérationnel pour les acteurs de son entité de rattachement. Son action s'inscrit dans une recherche continue de la performance globale.

Au sein de collectifs de travail, la personne titulaire du diplôme est amenée à coordonner les échanges et à en organiser les modalités compte tenu de contraintes interculturelles, en veillant à véhiculer une image positive de l'organisation. Elle alimente le système d'information⁵ de l'entité, l'exploite pour produire et diffuser de l'information mais aussi pour organiser le travail collaboratif.

ACTIVITÉS

1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité

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

1.2. Gestion des dossiers en responsabilité

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

1.3. Amélioration continue des processus

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

1.4. Gestion des ressources de l'entité

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

⁴ 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.

⁵ 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).

CONDITIONS D'EXERCICE

Contexte :

- situation professionnelle avec descriptif de l'activité dans un environnement technologique, économique et juridique évolutif,
- prise en charge des différentes fonctions (interfaçage, organisation, coordination) contingente des secteurs d'activité,
- prise en compte d'une démarche éco-responsable,
- prise en compte des menaces et des risques : humain, culturel, matériel, technique et environnemental (incendie, attentat, vol, usurpation d'identité, agression, risques naturels, malveillance).

Données et informations disponibles :

- organisation et missions de l'entité,
- contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité,
- selon la nature de l'activité administrative, notamment :
 - pour l'administration des ventes, données clients via une base de données ou un logiciel de gestion de la relation clients,
 - pour la gestion administrative interne, applications dédiées (téléphonie, agendas, gestion des déplacements et des notes de frais, réservation de salles, tableaux de bord, etc.), bases de données métier (annuaire de la structure, contrats, fournisseurs et prestataires de service) et base documentaire (modèles et documents),
 - pour le suivi d'une certification qualité éco-responsable ou professionnelle, manuels qualité à actualiser,
- données de veille juridique et réglementaire,
- règles d'hygiène et de sécurité pour les locaux et le personnel.

Équipements et logiciels :

- poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau d'entreprise et à internet,
- accès aux applications métier de l'organisation et bases de données associées, progiciel de gestion intégré, réseau social d'entreprise, outils de gestion documentaire,
- équipement de téléphonie,
- copieur relié au réseau d'entreprise (fonctions de copie, d'impression, de numérisation et de transmission).

Liaisons fonctionnelles

- en interne : personnel de l'entité, responsable(s) hiérarchique(s), réseau interne professionnel, acteurs impliqués dans les dossiers,
- en externe : clients et fournisseurs nationaux et internationaux, administrations ou agences ayant mission de service public, collectivités territoriales, associations professionnelles, prestataires.

Autonomie et responsabilité

La personne titulaire du diplôme, en tant que gestionnaire de dossiers, assure la continuité des activités de l'entité. Elle les réalise, dans un contexte de responsabilité et d'autonomie, dans le respect d'une part des procédures et règles déontologiques de l'organisation et d'autre part du cadre législatif et réglementaire. Les dossiers concernés présentent une récurrence et peuvent lui être confiés exclusivement. En tenant comptes des objectifs et de l'importance pour l'organisation de la qualité des procédures, la personne titulaire du diplôme sait répondre aux attentes et respecter les contraintes, adapter la procédure concernée aux évolutions législatives, réglementaires, et anticiper les difficultés présentes ou à venir pour alerter les responsables. Elle a aussi pour mission de faire une évaluation des actions mises en œuvre et des propositions d'évolution à apporter et est capable de cerner les décisions correctives qui relèvent de son champ d'action.

RÉSULTATS ATTENDUS

En termes de comportement :

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

En termes de communication :

- relations propices à fidéliser et à renforcer la coopération,
- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite :
 - respectant les règles des langues française et étrangères,
 - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
 - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
 - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

En termes de production et de gestion de l'information :

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité,
- gestion des espaces collaboratifs conforme aux règles fixées au sein de l'entité et répondant aux besoins des membres de l'entité.

En termes spécifiques au domaine d'activité : Support

opérationnel aux activités de l'entité :

- poste de travail opérationnel,
- demandes traitées dans les délais impartis,
- agendas et plannings fiables,
- répartition et filtrage des communications et du courrier dans le respect des règles fixées au sein de l'entité.

Gestion des dossiers en responsabilité :

- objectifs réalisés dans le respect des contraintes de délai, de coût et de qualité,
- productions conformes aux attentes, à la réglementation,
- déplacements organisés dans le respect des contraintes temporelles, de coût et de qualité.

Amélioration continue des processus :

- processus administratifs décrits,
- diagnostic sur l'évolution d'un processus établi à partir de l'identification d'un nouveau besoin ou d'un dysfonctionnement et propositions de solutions soumises aux responsables hiérarchiques,
- procédures administratives actualisées, efficaces et conformes aux besoins,
- appropriation par les acteurs des procédures administratives.

Gestion des ressources de l'entité :

- composantes du budget actualisées,
- gestion des stocks de fournitures et petits matériels optimisée,
- approvisionnement réalisé selon une préoccupation écoresponsable,
- matériels et documents recyclés dans le respect de la confidentialité et du développement durable.

Domaine d'activité 2 – GESTION DE PROJET

La gestion de projet est un domaine d'activité très dépendant du contexte organisationnel, réglementaire et technique de l'emploi exercé.

Un projet a la caractéristique d'être unique, non répétitif. Il rassemble des acteurs ayant des compétences et des responsabilités différentes. Sa conduite est donc originale et sa préparation essentielle. Il répond à un besoin défini dans des délais fixés et dans la limite d'une enveloppe budgétaire donnée. Son suivi et son évaluation constituent donc des activités essentielles.

La personne titulaire du diplôme participe aux différentes étapes du projet dans des fonctions d'interface, de coordination et d'organisation. Elle mène un travail de veille lié au projet tant pour suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale que pour s'informer sur son environnement.

Au sein de l'équipe projet, la personne titulaire du diplôme est amenée à coordonner les échanges et à en organiser les modalités compte tenu de caractéristiques interculturelles, en veillant à véhiculer une image positive de l'organisation. Elle alimente le système d'information associé au projet, l'exploite pour produire et diffuser de l'information mais aussi pour organiser le travail collaboratif

2.1. Préparation du projet

- 2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi
- 2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle
- 2.1.3 Planification du projet
- 2.1.4 Préparation du budget prévisionnel
- 2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet

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

- 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

2.3. Conduite du projet

- 2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet
- 2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet
- 2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes

2.4. Clôture du projet

- 2.4.1 Évaluation des résultats
- 2.4.2 Établissement du bilan de projet
- 2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience

CONDITIONS D'EXERCICE

Contexte :

- situation professionnelle précisant la nature du projet,
- modalités de fonctionnement de la structure dans laquelle se déroule le projet,
- rôles et responsabilités de la personne pilote du projet,
- modalités d'accompagnement du projet.

Données et informations :

- structure et missions de l'organisation,
- procédures en place dans l'organisation,
- objectifs et enjeux du projet,
- description de la structure projet,
- contraintes juridiques et réglementaires,
- contraintes budgétaires et de temps,
- contraintes environnementales.

Équipements et logiciels :

- poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau d'entreprise et à internet,
- bases de données des fournisseurs et prestataires,
- application de création de cartes heuristiques,
- logiciel de planification de projet et de suivi budgétaire,
- espace collaboratif dédié au projet.

Liaisons fonctionnelles

- en interne : responsable(s) hiérarchique(s), pilote du projet, membres de l'équipe projet,
- en externe : clients, fournisseurs, prestataires externes et sous-traitants.

Autonomie et responsabilité

La personne titulaire du diplôme est capable d'identifier les caractéristiques de l'organisation et de son environnement, de repérer les enjeux et les risques du projet envisagé.

En fonction de la nature du projet, deux cas peuvent être distingués :

- cas du « projet accompagné » : la personne titulaire du diplôme accompagnera le projet porté par la ou le pilote de projet. À ce titre, elle seconde la personne chargée du pilotage dans les tâches liées à la conduite du « projet accompagné » et participe à son suivi, assure le relais opérationnel du pilotage, l'interface entre tous les acteurs. Les modalités de pilotage (existence ou non d'un comité de pilotage, nombre de groupes de production) auront une influence sur la coordination à mettre en œuvre,
- cas du « projet mené en responsabilité » : la personne titulaire du diplôme dispose alors d'une grande autonomie. Consciente des objectifs et des contraintes liés au projet, elle définira la méthode et les outils lui permettant de le mener à bien.

La mise en œuvre de telles activités pourra déboucher, pour la personne titulaire du diplôme, sur une démarche entrepreneuriale conduite au sein de l'entité ou en dehors.

RÉSULTATS ATTENDUS

En termes de comportement :

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

En termes de communication :

- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite,
 - respectant les règles des langues française et étrangères,
 - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
 - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
 - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

En termes de production et de gestion de l'information :

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité,
- gestion des espaces collaboratifs conforme aux règles et répondant aux besoins des membres de l'entité.

En termes spécifiques au domaine d'activité : Préparation

du projet :

- enjeux, risques, contraintes et résistances attachés à un projet repérés,
- processus, métiers, personnels et partenaires identifiés,
- maquettes des documents utiles au projet réalisées (analyse des appels d'offres, cahier des charges, planning, budget, etc.) et accessibles au groupe projet via une solution numérique adaptée.

Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet :

- outil de veille opérationnel contenant des informations exactes et de qualité.

Conduite du projet :

- modalités de pilotage du projet identifiées et modélisées,
- organisation structurée et sécurisée de l'accès aux documents et aux ressources,
- outils de suivi réalisés et actualisés,
- base de données et dossiers mis à jour régulièrement.

Clôture du projet :

- résistances au changement anticipées,
- documents de fin de projet produits et accessibles pour l'équipe projet.

Domaine d'activité 3 : COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La personne titulaire du diplôme participe aux actions de gestion des ressources humaines concernant le recrutement, la formation, la gestion du contrat de travail, la carrière des membres de l'entité, la qualité de vie au travail, les opérations réglementaires. Elle favorise les échanges entre les collaboratrices et collaborateurs et leur hiérarchie, mais aussi avec les partenaires internes (instances représentatives du personnel, médecine du travail) et externes (administrations sociales, inspection du travail, Pôle emploi, experts-comptables et consultants, organismes de certification) en veillant à véhiculer une image positive de l'entité et de l'organisation.

Assurant la collecte et la diffusion rationalisée des informations sociales, son action participe à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, contribuant ainsi au volet social de la performance de l'entité.

ACTIVITÉS

3.1. Accompagnement du parcours professionnel

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

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

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

3.3. Collaboration aux relations sociales

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

3.4. Participation à la performance sociale

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

CONDITIONS D'EXERCICE

Contexte :

- situation professionnelle avec descriptif et indicateurs de l'activité liés au contexte de l'entité,
- aléas liés à une ou des évolutions de l'environnement (identifiée notamment grâce à une démarche de veille sociale) ou à un besoin de l'organisation,
- prise en compte de la question de la liberté d'expression et, plus généralement, des libertés individuelles dans le cadre du travail,
- externalisation possible de la fonction ressources humaines et de l'audit auprès d'intermédiaires (par exemple un cabinet spécialisé),
- diversité de l'activité générant des situations particulières (organisationnelles, administratives, etc.), y compris en matière d'hygiène, de santé et de sécurité,
- articulation des activités entre obligations légales, conventionnelles et responsabilité sociale, en prenant appui sur la veille.

Données et informations disponibles :

- descriptif des activités du processus de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse de postes de travail, formation, etc.),
- réglementation juridique et conventionnelle (accord collectif, contrat de travail) de référence ou accès à ces informations (veille informationnelle),
- réglementation du travail : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, conditions de travail,
- documents provenant des partenaires de l'organisation (par exemple : déclaration unique d'embauche, candidatures spontanées, contrat de travail temporaire, publications des chambres consulaires, d'administrations de référence, etc.),
- documents émis par l'organisation (contrat de travail, plan de formation, accord d'entreprise, règlement intérieur, document liés aux élections professionnelles, fiche de poste, annonce, etc.).

Équipements et logiciels :

- poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau de l'organisation et à internet,
- accès aux applications métier de l'organisation et bases de données associées, progiciel de gestion intégré, système d'information de gestion des ressources humaines (intégré ou non au progiciel de gestion intégré), réseau social d'organisation, outils de gestion documentaire,
- équipement de téléphonie,
- copieur relié au réseau de l'organisation (fonctions de copie, d'impression, de numérisation et de transmission).

Liaisons fonctionnelles

- en interne et en fonction du degré de structuration : responsable(s) hiérarchique(s), instances représentatives du personnel, organisations syndicales, médecine du travail, autres entités,
- en externe : prestataires (cabinets de ressources humaines, d'audits, organismes de formation, etc.), administrations et autres partenaires.

Autonomie et responsabilité

La personne titulaire du diplôme exerce les activités selon le degré de responsabilité attribué, en veillant au respect de la réglementation, des échéances et des procédures de gestion des ressources humaines.

Dans un contexte d'externalisation, la personne titulaire du diplôme peut avoir des relations avec des prestataires comme des cabinets d'audit social ou des agences de travail temporaire, par exemple. Elle assure la gestion de cette relation avec les partenaires au service du management des ressources humaines de l'entité.

RÉSULTATS ATTENDUS

En termes de comportement :

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

En termes de communication :

- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite,
 - respectant les règles des langues française et étrangères,
 - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
 - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
 - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

En termes de production et de gestion de l'information :

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information de gestion des ressources humaines dans le respect des règles de sécurité.

En termes spécifiques au domaine d'activité : Accompagnement du

parcours professionnel :

- procédures, notamment de recrutement, mises en œuvre dans le respect des pratiques internes et de la réglementation,
- outils et méthodes mobilisés et adaptés aux situations (fiche métier, fiche et profil de poste, déclaration unique d'embauche, livret d'accueil, etc.).

Contribution à l'amélioration de la vie au travail :

- mesures de nature ergonomique proposées,
- organisation de l'environnement de travail optimisée,
- principaux risques psychosociaux identifiés,
- problématiques inhérentes à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail prises en compte,
- différentes formes de la diversité prises en compte dans les missions.

Collaboration aux relations sociales :

- communication adaptée et respectueuse de la réglementation avec les partenaires sociaux,
- procédures légales respectées,
- textes réglementaires et normes conventionnelles recherchés et exploités,
- réunions relevant des relations sociales organisées et circulation des informations à l'attention du personnel et de ses représentants structurés,
- déroulement d'une négociation sociale facilité.

Participation à la performance sociale :

- tableaux de bord sociaux alimentés et exploités,
- évaluation du personnel préparée et suivie,
- plan de formation formalisé en tenant compte des orientations de l'organisation et de la consultation des partenaires sociaux,
- plan de formation mis en œuvre en termes de gestion du temps, circulation de l'information, communication avec d'éventuels partenaires externes à l'entité et évaluation.

Référentiel de certification

Bloc de compétences n°1 – Optimisation des processus administratifs

Activité 1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité

Compétence : conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité	
Tâches	<ul style="list-style-type: none">1.1.1 Organisation du poste de travail1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques
Contexte	<p>La personne titulaire du diplôme assure l'interface avec les acteurs internes et externes, organise et coordonne l'action administrative de l'entité par un positionnement au cœur du système d'information. Elle exerce dans un environnement technologique, économique et juridique évolutif où la transformation digitale entraîne de nouvelles pratiques et de nouveaux codes communicationnels. La complexité des missions confiées s'exprime dans de multiples dimensions : humaine, générationnelle, culturelle (géographique et sectorielle), technologique, intégrant des menaces et des risques nouveaux, et ce dans un contexte souvent international où la mobilisation d'une langue étrangère, surtout l'anglais, est nécessaire ainsi que la connaissance culturelle du pays des partenaires.</p> <p>Le degré de prise en charge des différentes fonctions (interfaçage, organisation, coordination) est contingent au secteur d'activité mais correspond à un niveau de responsabilité intégrant une démarche proactive.</p> <p>La notion de client doit être envisagée de façon extensive eu égard au mode de fonctionnement de l'entité (client interne et externe). La dimension d'interface impactant directement et fortement l'image de l'entreprise et sa valorisation, elle implique des compétences comportementales indissociables de l'action.</p>

Données

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

Système d'information de l'entité :

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

- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
 - 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. Selon la nature de l'activité administrative,
 - la gestion administrative interne : applications dédiées (téléphonie, agendas, tableaux de bord, etc.) intégrant les flux de travaux (*workflow*), progiciel de gestion intégré, bases de données métier (annuaire de la structure, des fournisseurs et des prestataires deservice),
 - l'administration des ventes : données clients via une base de données ou un logiciel de gestion de la relation clients. Description de la gestion du système d'information de l'entité
 - 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). Politique de communication interne et externe de l'organisation
- Règles d'hygiène et de sécurité pour les locaux et le personnel
Les données et informations sont disponibles en français et peuvent l'être aussi en langue(s) étrangère(s), notamment en anglais.

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
------------------	-------------------------	------------------------------

<p>Savoirs spécifiques pour l'activité Écrits professionnels : typologie et caractéristiques Suivi de la clientèle : commande, devis, facture, règlement, outil de gestion de la relation client Communication Communication interpersonnelle : caractéristiques, composantes et techniques Communication électronique : caractéristiques, outils et netiquette Médias sociaux : typologie et usages Production de documents : document (définition, structure,</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité Relations instaurées propices à fidéliser et à renforcer la coopération, dans le respect des valeurs de l'organisation et des caractéristiques culturelles des partenaires. Comportement adapté à la situation et aux interlocuteurs. Suivi de la relation avec la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traçabilité des documents commerciaux effectuée jusqu'à l'encaissement de la facture, - système d'information mis à jour avec maintien de sa fiabilité (qualité des données saisies et des informations produites). <p>Coordination des activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - consignes de travail recueillies et traduites en actions à mener, - agendas gérés dans le respect des contraintes des acteurs et des priorités, disponibles sur le terminal fixe ou mobile des membres de l'entité. 	<p>La personne titulaire du diplôme réalise une écoute active qui permet de recueillir des consignes précises et de qualité. Lors de relations interpersonnelles, la personne titulaire du diplôme utilise des techniques d'entretien, un niveau de langue et une posture tenant compte de la personne interlocutrice et de ses besoins, en français ou en langue étrangère. 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. 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</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>contenu, hyperlien, présentation, propriétés, cycle de vie, protection), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation Enquête : méthodologie de conception de questionnaire, administration, dépouillement, logiciel de traitement d'enquêtes Production et gestion de l'information 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 d'information : terminal, serveur, équipement d'interconnexion Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies Poste de travail numérique : typologie et caractéristiques des</p>	<p>Assistance aux utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> - problèmes d'utilisation des outils identifiés et assistance organisée, notamment pour l'usage des services et applications numériques, - procédures d'utilisation des équipements et des logiciels élaborées et mises à disposition des utilisateurs. <p>Critères en termes de communication</p> <p>Communication orale Accueil en face à face (physique, téléphonique, en ligne) adapté à la diversité des interlocuteurs et aux contraintes de sécurité. Réponses conformes aux besoins d'information des publics dans le respect de la confidentialité des informations. Démarches réceptive et proactive mises en œuvre vis à vis des partenaires internes et externes. Relations instaurées propices à fidéliser et à renforcer la coopération. Filtrage efficace des communications dans le respect des consignes de la hiérarchie.</p> <p>Communication écrite 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"> - exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information, - respectant les règles des langues française et étrangère notamment anglaise, - respectant les règles de la communication écrite, - respectant des règles d'attribution, de confidentialité et les normes de l'organisation, - véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique, - s'intégrant à la stratégie globale de communication, 	<p>valoriser l'organisation et bénéficier de l'effet d'expérience via le partage de bonnes pratiques. 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. L'accueil et l'accompagnement de nouveaux collaborateurs ne relèvent pas de ce domaine d'activité. 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). Mais elle conçoit aussi des documents numériques intégrant texte, images, son et vidéos. Ces éléments numériques sont produits avec les outils adéquats. 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. Le recours aux logiciels d'enquête en ligne permet d'élaborer et dépouiller des enquêtes liées à l'activité de l'entité. 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. En lien avec les responsables de la gestion du système</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>services et applications Outils de coordination des activités : agendas, flux de travaux (<i>workflow</i>) Interrogation d'une base de données : requête, tri, sélection, projection, jointure Gestion du système d'information : organisation et acteurs Services d'assistance aux utilisateurs : procédures et outils Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - délivrant une information fiable, - dont le stockage et la diffusion respectent les normes de l'organisation. <p>Production et exploitation de questionnaires répondant aux besoins de l'entité.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information 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"> - outil de messagerie paramétré (comptes, carnets d'adresses, dossiers, règles de filtrage), - outils nomades configurés (applications, accès aux réseaux de communication), - arborescence de l'espace de stockage structurée, - accès aux services et applications paramétré (comptes et profils), - services et applications de communication et de gestion opérationnels, - bases de données personnelles installées. <p>Extraction des données nécessaires à la production des documents. Mise à jour du système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes), - informations produites contrôlées et conformes aux besoins. 	<p>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> <p>Elle respecte les procédures incendie, alerte attentats, catastrophe naturelle et sait réagir en cas d'intrusion en lien avec le personnel spécialisé.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Activité 1.2. Gestion

Compétence : conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier	
Tâches	1.2.1 Prise en charge d'un dossier 1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux 1.2.3 Gestion des documents de l'entité
Contexte	<p>La personne titulaire du diplôme exerce des missions en pleine responsabilité lui permettant de prendre en charge de façon opérationnelle des dossiers qui nécessitent planification, coordination, suivi et évaluation. Elle a aussi la charge d'animer des collectifs de travail, de fluidifier les circuits informationnels et de valoriser le patrimoine informationnel de l'entité. Cela implique des relations directes et indirectes avec des acteurs internes et externes dans un cadre national voire international, ainsi que la prise en compte des aléas provenant de l'environnement technologique, économique et juridique.</p> <p>La nature des dossiers est contingente de l'activité de l'entité et de la délégation attribuée par ses responsables hiérarchiques, il peut s'agir notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none">- gestion des déplacements et des frais afférents,- gestion du courrier de l'entité,- suivi d'un processus de certification,- constitution de dossiers d'appels d'offres,- traitement de réponses aux appels d'offres,- gestion d'un parc d'équipements,- gestion d'un portefeuille spécialisé (clients internes, externes ou fournisseurs).

<p>Données</p> <p>Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité</p> <p>Rôle et missions des membres de l'entité</p> <p>Système d'information de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, 		
<ul style="list-style-type: none"> - 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 interne et externe de l'organisation <p>Données de veille juridique et réglementaire concernant la diffusion et la gestion de l'information</p> <p>Documents relatifs à la démarche et/ou à la certification qualité de l'entité</p> <p>Besoin fonctionnel pris en charge par un dossier et identité des partenaires (entreprises, administrations, etc.) Applications spécifiques (gestion des déplacements et des notes de frais, etc.) intégrant les flux de travaux (<i>workflow</i>)</p> <p>Base documentaire (modèles et documents)</p>		
Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités

<p>Savoirs spécifiques pour l'activité Gestion des activités : planification, coordination, suivi et évaluation Outils de gestion des activités : gestion du temps et répartition des tâches Gestion des déplacements : formalités administratives et applications de gestion des déplacements Réglementation des marchés publics Certification : typologie, acteurs et processus</p> <p>Communication Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes Outils collaboratifs et média sociaux : caractéristiques et mise en œuvre (administration et</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité Prise en charge d'un dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - actions récurrentes planifiées et anticipées, - coordination entre les acteurs organisée, - responsabilités, missions, tâches réparties entre les acteurs, - outils et ressources collaboratifs mobilisés, - procédure appliquée, - contraintes réglementaires des dossiers en lien avec les partenaires ou fournisseurs de services de l'entreprise respectées, - Documents de suivi actualisés, - suivi et évaluation du déroulement des actions, - décisions prises dans le respect des contraintes et des objectifs, - étapes et échéances de traitement du dossier respectées, - tableau de bord élaboré, - résultats analysés, - actions correctives proposées et mises en œuvre <p>Gestion des déplacements : déplacements et frais afférents gérés dans le respect des contraintes réglementaires, temporelles, de coût et de qualité.</p> <p>Critères en termes de communication Communication efficace et adaptée avec les parties prenantes, tenant</p>	<p>La prise en charge des dossiers nécessite autonomie et rigueur de la part de la personne titulaire du diplôme mais aussi une capacité d'anticipation. La personne titulaire du diplôme rend compte de son action en s'appuyant sur des éléments qualitatifs et quantitatifs.</p> <p>Pour conduire ses actions, la personne titulaire du diplôme s'appuie sur le système d'information de l'entité en prenant en compte la politique de communication de l'organisation. Elle mobilise la diversité des outils de diffusion de l'information pour organiser la communication au sein de l'entité.</p> <p>En lien avec les responsables de la communication de l'organisation, la personne titulaire du diplôme conçoit et met à jour un espace <i>web</i> 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 <i>web</i>).</p> <p>En outre elle assure l'administration de l'espace collaboratif pour les besoins de collaborateurs de l'entité : paramétrage des fonctionnalités, inscription des</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>exploitation) Modes, supports et processus de diffusion d'une communication écrite et multimédia Production et gestion de l'information Gestion électronique de documents : principes et outils Référentiel documentaire, portail documentaire Numérisation : principes et outils Indexation : méthodes, métadonnées Fichier : type, format et taille Stockage de fichiers : supports, classement, arborescence et règles de nommage Règles juridiques de conservation des documents Mise en ligne de documents : page, système de gestion de contenu, outils ou applications de création de site <i>web</i> Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</p>	<p>compte de leurs caractéristiques culturelles. Dossier formalisé, écrits respectant les règles de communication (identité de l'entité lisible et reconnaissable, charte graphique respectée). Bilan de l'action liée au dossier transmis aux responsables avec analyse quantitative et qualitative Activité collaborative entretenue dans le respect des consignes de la hiérarchie. Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation. Critères en termes de production et de gestion de l'information Espaces collaboratifs alimentés et paramétrés conformément aux besoins des utilisateurs, à la politique de communication de l'organisation et au droit : <ul style="list-style-type: none"> - documents multimédia produits et diffusés via l'espace collaboratif, - espace collaboratif administré, actualisé et interactif, - accès aux bases de données professionnelles (interne, nationale et internationale) paramétré. Gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information : <ul style="list-style-type: none"> - stockage organisé (classement et indexation) facilitant la recherche et l'accessibilité, - normes de l'organisation et réglementation respectées en matière de stockage et d'archivage, - gestion numérique efficace de documents sur l'ensemble du cycle d'accessibilité (numérisation, archivage, référencement, stockage avec choix du niveau de stockage, accès et partage), - délai de conservation des documents respecté, - traçabilité des documents assurée (gestion des versions), - règles de sécurité du système d'information appliquées. Mise à jour du système d'information : <ul style="list-style-type: none"> - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes), - informations produites contrôlées et conformes aux besoins. </p>	<p>utilisateurs, définition des droits d'accès. En respectant la politique de communication de l'entité, la personne titulaire du diplôme intervient sur des médias sociaux. Notamment elle organise sa propre visibilité sur les réseaux sociaux afin de développer un réseau relationnel professionnel, d'actualiser ses compétences et de partager les bonnes pratiques. 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. Et les informations ainsi diffusées respectent les règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle. La valorisation du patrimoine informationnel de l'entité tant sur support papier que numérique nécessite d'organiser le stockage des documents de manière à en faciliter l'accessibilité. De plus en plus les organisations ont recours à la dématérialisation documentaire mais le classement et l'archivage physiques sont cependant à prendre en compte, tout comme la destruction et le recyclage des documents papier. Le choix des supports et formats de stockage tient compte de l'infrastructure du système d'information (applications et serveurs disponibles sur le réseau de l'organisation ou dans les solutions d'informatique dans les nuages – <i>cloud computing</i>-.)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Activité 1.3. Amélioration continue des processus

Compétence : contribuer à la pérennisation des processus	
Tâches	<ul style="list-style-type: none">1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus1.3.2 Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic1.3.3 Proposition de solutions1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information
Contexte	<p>La personne titulaire du diplôme est au cœur de processus administratifs et bénéficie d'une vision globale des objectifs, enjeux et contraintes de ceux-ci. Elle se positionne d'une part en qualité de soutien à l'action managériale et contribue à la prise de décision pour laquelle elle formule des avis et des propositions argumentés. D'autre part dans une démarche proactive, elle est force de propositions pour faire évoluer les processus.</p> <p>Afin de mettre en œuvre une décision, la personne titulaire du diplôme est amenée à formaliser les procédures afférentes. Toute évolution d'un processus s'accompagne de mesures visant à maintenir la qualité et la sécurité du système d'information.</p> <p>Intégrée à un collectif de travail ouvert sur l'environnement de l'organisation, la personne titulaire du diplôme tient compte des caractéristiques des acteurs associés aux processus, notamment dans leur dimension culturelle (origines géographiques, générations, secteurs d'activité) mais aussi des spécificités de l'entité.</p>
Données	<p>Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité</p> <p>Rôles et missions des membres de l'entité</p> <p>Circuits de transactions et de décisions</p> <p>Documents relatifs à la démarche et/ou de la certification qualité de l'entité Normes et codes propres à l'organisation pour la formalisation des processus Cartographie des processus administratifs</p> <p>Facteurs d'évolution des processus administratifs (évolution réglementaire, technologique, organisationnelle ou dysfonctionnement) Système d'information de l'entité</p>

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
<p>Savoirs spécifiques pour l'activité Typologie des processus Processus organisationnel : définition, représentation Procédure : définition, formalisation Diagnostic : définition et outils Résolution de problèmes et aide à la décision : typologie, démarches et outils Budget Plan d'action</p> <p>Communication Résolution créative de problèmes : application de création de cartes heuristiques</p> <p>Production et gestion de l'information Outils d'analyse et de simulation : indicateur, tableau de bord Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité Processus administratifs décrits (définition des conditions de déclenchement, du résultat final, description des traitements composant le processus, des ressources mobilisées, des responsabilités des acteurs, de l'enchaînement des traitements). Analyse, de la situation, du contexte ou des processus, pertinente. Besoins d'évolution, dysfonctionnements ou opportunités repérés et décrits. Diagnostic formalisé : objectifs définis, quantifiés et hiérarchisés, enjeux appréciés, contraintes de temps, de qualité et de coût recensées. Solutions proposées pour préparer la décision : critères de comparaison établis, hypothèses formulées et plans d'action associés, coûts définis, résultats contrôlés. Mise en œuvre de la décision : procédures formalisées ou actualisées.</p> <p>Critères en termes de communication Rapport de diagnostic, d'analyse et de proposition de solutions argumenté. Documents rédigés conformément aux règles de l'organisation et mis à disposition en ligne.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information Système d'information aligné avec les processus administratifs. Mise à jour du système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes), - informations produites contrôlées et conformes aux besoins. <p>Procédures de sécurité respectées pour l'accès aux informations. Propositions d'évolution du système d'information documentées et transmises au responsable du système d'information.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme intervient sur les processus administratifs pour lesquels elle exerce une responsabilité, en faisant preuve d'une attitude proactive qui se traduit par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus.</p> <p>Pour prendre en compte un nouveau besoin ou une opportunité relatifs aux processus administratifs, elle fait preuve d'écoute active et mobilise des outils d'analyse, d'aide à la décision mais aussi des méthodes et outils favorisant la production d'idées et l'amélioration de la qualité.</p> <p>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.</p> <p>Toute évolution de processus nécessite d'aligner le système d'information de manière à en garantir son efficacité et sa sécurité.</p>

Activité 1.4. Gestion

Compétence : rationaliser l'usage des ressources de l'entité		
Tâches	1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité 1.4.2 Préparation et participation à la négociation 1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage	
Contexte	<p>Chargée du suivi du budget de fonctionnement l'entité, la personne titulaire du diplôme assure également la gestion des ressources de petits matériels, fournitures, consommables de l'entité mais aussi d'équipements.</p> <p>Pour le bon fonctionnement de l'entité, la personne titulaire du diplôme affecte les dépenses aux différents postes et alerte sa hiérarchie en cas de risque de dépassement du budget. Pour la gestion des ressources matérielles de l'entité, son action s'effectue avec la double préoccupation d'optimisation à la fois des coûts et de l'impact environnemental par des achats responsables. Pour ce faire, elle négocie avec les fournisseurs et prestataires de services en adoptant une démarche éco-responsable.</p>	
Données	Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité Données de veille juridique et réglementaire concernant la gestion des ressources Politique d'achat de l'organisation Règles d'hygiène et de stockage des fournitures et matériels Budget de fonctionnement de l'entité État des stocks de petits matériels et fournitures Contrats (prestations de service, maintenance, abonnements) Système d'information de l'entité	
Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités

<p>Savoirs spécifiques pour l'activité</p> <p>Suivi d'un budget : budget prévisionnel, tableau de bord, budget réel, écart Calcul de coûts et seuil de rentabilité : typologie des charges et des coûts Veille technologique, réglementaire et juridique Contrat : typologie et caractéristiques Responsabilité sociale des entreprises : définition, principes et mise en œuvre Stock : réel, minimum, sécurité, méthode de gestion, inventaire Approvisionnement : procédure, coût, délai, qualité Recyclage : principes, acteurs et législation</p> <p>Communication Communication interpersonnelle : caractéristiques, composantes et techniques Types de négociation Techniques d'argumentation</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Suivi du budget :</p> <ul style="list-style-type: none"> - dépenses par poste affectées, - tableau de bord budgétaire élaboré et périodiquement révisé, - alerte de dépassement anticipée. <p>Suivi des contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> - veille technologique et juridique des contrats régulière, - contrats actualisés, - suivi des consommations, - suivi des échéances et prestations. <p>Gestion optimisée des stocks de fournitures et matériels :</p> <ul style="list-style-type: none"> - besoins pour la période de référence recensés, - prévision de consommation réalisée, - budget prévisionnel élaboré, - achats responsables réalisés selon la politique d'achat de l'organisation, - concordance entre stocks physique et théorique vérifiée, - indicateurs pertinents choisis ou fournis, - tableaux de bord de la consommation des fournitures et matériels réalisés, - fiabilité et actualisation de l'information produite maintenue, - écarts analysés. <p>Approvisionnement réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - commande suivie et réceptionnée, - livraison contrôlée pour conformité à la commande et la facture, - facture vérifiée, - enregistrement comptable de la facture. <p>Recyclage des matériels organisé.</p> <p>Critères en termes de communication</p> <p>Information communiquée aux acteurs concernés selon les normes de l'organisation. Note d'étude sur l'utilisation du budget adressée aux responsables de l'entité. Négociation efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> - intérêts de l'entité identifiés, 	<p>La personne titulaire du diplôme effectue le suivi budgétaire du fonctionnement de l'entité sans avoir nécessairement participé à son élaboration. Concernant la gestion des fournitures et petit matériel, elle élabore le budget prévisionnel en autonomie. Une veille est effectuée sur l'offre de prestations en fonction des évolutions de l'environnement économique, juridique et technologique. Elle permet d'effectuer des comparaisons à l'aide d'indicateurs préalablement fixés par les responsables de l'entité. Les contrats peuvent concerner les abonnements à des ressources, la maintenance d'équipements ou d'autres prestations. Lors de négociations avec les fournisseurs et les prestataires, la personne titulaire du diplôme mobilise des techniques d'argumentation courantes. Les achats sont négociés en intégrant les principes de la responsabilité sociétale des entreprises, à savoir de manière éco-responsable, dans le respect de la déontologie et des valeurs de l'organisation. La gestion des fournitures et du matériel peut nécessiter de mener une enquête pour recueillir les besoins ou un avis auprès des utilisateurs.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10, rue de la Vega 75012 Paris
Siret: 330.084.781.000.54 – Déclaration N° 11.75.260.41.75
www.groupeigf.com

- partenaires impliqués identifiés,
- fournisseurs pressentis en fonction de critères quantitatifs et qualitatifs,
- différences culturelles prises en compte,
- argumentation préparée,
- négociation avec les fournisseurs menée,
- objections traitées,
- accord recherché et validé dans le respect des contraintes de délai, de coût et de qualité et des consignes de la hiérarchie.

Comportement adapté :

- posture d'écoute active et de comportement assertif,
- règles de confidentialité et normes de l'organisation respectées.

Critères en termes de production et de gestion de l'information

Mise à jour du système d'information :

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

Bloc de compétences n°2 – Gestion de projet

Activité 2.1. Préparation du projet

Compétence : formaliser le cadre du projet	
Tâches	2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi 2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle 2.1.3 Planification du projet 2.1.4 Préparation du budget prévisionnel 2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet
Contexte	
<p>Un projet a pour caractéristique d'être unique et non répétitif. En fonction du caractère stratégique ou opérationnel du projet, le rôle de la personne titulaire du diplôme sera différent. Il peut s'agir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'un projet accompagné dans lequel la personne titulaire du diplôme seconde la personne pilote du projet dans les tâches liées à sa conduite et à son suivi. Son rôle est primordial dans la mesure où elle est le relais opérationnel de la personne pilote de projet, - d'un projet mené en responsabilité dans lequel elle dispose d'une grande autonomie dans l'organisation et le suivi du projet. Selon l'activité de l'entité, <p>la personne titulaire du diplôme intervient sur des projets qui peuvent concerner différents objets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - développement d'un marché, d'un produit, d'un service, d'un chantier, - gestion du processus d'un appel d'offres, - organisation d'un salon, d'un séminaire, d'un déménagement, - mise en place d'une démarche de certification qualité, de responsabilité sociétale et éco-responsable, - accompagnement de création d'entreprise, etc. <p>Quelle que soit l'importance du projet, la personne titulaire du diplôme aura un rôle déterminant dans les deux dimensions de communication, interne et externe, liées au projet ainsi que dans la gestion de l'information liée au projet.</p>	

<p>Données 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</p>		
<p>Système d'information de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Politique de communication de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan de communication globale de l'entité, - description des processus de communication interne et externe, - normes de l'organisation en matière de communication. <p>Source (identification d'un besoin ou d'un dysfonctionnement), objectifs et enjeux du projet Procédures en place dans l'organisation en fonction de l'objet du projet Description de la structure du projet : objectifs et enjeux, équipe projet, modalités de pilotage Contraintes juridiques et réglementaires liées au projet Contraintes de coût et de délai liées au projet Contraintes environnementales liées au projet Documents relatifs à la démarche et/ou à la certification qualité de l'entité</p>		
Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités

<p>Savoirs spécifiques pour l'activité</p> <p>Projet : définition, typologie, objectifs, enjeux, périmètre, contraintes, ressources</p> <p>Cahier des charges</p> <p>Appel d'offres</p> <p>Communication de projet</p> <p>Typologie des risques attachés au projet</p> <p>Planification d'un projet (découpage et ordonnancement) et outils de gestion associés</p> <p>Modalités et outils de pilotage du projet</p> <p>Équipe projet : rôles et responsabilités des acteurs</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Enjeux, risques et contraintes repérés</p> <p>Résistances des acteurs au projet identifiées</p> <p>Éléments constitutifs du projet (périmètre, jalons, livrables) définis</p> <p>Processus, métiers, collaborateurs et partenaires identifiés</p> <p>Organisation de l'équipe projet formalisée</p> <p>Choix des outils de planification et de gestion adapté au projet</p> <p>Découpage des différentes phases du projet conforme aux contraintes et aux ressources</p> <p>Liste des livrables les plus importants établie</p> <p>Budget prévisionnel établi tenant compte des contraintes de coût</p>	<p>En fonction de son degré de responsabilité dans le projet, la personne titulaire du diplôme réalisera en autonomie ou en collaboration avec la ou le pilote :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le plan de communication du projet, - la planification, - la définition des indicateurs de pilotage, - la conduite des réunions de préparation. <p>Dans le cadre d'un projet en responsabilité, la personne titulaire du diplôme peut être amenée à gérer les appels d'offres et à rédiger un cahier des charges.</p> <p>Pour produire des documents textuels, la personne titulaire</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Budget prévisionnel du projet</p> <p>Communication</p> <p>Typologie de fonctionnement des groupes (normes, cultures, statuts, styles de leadership, cohésion du groupe)</p> <p>Modes de collaboration et de décision</p> <p>Médias sociaux : typologie et usages</p> <p>Production de documents : document (définition, structure, contenu, hyperlien, présentation, propriétés, cycle de vie, 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 Production et gestion de l'information Tableau de bord, indicateurs</p> <p>Gestion électronique de documents : principes et outils</p> <p>Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</p>	<p>Cahier des charges et appel d'offres rédigés en tenant compte des contraintes et des ressources</p> <p>Critères en termes de communication</p> <p>Communication du projet alignée sur le plan de communication globale</p> <p>Mise en œuvre d'outils et de techniques de communication adaptés aux objectifs et aux contraintes</p> <p>Contribution aux réunions de préparation conforme aux attentes de l'équipe projet</p> <p>Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation</p> <p>Documents produits respectant les règles de la langue française et les normes de l'entité, notamment la charte graphique</p> <p>Documents multimédia (diaporamas, vidéos, etc.) produits et mis en ligne conformément aux règles de production et de communication de l'organisation.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Élaboration d'une maquette d'un tableau de bord de pilotage du projet prenant en compte les caractéristiques du projet</p> <p>Compte-rendu des réunions de préparation mis à disposition de l'équipe projet</p> <p>Stockage des documents organisé (classement et indexation) facilitant la recherche et l'accessibilité</p> <p>Comptes rendus des réunions de préparation mis à disposition de l'équipe projet</p>	<p>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).</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 règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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

Compétence : conduire une veille informationnelle		
Tâches	2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle 2.2.2. Automatisation de la veille informationnelle 2.2.3 Diffusion du contenu de la veille	
Contexte	La personne titulaire du diplôme assure une veille informationnelle pour suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale qui concerne 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 dans un 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.	
Données	Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet Système d'information du projet : <ul style="list-style-type: none"> - 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 	
Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités



10, rue de la Vega 75012 Paris
Siret: 330.084.781.000.54 – Déclaration N° 11.75.260.41.75
www.groupeigf.com

<p>Savoirs spécifiques pour l'activité</p> <p>Sources d'information, critères de qualité de l'information, outils de collecte de l'information</p> <p>Méthodes de veille</p> <p>Outils de veille</p> <p>Base de données et moteur de recherche : requête et opérateurs d'interrogation</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Qualité et complémentarité des sources.</p> <p>Outil de veille opérationnel contenant des informations exactes et de qualité (valides et pertinentes).</p> <p>Mise en place de règles permettant l'actualisation de la veille.</p> <p>Critères en termes de communication</p> <p>Résultats de la veille diffusés à l'équipe projet selon les modalités de communication idoines.</p>	<p>La veille informationnelle s'appuie sur des sources d'information en langue française ou étrangère.</p> <p>Les résultats de la veille sont conformes aux règles juridiques et déontologiques du droit de publication et d'information.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Activité 2.3. Conduite du projet

Compétence : suivre et contrôler le projet	
Tâches	2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet 2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet 2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes
Contexte <p>Les modalités de pilotage et l'ordonnancement des tâches du projet sont définis. La planification des ressources humaines est également établie. Le projet nécessite la mobilisation de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles prenant en compte des partenaires qui peuvent être d'origines géographiques, de générations ou encore de secteurs d'activité différents. En fonction des enjeux attachés au projet, la personne titulaire du diplôme assure le suivi du projet en collaboration ou en responsabilité.</p>	
Données Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet Système d'information du projet Planification du projet Comptes rendus des réunions de préparation Tableau de bord avec les indicateurs de pilotage Budget prévisionnel Documents utiles au projet Outils de gestion de projet Cartographie des processus impactés par le projet Politique de communication de l'entité	

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
<p>Savoirs spécifiques pour l'activité Suivi budgétaire d'un projet Gestion des contraintes Communication Communication dans les groupes : caractéristiques, composantes et techniques Réunion : organisation, outils, techniques et supports d'animation Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes Communication électronique : caractéristiques, outils et netiquette Outils collaboratifs et média sociaux : caractéristiques et mise en œuvre (administration et exploitation) Modes, supports et processus de diffusion d'une communication écrite et multimédia Résolution créative de problèmes : application de création de cartes heuristiques Production et gestion de l'information Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologie</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité Budget suivi et mis à jour. Tableau de bord de pilotage du projet mis à jour. Analyse des écarts. Procédures d'alerte mises en place.</p> <p>Critères en termes de communication Coopération et collaboration facilitées entre les participants au projet. Proposition de solutions et d'outils adaptés. Réunion organisée conforme aux objectifs et aux contraintes (durée, gestion du matériel). Supports de réunion adaptés et communicants. Animation des réunions conforme aux attentes de l'équipe projet. Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information Données collectées exactes et de qualité Traçabilité des documents assurés (gestion des versions) Accès aux documents et aux ressources du projet structuré et organisé Stockage des documents organisé (classement et indexation facilitant la recherche et l'accessibilité) Comptes rendus d'avancement de projet rédigés Règles de sécurité du système d'information respectées</p>	<p>Selon son degré de responsabilité dans le projet, la personne titulaire du diplôme :</p> <ul style="list-style-type: none"> -accompagne le projet en secondant la personne pilote du projet dans toutes les tâches liées à sa conduite : suivi et contrôle, coordination des travaux, partage et accès sécurisé aux informations ; -organise voire anime la réunion en effectuant les opérations de convocations/invitations nécessaires à son déroulement. <p>La production de tableaux de bord nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau de contingence (tableau croisé dynamique). La présentation sous forme de graphiques améliore la visibilité de l'information produite.</p> <p>En lien avec les responsables de la communication de l'organisation, la personne titulaire du diplôme conçoit et met à jour un espace <i>web</i> dédié aux besoins collaboratifs du projet. La mise à jour de chaque espace en ligne nécessite de maîtriser les fonctionnalités de base de l'outil support (système de gestion de contenu ou encore application ou outil de création de site <i>web</i>). 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.</p>



10, rue de la Vega 75012 Paris
Siret: 330.084.781.000.54 – Déclaration N° 11.75.260.41.75
www.groupeigf.com

Activité 2.4. Clôture du projet

Compétence : évaluer le projet	
Tâches	<p>2.4.1 Évaluation des résultats</p> <p>2.4.2 Établissement du bilan de projet</p> <p>2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience</p>
Contexte	
<p>La clôture d'un projet permet non seulement d'en évaluer les bénéfices et les écarts mais aussi de tirer profit de l'expérience. Pendant toute sa durée, le projet s'accompagne d'une conduite du changement qui nécessite de prendre en compte les résistances au changement ou encore le contexte interculturel pour obtenir l'adhésion des acteurs.</p>	
Données	
<p>Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité</p> <p>Rôle et missions des membres de l'entité Cartographie des processus impactés par le projet</p> <p>Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet</p> <p>Système d'information du projet</p> <p>Politique de communication de l'entité</p> <p>Éléments du projet : planification, tableau de bord avec les indicateurs de pilotage, budget actualisé, base documentaire du projet Outils de gestion de projet</p>	

Savoirs associés	Critères de performance	Limites et responsabilités
<p>Savoirs spécifiques pour l'activité</p> <p>Bilan de projet</p> <p>Processus organisationnel : définition, représentation</p> <p>Procédure : définition, formalisation</p> <p>Conduite du changement : principes, acteurs et outils</p> <p>Plan de formation</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité</p> <p>Documents de suivi de projet (tableau de bord, budget, outil de gestion du temps) mis à jour.</p> <p>Analyse des écarts constatés.</p> <p>Bilan de projet et ses annexes produits conformément aux normes de l'organisation.</p> <p>Freins en interne et en externe repérés.</p> <p>Processus et procédures mis à jour.</p> <p>Plan de formation proposé pour les personnels concernés par la mise en œuvre du projet.</p> <p>Critères en termes de communication</p> <p>Plan de communication du projet organisé pour accompagner la conduite du changement.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information</p> <p>Ensemble des documents constituant le bilan mis à disposition.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme établit le bilan de projet. Les modalités de sa diffusion seront définies par la personne pilote du projet. Elle met à jour les processus et les procédures qui ont été modifiés par le projet.</p> <p>Elle alerte l'équipe projet des résistances et des freins perçus.</p> <p>L'analyse réflexive de la personne titulaire du diplôme lui permettra d'identifier ses atouts et ses faiblesses afin d'en tenir compte lors du prochain projet.</p> <p>En lien avec la personne responsable de la gestion des ressources humaines, un plan de formation est proposé pour les personnels concernés par le projet, si nécessaire.</p>

Bloc de compétences n°3 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

Activité 3.1. Accompagnement du parcours professionnel

Compétence : gérer la relation de travail	
Tâches	<ul style="list-style-type: none">3.1.1 Valorisation de la marque employeur3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail
Contexte	
<p>La personne titulaire du diplôme participe à la gestion des ressources humaines dans les missions de recrutement, d'intégration et d'accompagnement des personnels de l'entité, dans un environnement digitalisé des outils et des pratiques. Elle sert d'appui dans la construction et la proposition des mobilités professionnelle et géographique du personnel de l'entité. Elle prend en compte les obligations légales, conventionnelles et la responsabilité sociale et sociétale, en assurant une veille réglementaire.</p> <p>Afin de valoriser l'image de l'entité tant auprès des membres de l'organisation que des candidats à l'embauche, la personne titulaire du diplôme contribue à une communication vers les acteurs internes et externes délivrant une information fiable et de qualité mais est aussi capable de réagir de façon appropriée aux événements de manière à préserver la réputation et la notoriété de l'entité et de l'organisation.</p> <p>L'éclatement et le partage des activités et compétences de gestion des ressources humaines doivent être envisagés, soit parce que tout ou partie de celles-ci sont externalisées vers des acteurs externes (notamment les cabinets spécialisés) ou soit parce qu'elles sont confiées à d'autres acteurs internes.</p>	

<p>Données</p> <p>Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)</p> <p>Système d'information de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - 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. 		
<p>Réglementation juridique et conventionnelle en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail</p> <p>Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine</p> <p>Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Réglementation relative aux données personnelles et au droit à l'image</p> <p>Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation (par exemple : déclaration unique d'embauche, candidatures spontanées, contrats de travail, référentiels, livret d'accueil, etc.)</p> <p>Politique de communication de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - plan de communication globale de l'entité, - description des processus de communication interne et externe, - normes de l'organisation en matière de communication. 		
Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités

<p>Savoirs spécifiques pour l'activité Fiche de poste, fiche de description d'emploi Modalités de recrutement, en interne et en externe Statuts de travail salarié ou non salarié Contrats de travail : formalités d'embauche, modifications et rupture de la relation contractuelle Accueil et intégration des nouveaux personnels et des personnels en mobilité, y compris internationale : modalités et réglementation Formes de la mobilité internationale des ressources humaines</p> <p>Communication Identité numérique, e-réputation, marque employeur Modes, supports et processus de diffusion d'une communication y compris multimédia Médias sociaux : typologie et usages Règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, au droit à l'image et à la propriété intellectuelle</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité Actions proposées favorisant l'attractivité, l'intégration, l'implication et la coopération avec les parties prenantes, internes et externes (collaborateurs, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.). Procédures respectées et mises en œuvre, en tenant compte des outils disponibles, notamment numériques. Outils et méthodes de gestion des ressources humaines mobilisés et adaptés aux situations (fiches métier, fiches et profils de poste et d'emploi, déclaration unique d'embauche, livret d'accueil, tutorat, séminaire d'intégration, outils et dispositifs de mobilité professionnelle et géographique, etc.).</p> <p>Critères en termes de communication 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.). Règles de confidentialité et de droits relatifs au champ de la communication respectées.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme est force de propositions opérationnelles et accompagne le management dans la mise en œuvre d'un processus de gestion des ressources humaines.</p> <p>Elle s'adapte aux outils et possibilités techniques de l'organisation et travaille en lien avec acteurs internes et externes chargés de la communication.</p>
<p>Production et gestion de l'information Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH)</p>	<p>Production d'écrits professionnels adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation, et véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information Système d'information de gestion des ressources humaines mis à jour : données prises en compte et informations actualisées dans le respect de la qualité du système d'information.</p>	



10, rue de la Vega 75012 Paris
Siret: 330.084.781.000.54 – Déclaration N° 11.75.260.41.75
www.groupeigf.com

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

Compétence : mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail	
Tâches	3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques 3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels 3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail
Contexte	<p>La personne titulaire du diplôme participe à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail des personnels de l'entité. Elle propose des solutions adaptées en fonction du contexte d'exercice (secteur d'activité, métiers, tâches), de l'environnement physique et numérique de travail, en tenant compte des situations particulières (organisationnelles, administratives, etc.). En matière d'hygiène, santé, qualité et sécurité au travail, elle prend en compte les aléas, liés aux évolutions de l'environnement ou aux besoins et attentes de l'organisation. Elle accompagne et vient en appui des mesures en faveur de l'égalité professionnelle et de la gestion des diversités (âge, sexe, handicap, nationalités, etc.) afin de favoriser un climat de mieux-vivre au travail.</p>
Données	<p>Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)</p> <p>Réglementation juridique et conventionnelle en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail</p> <p>Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine</p> <p>Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation, par exemple : document unique, compte rendu de réunions avec les partenaires sociaux et instances représentatives du personnel et de différents comités et/ou commissions, accords et/ou charte (égalité professionnelle, diversité, etc.)</p> <p>Procédures internes liées à la santé, sécurité et conditions de travail</p>

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
<p>Savoirs spécifiques pour l'activité Composantes des conditions de travail et leurs enjeux Ergonomie au travail, accessibilité des postes de travail aux situations de handicap, qualité de vie au travail Risques physiques et psychosociaux Instances représentatives du personnel en vigueur, médecine du travail, inspection du travail et autres institutions publiques Règles de droit liées à la prévention des risques et à la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail Styles de management et de leadership Règles juridiques et déontologiques du droit de publication et d'information Chartes portant sur l'égalité et la diversité dans l'entité</p> <p>Communication Typologie de fonctionnement des groupes (normes, cultures, statuts, styles de leadership, cohésion du groupe) Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité Mesures de nature ergonomique proposées. Organisation de l'environnement de travail physique et virtuel optimisée. Principaux risques professionnels (psychologiques et psychosociaux) repérés. Mesures d'égalité professionnelle proposées. Accompagnement d'une politique et de mesures en faveur de la gestion des diversités au sein du personnel de l'entité (selon l'âge, le sexe, la nationalité, le handicap, etc.) Problématiques inhérentes à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail prises en compte.</p> <p>Critères en termes de communication Cohésion interne renforcée. Climat de travail amélioré. Production d'écrits professionnels (courrier, courriel, message instantané, rapports, notes d'information et d'instruction, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information - respectant les règles de la communication écrite et de la langue française - respectant les normes de l'organisation. <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information Information gérée dans le respect de la confidentialité, des normes et de la réglementation. Gestion de l'information organisée et structurée pour la prise de décision en matière de qualité de vie au travail. Structuration et diffusion par écrit de l'information dans l'entité.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme est capable de fournir un diagnostic et de proposer des solutions visant à améliorer la vie au travail.</p> <p>Elle contribue à la cohésion interne dans la limite des responsabilités qui lui sont confiées.</p>

Activité 3.3. Collaboration aux relations sociales

Compétence : organiser les activités du champ des relations sociales	
Tâches	<p>3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel</p> <p>3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles</p> <p>3.3.3 Préparation et suivi de la négociation sociale</p> <p>3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social</p>
Contexte	<p>La personne titulaire du diplôme communique avec les acteurs internes et externes en s'appuyant sur la stratégie de gestion des ressources humaines adaptée au contexte de l'entité en matière de relations sociales. Elle s'appuie sur le dialogue social et veille au respect des procédures légales. Elle participe ainsi à la valorisation de l'image de l'entité, en s'assurant de délivrer une information fiable et de qualité. Elle est aussi en veille afin d'être capable de réagir de façon appropriée aux événements sociaux. Elle vient en appui en matière d'organisation des relations avec les instances représentatives du personnel et/ou syndicales et facilite le dialogue social entre la direction et le personnel de l'entité.</p> <p>La question de la liberté d'expression et, plus généralement des libertés individuelles et collectives dans le cadre de travail, est également à prendre en compte.</p>
Données	<p>Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)</p> <p>Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail</p> <p>Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine</p> <p>Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation, par exemple: procès-verbaux de réunions avec les partenaires sociaux (réunions périodiques, élections professionnelles, etc.), comptes rendus de réunions de différents comités et/ou commissions, accords et/ou charte (égalité professionnelle, diversité, etc.), négociation collective, etc.</p> <p>Réglementation en matière d'élections professionnelles, de licenciement individuel, collectif et économique, et de conflits individuels et collectifs.</p>

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
<p>Savoirs spécifiques pour l'activité 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 et adaptation de la relation de travail par le droit négocié (accord salarial, diversité et égalité, entreprise et handicap, santé et qualité de vie au travail, etc.) Typologie des risques liés à la santé et la sécurité au travail Processus et modes de résolution des conflits</p> <p>Communication Communication de crise dans un contexte de conflit social, communiqué de presse, conférence de presse Circuits et réseaux de communication Production de documents : document (définition, structure, contenu), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité Procédures légales respectées. Textes réglementaires et normes conventionnelles pertinents recherchés et exploités. Déroulement d'une négociation sociale facilité. Tensions et conflits atténués.</p> <p>Critères en termes de communication Communication avec les partenaires sociaux maîtrisée, dans le cadre notamment, de l'organisation des élections professionnelles et de l'information légale à destination des instances représentatives. Réunions relevant des relations sociales organisées. Communication orale à différents destinataires adaptée. Outils et techniques de communication adaptés aux besoins et objectifs du milieu de travail. Production d'écrits professionnels (courrier, courriel, message instantané, rapports, comptes rendus, notes d'information et d'instruction, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information, - respectant les règles de la langue française, - respectant les règles de la communication écrite, - respectant des règles d'attribution, de confidentialité et les normes de l'organisation, - véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique, - délivrant une information fiable, - dont le stockage et la diffusion respectent les normes de l'organisation. <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information Informations mises à disposition du personnel et de ses représentants.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme dispose de connaissances juridiques et de compétences organisationnelles qu'elle mobilise selon son niveau de responsabilité, la taille, la structure et la culture de l'entité. Les modalités de la communication de crise sont envisagées dans le cadre d'un conflit social collectif. Le rôle de la personne titulaire du diplôme se limite à la collecte et au traitement de l'information, ainsi qu'à la détermination d'éléments de langage adaptés au contexte.</p>

Activité 3.4. Participation à la performance sociale

Compétence : mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective	
Tâches	<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>
Contexte	<p>La personne titulaire du diplôme tient compte pour agir de la nécessité de délivrer une information fiable et de qualité en matière de performance sociale, basée sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Les évolutions de l’environnement amènent l’entité à gérer et anticiper les évolutions en matière d’effectifs, d’emplois et de compétences (GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), en identifiant les métiers, en analysant et mesurant les compétences actuelles et celles dont elle aura besoin à moyen et long terme. La personne titulaire du diplôme contribue au développement de l’employabilité des membres de l’entité, en tenant compte des aspirations de l’ensemble des parties prenantes, internes et externes (personnel de l’entité, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.).</p>
Données	<p>Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)</p> <p>Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail</p> <p>Veille informationnelle numérique portant sur l’ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine</p> <p>Système d’information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l’entité, par exemple : bilan social, tableau de bord social, document unique, accords individuels et collectifs sur les différents champs de la gestion des ressources humaines, comptes rendus d’entretiens avec les collaborateurs, plan de formation, etc.</p> <p>Démarche de l’entité en matière d’identification, de mesure, d’appréciation, de valorisation et de développement des compétences, des effectifs et des emplois</p>

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
<p>Savoirs spécifiques pour l'activité Bilan social, tableaux de bord sociaux Formation professionnelle : acteurs et réglementation Compétences et qualifications Indicateurs de la performance sociale Règles juridiques applicables aux temps de travail, au droit aux congés, au travail à distance, aux entretiens professionnels et en matière de formation professionnelle continue Modalités d'externalisation de certaines activités (bilan de compétences, formations, audit, certification) Gestion des temps de travail individuels et collectifs</p> <p>Production et gestion de l'information Bases de données sociales Interrogation d'un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) : requête, tri, sélection, projection, jointure Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques</p>	<p>Critères spécifiques au domaine d'activité Démarche d'appréciation des compétences préparée et suivie à l'aide des outils spécialisés disponibles dans l'entité. Plan de formation formalisé, mis en œuvre et suivi en tenant compte des orientations de l'entité et de la consultation des partenaires sociaux. Outils de gestion et d'organisation du temps du travail conçu, mis en œuvre et exploité.</p> <p>Critères en termes de communication Communication avec des partenaires internes et externes à l'entité (personnel de l'entité, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.) adaptée à la diversité des interlocuteurs dans le respect des règles de droit, de la culture de l'entité et de ses règles de communication.</p> <p>Critères en termes de production et de gestion de l'information Tableau de bord social alimenté à partir notamment des données extraites du SIRH (âge, sexe, catégories d'emploi, taux d'absentéisme, taux d'accident du travail, taux de rotation du personnel, taux de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle continue, taux de promotion interne, etc.). Production d'une analyse du tableau de bord social conformément à une demande émanant de la hiérarchie.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme accompagne le déploiement des outils de la performance sociale. 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.</p>

MODALITÉS DE CERTIFICATION

Description des unités constitutives du diplôme

U1 – Culture générale et expression

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 intitulé « objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur" (publié au BO n° 47 du 21 décembre 2006).

Compétences visées

Communiquer par écrit :

- appréhender et réaliser un message écrit,
- respecter les contraintes de la langue écrite,
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production,
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Communiquer oralement :

- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs,
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

U21 et U22 – Expression et culture en langues vivantes étrangères

Deux unités sont prévues : U21

Langue vivante étrangère A

Compétences visées

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.

U22 Langue vivante étrangère B Compétences visées

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.

1- Objectifs des deux unités

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

- favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées,
- susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue,
- donner confiance pour s'exprimer,
- former les étudiantes, étudiants ou les stagiaires à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser,
- favoriser le développement d'une capacité réflexive,
- développer l'autonomie,
- préparer les étudiantes et étudiants à la mobilité professionnelle.

Cette étude contribue au développement des compétences professionnelles attendues de la personne titulaire du BTS Support à l'action managériale. Par son positionnement au sein des organisations, la personne titulaire du diplôme est en relation avec les partenaires de l'organisation, de ce fait la qualité de sa communication en langue vivante étrangère est déterminante. En effet, au sein même de l'organisation, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec d'autres collaboratrices et collaborateurs d'origine étrangère. Que ce soit avec des partenaires internes ou externes à l'organisation, la personne titulaire du diplôme doit en outre tenir compte des pratiques sociales et culturelles de ses interlocutrices et interlocuteurs pour une communication efficace.

La consolidation et le développement de compétences de communication générale et professionnelle dans deux langues vivantes étrangères, dont l'anglais, sont donc fondamentaux pour l'exercice du métier.

Dans chaque langue, on s'attachera donc à développer les compétences de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer), tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier par une inscription des documents supports et des tâches dans le domaine professionnel et dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal du lycée (arrêté du 21 juillet 2010, *Journal officiel* du 28 août 2010 et *Bulletin officiel spécial* n°9 du 30 septembre 2010) en référence au cadre européen commun de référence pour les langues⁶: le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée.

Dans le cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B1 est défini de la façon suivante :

Une élève ou un élève devient capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail, à l'école, dans la vie quotidienne. Elle ou il est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers. Elle ou il peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement.

⁶ Cadre européen commun de référence pour les langues ; apprendre, enseigner, évaluer ; Conseil de l'Europe 2001

Le niveau B2 est défini de la façon suivante :

Une élève ou un élève peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Elle ou il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Elle ou il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

2- Contenus

La prise en compte de la langue vivante étrangère dans le champ professionnel nécessite d'aller bien au-delà d'un apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules stéréotypées dans le monde économique ou au seul accomplissement de tâches professionnelles. Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle, etc.), la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'organisation et de son environnement constitue un apport indispensable pour la personne titulaire du diplôme.

On s'attachera donc à développer chez les étudiantes, étudiants ou les stagiaires la connaissance des pays dont la langue est étudiée (contexte socioculturel, us et coutumes, situation économique, politique, vie des entreprises, comportement dans le monde des affaires, normes de courtoisie, etc.), connaissance indispensable à une communication efficace, qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

Les tableaux 1 à 5 en annexe mettent en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles la personne titulaire du diplôme pourra être confrontée dans l'exercice de son métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches en langue étrangère.

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Annoncer une décision prise par une ou un responsable	<p>B1 : peut faire de très brèves annonces préparées même avec une intonation et un accent étrangers.</p> <p>B2 : peut faire des annonces sur la plupart des sujets avec clarté et spontanéité.</p>	Respecter l'information à transmettre. Adapter l'annonce au contexte et à l'auditoire.	<p>Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme assiste la personne pilote du projet qui a pris une décision quant à la suite à donner au projet.</p> <p>Dans le cadre d'un déplacement, la personne titulaire du diplôme peut s'adresser à un hôtel ou un prestataire pour indiquer des modifications voire des annulations et régler les modalités administratives qui en découlent.</p>
<p>Présenter oralement une information</p> <p>Rendre compte d'un travail réalisé</p>	<p>B1 : peut faire une description directe et non compliquée en la présentant comme une succession linéaire de points.</p> <p>B2 : peut faire une description claire, structurée et détaillée.</p>	<p>Utiliser des auxiliaires de présentation divers (diaporamas, vidéos, tutoriels, etc.)</p> <p>Rendre le propos clair par des synthèses partielles, la mise en évidence des parties de l'exposé, le recours à des illustrations ou graphiques</p> <p>Rendre l'auditoire actif en suscitant des demandes d'élucidation, d'explication complémentaire ou une discussion à des moments précis de l'exposé</p>	<p>Lors de l'accueil de clients étrangers, la personne titulaire du diplôme présente son entreprise, son activité et l'organisation de sa structure.</p> <p>Elle peut présenter les aspects techniques mais également liés à la sécurité du site, des procédures à respecter.</p> <p>Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme rend compte à un collaborateur ou une collaboratrice d'une filiale à l'étranger de l'avancement du projet (tâches finalisées, imprévus rencontrés, proposition de solutions).</p> <p>Dans une situation d'urgence, (intrusion, attentats, etc.), la personne titulaire du diplôme peut donner des informations de sécurité compréhensibles pour la clientèle étrangère.</p> <p>La personne titulaire du diplôme adapte les capsules de présentation sur des chaînes de vidéos en ligne pour la clientèle internationale.</p>

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p>Argumenter pour aider à la prise de décision</p> <p>Expliquer à des partenaires les raisons d'une décision prise par une ou un responsable</p>	<p>B1 : peut développer une argumentation suffisante pour se faire comprendre, peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions, peut faire un exposé simple, direct et préparé et sait expliciter les points importants avec précision.</p> <p>B2 : peut développer une argumentation claire avec des arguments secondaires et exemples pertinents, peut enchaîner des arguments avec logique, peut expliquer un point de vue sur un problème en donnant les avantages et les inconvénients d'options diverses.</p>	<p>Faire une présentation organisée : mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une option.</p> <p>Savoir s'exprimer à partir de notes succinctes.</p> <p>Savoir rapporter des données chiffrées (proportions, dates, etc.).</p> <p>Savoir hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent.</p> <p>Savoir souligner les relations logiques dans le discours : changement d'orientation, compléments, illustrations.</p> <p>Connaître les formes linguistiques utiles pour argumenter : expression de l'opinion, de l'accord/désaccord, du contraste, de la cause, de la conséquence, etc.</p>	<p>Au sein d'un groupe de travail, la personne titulaire du diplôme assiste sa ou son responsable hiérarchique et présente un diagnostic de la situation et propose des solutions en mettant en évidence les avantages et les inconvénients de chacune d'elle de manière à aider à la prise de décision. Une fois la décision arrêtée, elle l'explique aux partenaires concernés.</p> <p>La personne titulaire du diplôme peut assister sa ou son responsable hiérarchique pour animer une réunion avec des participants étrangers. Elle peut introduire la réunion (objectifs, ordre du jour) et/ou conclure la réunion (synthèse des échanges, solutions retenues, etc.).</p>

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p>Participer à un entretien</p>	<p>B1 : peut répondre aux questions mais peut avoir besoin de faire répéter. Peut exprimer poliment un accord ou un désaccord, donner brièvement des raisons et explications, fournir des renseignements concrets mais avec une précision limitée.</p> <p>B2 : peut répondre aux questions avec aisance. Peut prendre l’initiative lors d’un entretien en résumant ce qu’il a compris et en approfondissant les réponses intéressantes.</p>	<p>Savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n’entraînant aucune tension. Savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d’expression appropriés. Savoir commencer un discours, prendre la parole au bon moment et terminer la conversation quand on le souhaite même si c’est parfois sans élégance. Savoir varier la formulation de ce que l’on souhaite dire. Savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d’interprétation, apporter un complément d’information. Savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie. Savoir utiliser des expressions toutes faites pour gagner du temps, pour formuler son propos et garder la parole. Savoir donner suite à des déclarations faites par d’autres interlocuteurs et en faisant des remarques à propos de celles-ci pour faciliter le développement de la discussion. Savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer etc. Savoir poser des questions pour vérifier que l’on a compris ce que le locuteur voulait dire et faire clarifier les points équivoques. Confirmer que l’on a compris et inviter les autres à participer. Savoir s’adapter aux changements de sujet, de style et de tons rencontrés normalement dans une conversation</p>	<p>Lors d’une réunion de travail avec un partenaire étranger, la personne titulaire du diplôme échange pour organiser le déplacement d’une personne de son équipe. Une collaboratrice ou un collaborateur de l’équipe peut déléguer à la personne titulaire du diplôme la prise en charge d’un prestataire étranger afin de recueillir les informations nécessaires et éventuellement négocier avec ce dernier.</p> <p>La ou le responsable hiérarchique peut confier à la personne titulaire du diplôme l'accueil d'une candidate étrangère ou d'un candidat étranger pour un recrutement.</p>

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p align="center">Communiquer au téléphone ou en face à face</p>	<p>B1 : peut échanger avec une certaine assurance, un grand nombre d'informations sur des sujets courants, discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées. Peut prendre rendez-vous, gérer une plainte, réserver un voyage ou un hébergement et traiter avec des autorités à l'étranger. Peut exprimer la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et exprimer ces sentiments mais éprouve encore des difficultés à formuler exactement ce qu'il veut dire</p> <p>B2 : peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte, peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches, Peut mener une négociation pour trouver une solution à un problème (plainte, recours) Peut exprimer des émotions et justifier ses opinions.</p>	<p align="center">Cf. ci-dessus</p>	<p>La personne titulaire du diplôme accueille des partenaires étrangers et les dirige vers leurs interlocutrices et interlocuteurs.</p> <p>Pour gérer l'approvisionnement en fournitures de son service, la personne titulaire du diplôme s'adresse à un fournisseur étranger pour demander le tarif de produits.</p> <p>Lors de la réception d'un appel téléphonique, la personne titulaire du diplôme réalise un filtrage de l'appel en respectant les consignes de sa ou son responsable hiérarchique.</p> <p>Lors de l'accueil d'un groupe étranger dans le cadre par exemple de tourisme industriel, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec le groupe sur l'histoire de l'entreprise et son implantation dans un lieu géographique.</p> <p>Lors d'un déplacement à l'étranger de responsables ou de collaboratrices ou collaborateurs, la personne titulaire du diplôme peut intervenir par téléphone auprès des autorités pour traiter une situation liée au transport de matériel auprès de services de douanes, consulat, service de police, etc.</p>

Tableau 3 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE COMPRÉHENSION DE L'ORAL

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p>Comprendre une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour être en mesure de se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence dans le cas par exemple d'une réclamation⁷</p>	<p>B1 : peut comprendre l'information si la langue est standard et clairement articulée. Peut suivre les points principaux d'une discussion conduite dans une langue simple.</p> <p>B2 : peut comprendre en détail les explications données au téléphone ainsi que le ton adopté par l'interlocuteur et son humeur. Peut suivre une conversation qui se déroule à vitesse normale mais doit faire des efforts.</p>	<p>Anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a de l'interlocuteur ou du sujet de la conversation à tenir de façon à orienter son écoute.</p> <p>Déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, etc.).</p>	<p>La personne titulaire du diplôme accueille ou reçoit un appel d'un partenaire étranger et doit comprendre son besoin.</p> <p>La personne titulaire du diplôme contacte un prestataire ou un fournisseur pour lui faire part d'un oubli ou d'une erreur.</p> <p>La personne titulaire du diplôme doit pouvoir renseigner une ou un salarié sur la réservation d'un hébergement ou encore d'un moyen de transport.</p>
<p>Comprendre des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur pour s'orienter, obtenir des renseignements</p> <p>Comprendre des consignes pour effectuer une tâche</p>	<p>B1 : Peut comprendre en détail des informations techniques simples.</p> <p>B2 : Peut comprendre en détail des annonces et messages courants à condition que la langue soit standard et le débit normal.</p>	<p>Pour des annonces :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les informations essentielles dans un environnement sonore bruyant (cas d'annonces dans des lieux publics), - repérer les marqueurs indiquant un ordre d'exécution (tout d'abord, ensuite, après avoir fait ceci, enfin, etc.), - repérer les données chiffrées (dates, heures, porte, quai, numéro de train ou de vol), <p>Pour des consignes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser les formes verbales utiles (impératifs, infinitifs). 	<p>La personne titulaire du diplôme écoute un message téléphonique laissé par un partenaire étranger et rend compte de l'appel à sa ou son responsable hiérarchique.</p>

⁷ Dans cette tâche d'interaction c'est la partie compréhension qui est traitée ici. Pour la partie expression, se reporter à la tâche correspondante dans le tableau : interaction orale.

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p>Comprendre des documents audio-visuels par exemple en relation avec le domaine professionnel, pour s’informer</p>	<p>B1 : peut comprendre les points principaux</p> <p>B2 : peut comprendre le contenu factuel et le point de vue adopté dans des émissions de télévision ou des vidéos relatives à son domaine d’intervention.</p>	<p>Déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images...).</p> <p>Repérer les différents locuteurs et leurs relations</p>	<p>La personne titulaire du diplôme visualise une vidéo sur le site d’un hôtel pour préparer le déplacement d’une personne de son équipe.</p> <p>Elle peut également travailler sur des applications d’une région, d’une ville et transmettre les informations (applications de métro ou météo, etc.).</p> <p>Elle peut également s’informer des travaux de clients ou concurrents à partir des présentations sur des chaînes de présentation en ligne et sur les réseaux sociaux.</p>

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p>Lire de courts écrits quotidiens, des documents d'entreprise, des instructions, la correspondance professionnelle, pour trouver une information exécuter une tâche ou réagir en conséquence</p>	<p>B1 : peut comprendre l'essentiel et prélever les informations pertinentes nécessaires à une réutilisation, les classer à condition que les documents soient courts et directs. Peut comprendre le mode d'emploi d'un appareil, le mode opératoire d'un logiciel s'il est direct, non complexe et clairement rédigé.</p> <p>B2 : peut comprendre dans le détail des instructions longues et complexes (mode d'emploi, consignes de sécurité, description d'un processus ou d'une marche à suivre). Peut exploiter des sources d'information multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse.</p>	<p>Adapter la méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple). Repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol. Retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel.</p> <p>Pour la correspondance :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer expéditeur, destinataire, - identifier le problème posé. 	<p>La personne titulaire d'un diplôme reçoit d'un partenaire étranger un courriel destiné à sa ou son responsable hiérarchique.</p> <p>Elle recherche sur la toile (<i>web</i>) un produit pour gérer l'approvisionnement en fournitures de son service.</p>

<p>Lire des articles de presse et des documents divers (essais, témoignages...) en relation ou non avec l'activité de l'entreprise pour s'informer au sujet du pays étranger</p>	<p>B1 : reconnaître les points significatifs dans un article de journal direct et non complexe. B2 : identifier rapidement le contenu et la pertinence d'une information, obtenir des renseignements dans des articles spécialisés, comprendre des articles sur des problèmes contemporains et dans lesquels les auteurs adoptent une position ou un point de vue.</p>	<p>Prendre rapidement connaissance du contenu d'un article grâce au titre, au sous-titre, au paragraphe introductif et à la conclusion. Repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol. Retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. Savoir identifier les intentions de l'auteur et distinguer les faits des opinions.</p>	<p>Dans le cadre de sa veille informationnelle, La personne titulaire d'un diplôme est abonnée à une lettre d'information (<i>newsletter</i>) en langue étrangère. La personne titulaire d'un diplôme suit l'actualité de l'entreprise et de ses concurrents sur les réseaux sociaux et la toile (<i>web</i>).</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tableau 5 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE PRODUCTION ET INTERACTION ÉCRITES

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p>Rédiger des documents professionnels pour communiquer avec des clients, fournisseurs ou des prestataires</p>	<p>B1 : peut apporter une information directe. B2 : peut rédiger des courriers de façon structurée en soulignant ce qui est important et en faisant des commentaires.</p>	<p>Connaître les différents types de courriers : structure, présentation, mise en page. Disposer de modèles de documents. Savoir écrire les dates. Savoir utiliser les formules d'usage. Savoir développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents, savoir enchaîner des arguments avec logique, savoir faire une contre-proposition. Contrôler sa production a posteriori.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme rédige un courriel pour demander des renseignements à un prestataire. Elle joint un cahier des charges détaillant le besoin. Elle rédige un article en langue étrangère publié sur le réseau social d'entreprise. Elle répond à un message posté sur le forum de l'espace de travail collaboratif en langue étrangère. Elle assure la visibilité de l'entreprise sur les réseaux sociaux en partageant des informations en langue étrangère.</p>
<p>Rédiger des notes et des messages à destination d'un tiers pour transmettre des informations, donner des consignes.</p>	<p>B1⁸ : peut prendre un message concernant une demande d'information, l'explication d'un problème, peut laisser des notes qui transmettent une information simple et immédiatement pertinente à des employés, des collaborateurs, des collègues, un supérieur, etc. en communiquant de manière compréhensible les points qui lui semblent importants.</p>	<p>Formuler de façon concise. Mettre en évidence l'essentiel.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme a reçu une consigne qu'elle doit transmettre à un partenaire étranger. La personne titulaire du diplôme doit rédiger ou traduire une courte note d'information à destination de collaboratrices et collaborateurs étrangers. Elle peut mettre un jour un document en ligne qui ne serait pas actualisé (visa, demande ESTA ou autres pour les pays hors de l'union européenne).</p>

⁸ Il n'existe pas de descripteur pour le niveau B2. C'est donc le descripteur pour le niveau B1 qui est pris comme référence.

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
<p>Préparer des supports de communication</p>	<p>B1 : peut écrire des descriptions détaillées et articulées. Des erreurs de langue subsistent mais ne gênent pas la lecture.</p> <p>B2 : peut écrire des descriptions claires et détaillées. Les erreurs de syntaxe sont rares et corrigées à la relecture.</p>	<p>Analyser les consignes afin d'identifier les mots clés qui vont renseigner sur le type d'écrit à produire (décrire, argumenter, comparer, expliquer, raconter), et l'objectif de la description (présenter de façon neutre, convaincre, etc.).</p> <p>Mobiliser ses connaissances afin de prévoir la structure du document à produire, les idées, les moyens linguistiques pertinents.</p> <p>Contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme prépare un support en langue étrangère (diaporama ou autre) qui sera utilisé par les membres de son équipe lors d'un déplacement ou d'une réunion avec des partenaires étrangers.</p>
<p>Rédiger une synthèse d'informations à partir de sources diverses</p>	<p>B1 : peut résumer une source d'information factuelle et donner son opinion.</p> <p>B2 : peut synthétiser des informations et des arguments issus de sources diverses (orales et/ou écrites pour en rendre compte).</p>	<p>Prendre des notes organisées.</p> <p>Rédiger de façon hiérarchisée à partir de notes. Synthétiser en fonction d'axes prédéterminés.</p> <p>Savoir faire ressortir les articulations du discours : marques des enchaînements logiques d'une partie à une autre, d'une sous-partie à une autre, marque de la concession, du contraste.</p> <p>Contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté.</p>	<p>La personne titulaire du diplôme est chargée de réaliser le compte-rendu d'une réunion en langue étrangère.</p>

U3 – Culture économique, juridique et managériale

Elle est définie par l'arrêté du « Culture économique juridique et managériale » (B.O. n°).

Compétences visées :

- - analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- - exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ;
- - proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ;
- - établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- - exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

U4 – Optimisation des processus administratifs

Compétences visées :

- 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.

U5 – Gestion de projet

Compétences visées :

- formaliser le cadre du projet,
- conduire une veille informationnelle,
- suivre et contrôler le projet,
- évaluer le projet.

U6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

Compétences visées :

- 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

Unités facultatives

Unité de langue étrangère C

Compétences visées au 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.

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

* Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais et hébreu. L'une des deux langues vivantes étrangères choisies par la candidate ou le candidat est l'anglais.

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.

*** Pour ces deux épreuves facultatives, seuls comptent les points au-dessus de la moyenne.