

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### Compétences du domaine professionnel

#### ● Optimisation des processus administratifs :

##### **Support opérationnel aux membres de l'Entreprise**

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

##### **Gestion des dossiers en responsabilité**

- Prise en charge d'un dossier
- Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux
- Gestion des documents de l'entreprise

##### **Amélioration continue des processus**

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

##### **Gestion des ressources de l'Entreprise**

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

#### ● Gestion de Projet :

##### **Préparation du projet**

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

### **Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet**

- Identification des besoins de veille informationnelle
- Automatisation de la veille informationnelle
- Diffusion du contenu de la veille

### **Conduite du projet**

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

### **Clôture du projet**

- Evaluation des résultats
- Etablissement du bilan de projet
- Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience

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

### **Accompagnement du parcours professionnel**

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

### **Contribution à l'amélioration de la vie au travail**

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

### **Collaboration aux relations sociales**

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

### **Participation à la performance sociale**

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

## ● Epreuves orales professionnelles

### ● Optimisation des processus administratifs

Cette épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à :

- Conduire l'action administrative en appui aux collaborateurs
- Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossiers
- Contribuer à la pérennisation des processus
- Rationaliser l'usage des ressources de l'Entreprise

Le dossier présente les quatre missions réalisées correspondant à chacune des quatre activités.

Deux d'entre elles au moins doivent être réalisées dans un contexte international.

### ● Gestion de projet

Cette épreuve vise à évaluer la capacité du candidat à :

- Formaliser le cadre du projet
- Conduire une veille informationnelle
- Suivre et contrôler le projet
- Evaluer le projet

Cette épreuve prend appui d'une part sur un dossier présentant deux projets conduits par le candidat, un compte rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets et d'autre part sur une présentation orale et pratique.

## Savoirs associés

### ● Culture générale et expression

#### ● Expression et culture en anglais et en espagnol

- Communiquer (écrit et oral)
- Négocier pour obtenir des biens et des services en face à face ou au téléphone
- Négocier pour gérer un conflit
- Vaincre les barrières culturelles
- Prendre en compte les spécificités culturelles, sociales et économiques

#### ● Culture économique, juridique et managériale

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
  - ◆ Les relations entre l'entreprise et son environnement économique
  - ◆ Les contrats
  - ◆ L'entreprise dans son environnement
- La régulation de l'activité économique
  - ◆ Le rôle de l'Etat dans la régulation économique
  - ◆ Le rôle du droit dans la régulation
  - ◆ Les caractéristiques de l'environnement : facteurs politiques, légaux, économiques, socioculturels, technologiques et environnementaux

Etablissement Privé – Domaine James Watt – 19, Allée James Watt 33700 MERIGNAC

Tél. 05 57 57 71 71 – Fax 05 57 57 71 70 – e-mail : info@altea-formation.com – Internet : ww.altea-formation.com

SAS au capital de 40 000 € - Siret 437 808769 00040 – NAF 8559 A – N° de déclaration d'existence 72 33 05694 33 n° de TVA intracommunautaire : FR 50 437 808 769

- L'organisation de l'activité de l'entreprise
  - ◆ L'influence des facteurs économiques sur les choix de production
  - ◆ Les facteurs de choix d'une structure juridique
  - ◆ Les types de risques
  - ◆ Responsabilité civile, pénale, etc.
  - ◆ Les ressources et les compétences au sein de l'entreprise
  - ◆ Les styles de management
  - ◆ Le besoin de financement
- L'impact du numérique sur la vie de l'entreprise
  - ◆ Les conséquences sur les modes de production et de consommation de biens et services de l'entreprise
  - ◆ Les modalités juridiques de protection des actifs immatériels
  - ◆ La protection des personnes, des données
    - Le contrat de vente électronique
    - Le contrat de prestations de service numérique
  - ◆ Le rôle du système d'information dans le fonctionnement de l'entreprise
- Les mutations du travail
  - ◆ Les principales évolutions du marché du travail
    - Les contrats de travail
    - La protection du salarié
  - ◆ La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Les choix stratégiques de l'entreprise
  - ◆ Le diagnostic interne et externe
  - ◆ Les domaines et les choix d'activités stratégiques