

## **BTS SUPPORT ACTION MANAGERIALE**

**MIS À JOUR LE 4/10/2021**

**Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 5**

**Code(s) NSF :**

- 310p : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (organisation , gestion)

•

**Formacode(s) :**

- 32042 : management participatif
- 32045 : management transversal
- 32039 : management situationnel

•

**Date d'échéance de l'enregistrement : 01-01-2024**

## CERTIFICATEUR(S)

<b>Nom légal</b>	<b>Nom commercial</b>	<b>Site internet</b>
Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation	-	-

## RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

### **Objectifs et contexte de la certification :**

L'environnement économique et juridique subit des transformations majeures liées à la mondialisation et au développement des technologies de l'information et de la communication. La diffusion de l'économie numérique bouscule les modèles économiques traditionnels :

- la visibilité mondiale des organisations est possible grâce aux services offerts par internet,
- les clients et les usagers ont un accès facilité à l'information et participent directement à la création de valeur et à la e-réputation de l'organisation,
- les possibilités de stockage, de traitement - et notamment le développement des algorithmes de

prédiction - et de diffusion de grandes masses de données permettent de mieux connaître les comportements des clients et des usagers et favorisent l'innovation dans la personnalisation des services,

- le développement des plateformes entraîne de nouvelles modalités d'intermédiation et de nouvelles formes de travail.

Dans ce contexte, la prise en compte de l'évolution des règles juridiques nationales et internationales est essentielle, notamment en ce qui concerne le droit du numérique, le droit du travail ou encore le droit des sociétés. Ainsi la personne titulaire du diplôme exerce son métier dans un environnement incertain qui l'oblige à une veille informationnelle permanente dans une perspective d'amélioration des compétences et d'évolution professionnelle.

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

Le titulaire du diplôme assure aussi la gestion de dossiers et son expertise lui permet de contribuer à l'amélioration des processus administratifs, impliquant des membres de l'entité mais aussi des partenaires de l'organisation.

### **Activités visées :**

- Support opérationnel aux membres de l'entité
- Gestion des dossiers en responsabilité
- Amélioration continue des processus
- Gestion des ressources de l'entité
- Préparation de projet
- Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet
- Conduite de projet
- Clôture du projet
- Accompagnement du parcours professionnel
- Contribution à l'amélioration de la vie au travail
- Collaboration aux relations sociales
- Participation à la performance sociale

### **Compétences attestées :**

- 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
- Formaliser le cadre du projet
- Conduire une veille informationnelle
- Suivre et contrôler le projet
- Evaluer le projet
- 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
- 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
- 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
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

### **Modalités d'évaluation :**

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves). Elles s'organisent différemment en fonction des compétences évaluées en évaluant des mises en situation :

1. Forme ponctuelle écrite
2. Forme ponctuelle orale
3. Contrôle en cours de formation

Le diplôme est aussi accessible par la VAE.

### BLOCS DE COMPÉTENCES

<b>N° et intitulé du bloc</b>	<b>Liste de compétences</b>	<b>Modalités d'évaluation</b>
RNCP34029BC01  Optimisation des processus administratifs	<ul style="list-style-type: none"><li>- conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité</li><li>- conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier</li><li>- contribuer à la pérennisation des processus</li><li>- rationaliser l'usage des ressources de l'entité</li></ul>	Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

<p>RNCP34029BC02</p> <p>Gestion de projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formaliser le cadre du projet</li> <li>- conduire une veille informationnelle</li> <li>- suivre et contrôler le projet</li> <li>- évaluer le projet</li> </ul>	<p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>RNCP34029BC03</p> <p>Collaboration à la gestion des ressources humaines</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gérer la relation de travail</li> <li>- mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail</li> <li>- organiser les activités du champ des relations sociales</li> <li>- mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective</li> </ul>	<p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>RNCP34029BC04</p> <p>Développement culture générale et capacités d'expression</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appréhender et réaliser un message écrit</li> <li>- Respecter les contraintes de la langue écrite</li> <li>- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur</li> </ul>	<p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir</p>

	<p>mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture</li> </ul> <p>Communiquer oralement</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message</li> </ul>	<p>notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>RNCP34029BC05</p> <p>Communication en langue vivante étrangère (B2 du CECRL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compréhension de documents écrits</li> <li>- production et interaction écrites</li> <li>- compréhension de l'oral</li> <li>- production et interaction orales</li> </ul>	<p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir</p>



		notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).
<p>RNCP34029BC06</p> <p>Communication en langue vivante étrangère (B1 du CECRL)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- compréhension de documents écrits</li> <li>- production et interaction écrites</li> <li>- compréhension de l'oral</li> <li>- production et interaction orales</li> </ul>	<p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
<p>RNCP34029BC07</p> <p>Développement d'une culture économique, juridique et managériale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée</li> <li>- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale</li> <li>- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées</li> <li>- Établir un diagnostic (ou une partie de</li> </ul>	<p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>

	<p>diagnostic) préparant une prise de décision stratégique</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale</li><li>- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée</li></ul>	
--	--	--

**Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :**

En référence au décret n° 2016-1037 du 28 juillet 2016 modifiant le code de l'éducation et relatif à la reconnaissance de l'acquisition des blocs de compétences par les candidats préparant l'examen du brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou de la validation des acquis de l'expérience, il est établi que :

Le référentiel de certification du BTS est organisé en unités constituées d'un ensemble, cohérent au regard de la finalité du diplôme, de capacités, savoir-faire, compétences et savoirs. Une unité correspond à un bloc de compétences mentionné au 1° du II de l'article L. 6323-6 du code du travail.

Quelle que soit la forme d'examen choisie, globale ou progressive, les candidats préparant le brevet de technicien supérieur dans le cadre de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note

égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme.

Au-delà de la durée de cinq ans pendant laquelle ils peuvent demander à conserver les notes obtenues, les candidats titulaires de l'attestation peuvent être dispensés à leur demande de l'obtention des unités constitutives du brevet de technicien supérieur correspondantes, sous réserve du maintien de ces unités dans le règlement d'examen de la spécialité du diplôme. En cas de modification de celle-ci, il est tenu compte d'un tableau de correspondance entre anciennes et nouvelles unités.

### SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

#### **Secteurs d'activités :**

Les emplois s'exercent dans tous les secteurs d'activité (juridique, numérique, santé, évènementiel, bâtiment et travaux publics, transport, services à la personne, etc.). Ils intéressent tout type et toute taille d'organisation ayant un rayonnement national voire international. Ainsi ces emplois s'exercent dans des entreprises privées ou publiques, des administrations, des associations ou encore des structures relevant de l'économie sociale et solidaire.

#### **Type d'emplois accessibles :**

- Secrétaire de direction
- Office manager
- Assistant (ressources humaines, logistique, commerciale, marketing, etc.),
- Chargé de recrutement, formation, relations internationales
- Technicien administratif
- Adjoint administratif

**Code(s) ROME :**

- M1604 - Assistanat de direction

**Références juridiques des réglementations d'activité :****Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :****Validité des composantes acquises :**

<b>Voie d'accès à la certification</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	<b>Composition des jurys</b>
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

En contrat d'apprentissage	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
Après un parcours de formation continue	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
En contrat de professionnalisation	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
Par candidature individuelle	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

Par expérience	X		Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.
			<b>Oui</b>
			<b>Non</b>
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie			X
Inscrite au cadre de la Polynésie française			X

**LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS**

**Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non**

**BASE LÉGALE**

**Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :**

<b>Date du JO / BO</b>	<b>Référence au JO / BO</b>
16-02-2018	Arrêté du 16/02/2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur "Support à l'action managériale"
<b>Date d'effet de la certification</b>	01-09-2019
<b>Date d'échéance de l'enregistrement</b>	01-01-2024

[POUR PLUS D'INFORMATIONS](#)

**Statistiques :**

**Lien internet vers le descriptif de la certification :**

**Le certificateur n'habilite aucun organisme préparant à la certification**

**Certification(s) antérieure(s) :**

<b>N° de la fiche</b>	<b>Intitulé de la certification remplacée</b>
<a href="#"><u>RNCP10023</u></a>	RNCP10023 - BTS - "Assistant de manager" BTS à référentiel commun européen

**Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation :**

[Référentiel d'activité, de compétences et d'évaluation](#)

FRANCE COMPÉTENCE