



MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE

# BTS Support à l'action managériale *Office Manager*



Lundi 26 mars 2018

Académie de Rouen - Lycée G. Flaubert - Rouen

# SOMMAIRE

---

- Le processus d'élaboration du diplôme
- L'objectif de la rénovation
- Le socle d'attendus
- La structure du diplôme
- L'organisation de la formation
- Conclusion





# Le processus d'élaboration du diplôme

Des travaux menés dans le cadre de la 16<sup>ème</sup> CPC  
***Services administratifs et financiers***

## Novembre 2014

Présentation en CPC d'un état des lieux du BTS AM

## Septembre 2015

Présentation en CPC de l'étude d'opportunité en vue de la rénovation. Vote de lancement des travaux de rénovation

## Septembre 2016

Présentation en CPC du référentiel des activités professionnelles. Vote positif.

## Septembre 2017

Présentation en CPC du référentiel des activités professionnelles modifié et du référentiel de certification. Vote positif.

# L'objectif de la rénovation



## ■ Une évolution des pratiques professionnelles

### ■ De nouveaux modes d'organisation qui impactent directement le métier

- ✓ **Contexte des organisations** : promotion de l'intrapreneuriat, besoin d'innovation, nécessité d'adaptation à l'environnement, notion d'entreprise étendue, promotion du management par projet, décloisonnement des services.
- ✓ **Impacts sur le métier** : travail collaboratif avec plusieurs managers, avec des managers nomades ; renforcement du rôle de l'office manager en matière de coordination des collectifs de travail et des équipes ; mise en relation avec de très nombreux partenaires (internes et externes) ; plus d'autonomie dans la réalisation des missions.

### ■ Une nouvelle digitalisation des activités

- ✓ **Nouveaux outils numériques** de gestion et de communication : PGI, réseaux sociaux (d'entreprise, personnels, professionnels).
- ✓ **Applications métier spécifiques** à l'organisation accompagnant des procédures standardisées dans un processus de workflow (flux de travaux) : suivre les règles, les maîtriser, les adapter, accompagner le déploiement, former les collaborateurs.
- ✓ **Identité numérique** des organisations : marque employeur, culture d'entreprise, réseaux sociaux.
- ✓ **Gestion des données** internes et externes : identification, collecte, traitement et analyse, traçabilité, fiabilité, utilisation et protection. Rôle possible et probable de l'office manager dans la mise en œuvre des modalités des textes européens en matière de protection des données personnelles (notamment le RGPD - règlement général de la protection des données).



# L'objectif de la rénovation

- Un besoin d'évolution de la certification pour prendre en compte la diversité des parcours d'accès à la qualification
  - **La conception du diplôme en blocs de compétences**

Une nécessité liée à la loi de mars 2014 sur la formation professionnelle

Selon le Copanef :

*« Les blocs de compétences se définissent comme des éléments identifiés d'une certification professionnelle s'entendant comme un ensemble homogène et cohérent de compétences. Ces compétences doivent être évaluées, validées et tracées. Sous ces conditions, elles constituent une partie identifiée de la certification professionnelle.*

*Le « bloc de compétences » s'apparente à une activité ou un domaine d'activité au sein d'une certification professionnelle. »*





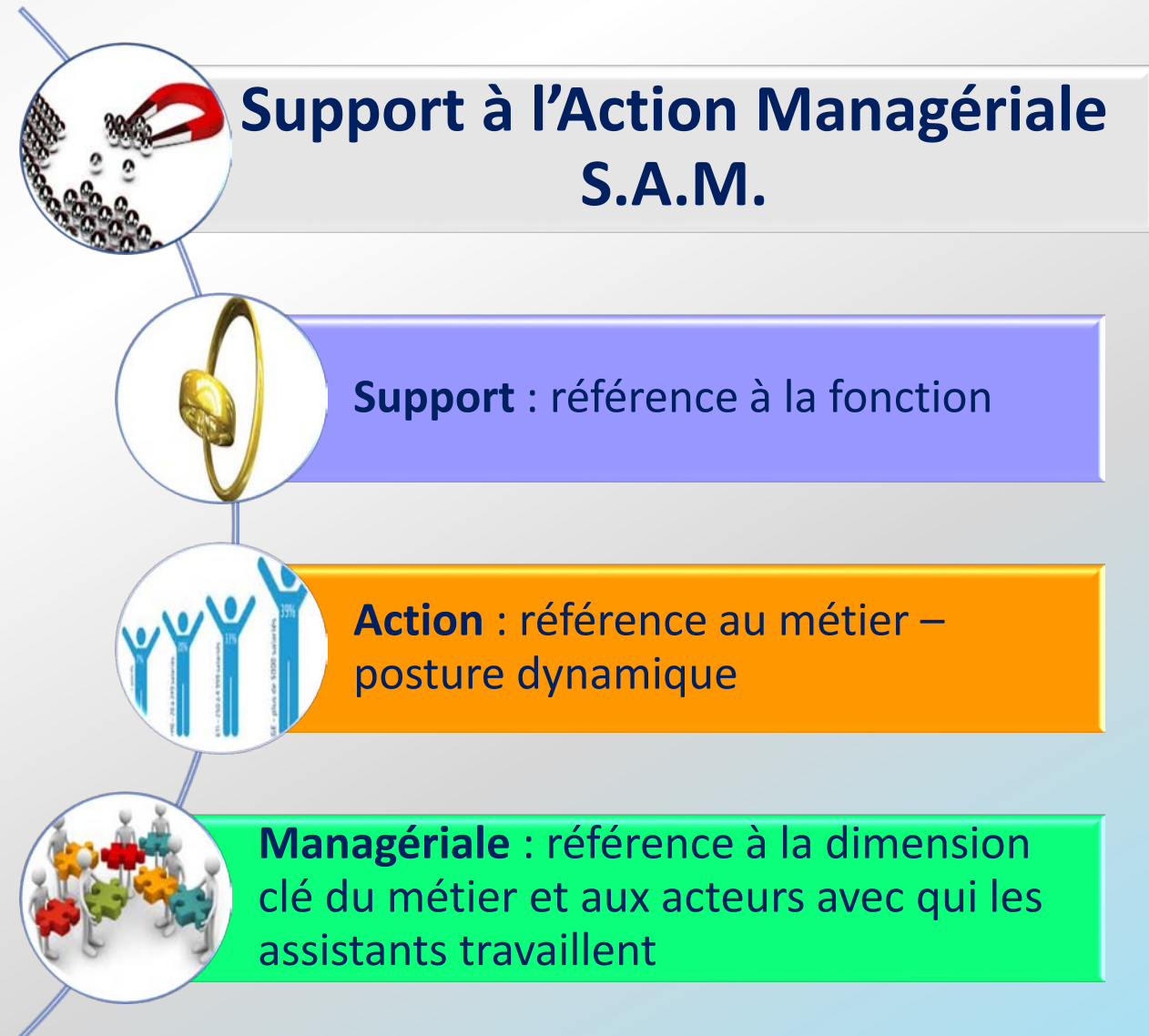
# L'objectif de la rénovation

- Un besoin d'évolution de la formation et de la certification pour prendre en compte les retours sur le fonctionnement de la préparation au diplôme, notamment
  - **Formation**
    - Décrochage en cours de formation
    - Nouveau vivier d'étudiantes et étudiants
  - **Certification**
    - épreuve E4 (langues)
    - épreuve E6 (livret de compétences).

# Le nom du diplôme

- ✓ **Remontée** des propositions issues du terrain (associations professionnelles, professionnels et professeurs, groupe de projet) : **33 propositions**.
- ✓ **Test** des propositions (échelle de Likert en 5 points) : auprès d'experts en ressources humaines et représentants associations professionnelles.
- ✓ **Résultats** (extraits) : *Support au management, Soutien au management, Support à l'activité M@nagériale, Coordination et organisation administrative, Office Manager.*
- ✓ Analyse, choix et **justification** de la proposition entre :

Support à l'Action M@nagériale : SAM  
Support aux Missions M@nagériales : S2M



**Communication**  
**Office Manager**



# Le socle d'attendus

- Maîtrise de la langue française tant pour l'expression orale que pour l'expression écrite
- Une « posture de service »
  - ✓ Adaptation à la situation professionnelle en tenant compte des interlocuteurs, de la structure et de ses processus administratifs
  - ✓ Prise d'initiatives
  - ✓ Rigueur d'organisation
  - ✓ Intrapreneuriat
- Des nouveaux usages dans le domaine du numérique
- Le travail en mode projet
- Préparer sa mobilité géographique et fonctionnelle (par une spécialisation)





# La structure du diplôme

- Trois domaines d'activité

- ✓ Une modélisation du métier qui implique des choix
- ✓ Un équilibre entre polyvalence et spécialisation
- ✓ L'importance de l'interculturalité

- Trois blocs de compétences

- ✓ Chaque bloc correspond à un domaine d'activités
- ✓ Chaque activité est associée à une compétence
- ✓ Chaque compétence est explicitée par différents éléments

- Les épreuves

- ✓ Une simplification des modalités de certification pour les épreuves professionnelles
- ✓ Affirmation d'une langue renforcée, l'anglais forcément évalué

Une intégration des éléments transversaux de communication, de gestion et production d'informations à l'aide d'outils numériques

[Document synthétique](#)



# L'organisation de la formation

- La formation générale
  - ✓ Culture générale et expression
  - ✓ Deux langues vivantes
  - ✓ Culture économique, juridique et managériale
- La formation associée aux blocs professionnels
- L'acquisition de la professionnalité
  - ✓ Les stages
  - ✓ Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée
  - ✓ Le module optionnel de parcours individualisé

# Conclusion

- Un métier au cœur de la gestion de l'information et des collectifs de travail
  - Source de productivité plutôt méconnue (fonction support)
- Alliant polyvalence et spécialisation
- Avec des attendus forts en termes de compétences du XXIème siècle