



La personne titulaire du diplôme apporte son appui à une, un ou plusieurs cadres, à une équipe projet ou au personnel d'une entité (entreprise, association....) 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.

Les emplois 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.

Ces emplois s'exercent dans tous les secteurs d'activité (juridique, numérique, santé, évènementiel, bâtiment et travaux publics, transport, services à la personne, etc.).

En résumé, l'Office Manager évolue ::

- Dans un environnement économique et juridique en mutation

Et utilise :

- De nouveaux modes d'organisation et de management
- Une nouvelle digitalisation des activités

Il est attendu de la personne titulaire du diplôme des capacités relationnelles lui permettant de s'adapter à une situation de travail dans un contexte interculturel, en tenant compte de la diversité des interlocuteurs, de la structure et de ses processus administratifs, dans le respect de la confidentialité. Ces interactions multiples sont sources de pression et de stress qu'il faut apprendre à gérer.

La conduite des activités qui lui sont confiées requiert une analyse du besoin et du contexte (en exploitant notamment le système d'information de l'organisation et un diagnostic de l'environnement) pour proposer des solutions et accompagner leur mise en œuvre.

Par ses missions et sa position dans l'entité, la personne titulaire du diplôme doit faire preuve de disponibilité, d'écoute active mais aussi d'assertivité.

La prise en compte de la variété des situations de travail nécessite :

- une autonomie dans la mise en œuvre des procédures,
- une capacité à prendre des initiatives et être force de propositions,
- de l'adaptabilité, de la réactivité face aux sollicitations immédiates,
- le respect de la confidentialité dans les informations recueillies et transmises,
- de la rigueur dans l'organisation des tâches,
- la connaissance de la structure et de ses acteurs (ce qui est nécessaire pour prendre des initiatives mais aussi pour faire évoluer les processus administratifs), y compris les contraintes juridiques afférentes.
- des compétences dans le domaine du numérique sans cesse renouvelées et actualisées



Au sein d'une équipe projet, la personne titulaire du diplôme a en charge des missions de suivi qui nécessitent la pratique des outils de pilotage (suivi du déroulement, suivi du budget), la veille informationnelle, la gestion des documents, l'actualisation de tableaux de bord et la préparation de réunions. C'est un rôle essentiel pour la coordination et la communication au sein de l'équipe.

Les activités sont présentées en trois domaines d'activité :

### OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS.

<b>1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1.1 Organisation du poste de travail</li><li>1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes</li><li>1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité</li><li>1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques</li></ul>
<b>1.2. Gestion des dossiers en responsabilité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.2.1 Prise en charge d'un dossier</li><li>1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux</li><li>1.2.3 Gestion des documents de l'entité</li></ul>
<b>1.3. Amélioration continue des processus</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus</li><li>1.3.2 Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic</li><li>1.3.3 Proposition de solutions</li><li>1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures</li><li>1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information</li></ul>
<b>1.4. Gestion des ressources de l'entité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité</li><li>1.4.2 Préparation et participation à la négociation</li><li>1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage</li></ul>

### GESTION DE PROJET

<b>2.1. Préparation du projet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi</li><li>2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle</li><li>2.1.3 Planification du projet</li><li>2.1.4 Préparation du budget prévisionnel</li><li>2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet</li></ul>
<b>2.2. Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle</li><li>2.2.2 Automatisation de la veille informationnelle</li><li>2.2.3 Diffusion du contenu de la veille</li></ul>
<b>2.3. Conduite du projet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet</li><li>2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet</li><li>2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes</li></ul>
<b>2.4. Clôture du projet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>2.4.1 Évaluation des résultats</li><li>2.4.2 Établissement du bilan de projet</li><li>2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience</li></ul>

### COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

<b>3.1. Accompagnement du parcours professionnel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>3.1.1 Valorisation de la marque employeur</li><li>3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital</li><li>3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels</li><li>3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique</li><li>3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail</li></ul>
<b>3.2. Contribution à l'amélioration de la vie au travail</b> <ul style="list-style-type: none"><li>3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques</li><li>3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels</li><li>3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail</li></ul>
<b>3.3. Collaboration aux relations sociales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel</li><li>3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles</li><li>3.3.3 Préparation et suivi de la négociation sociale</li><li>3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social</li></ul>
<b>3.4. Participation à la performance sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux</li><li>3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs</li><li>3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences</li><li>3.4.4 Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue</li></ul>

GRILLE HORAIRE DE FORMATION

Enseignements	Première année				Deuxième année			
	Horaire hebdomadaire étudiant/étudiante			Volume annuel (à titre indicatif)	Horaire hebdomadaire étudiant/étudiante			Volume annuel (à titre indicatif)
	Total	Cours	TD		Total	Cours	TD	
Culture générale et expression	3	1	2	90	3	1	2	90
Langue vivante étrangère A	3	2	1	90	4	2	2	120
Langue vivante étrangère B	3	2	1	90	2	2	0	60
Culture économique, juridique et managériale	4	4	0	120	4	4	0	120
Optimisation des processus administratifs	4	2	2	120	4	2	2	120
Gestion de projet	4	2	2	120	4	2	2	120
Collaboration à la gestion des ressources humaines	4	3	1	120	4	3	1	120
Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée *	6	6	0	180	6	6	0	180
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>930</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>930</b>
Accès aux ressources informatiques de l'établissement	3			66	3			66
Module optionnel de parcours individualisé								44
Langue vivante étrangère C								22

\* Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée sont conduits en co-

## REGLEMENT D'EXAMEN

<b>BTS Support à l'action managériale</b>							
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 CCF	Écrite Orale	2 heures 20 minutes
Sous-épreuve E22 Langue B *	U22	1	Écrite Orale	2 heures 20 minutes	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 Collaboration 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

### Pour nous contacter...

1 rue du Dr Jean-Georges Girard

BP 60435

70014 VESOUL Cedex

• : 03.84.97.17.20

Site : <http://www.haberoes.fr/w.haberoes.fr>

