BTS Support Action Managériale (SAM)

Programme de formation, compétences et emplois visés

Définition du métier

La personne 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 relationnelles et comportementales essentielles pour interagir dans un contexte professionnel complexe, interculturel et digitalisé.

La personne 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.

Emplois visés

Les appellations les plus fréquentes pratiquées par les organisations sont les suivantes :

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

DOMAINE D'ACTIVITE 1 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Tout processus administratif 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'information 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

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).

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 compte 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'ACTIVITE 2 : COORDINATION ET 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.

Activités

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
2.2.2 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
2.3.3 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

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.

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 :

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'ACTIVITE 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 <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 digital3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail
3.2. Contribution à l'amélioration de la vie au travail <ul style="list-style-type: none">3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risque3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail
3.3. Collaboration aux relations sociales <ul style="list-style-type: none">3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles3.3.3 Préparation et suivi de la négociation sociale3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social
3.4. Participation à la performance sociale <ul style="list-style-type: none">3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences3.4.4 Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation

Conditions d'exercice

Contexte :

- ✓ situation 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

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 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.