

BTS Support à l'Action Managériale

Session 2020

Sommaire

1. Présentation du diplôme	page 2
2. Programme et équipe pédagogique	page 3
3. Scolarité	page 4
4. Organisation pédagogique	page 5
5. Stages	page 6
6. Référentiels	page 7
7. Notes	page 10
8. Annexes	page 11

LIVRET D'ACCUEIL

.....

Vous rejoignez aujourd'hui la formation BTS Support à l'action managériale. Nous vous souhaitons la bienvenue !

Le but de ce livret est de vous accompagner dans vos premiers jours et tout au long de votre cursus. Vous trouverez les réponses à certaines de vos questions mais n'hésitez pas à vous adresser à l'équipe pédagogique pour toute information complémentaire.



1. Présentation du diplôme

Le BTS Support à l'Action Managériale vous permettra de devenir le collaborateur d'un directeur général, d'un directeur d'unité ou de plusieurs cadres de l'entreprise. Vous occuperez un poste-clé en contribuant à améliorer l'organisation administrative, l'image, les processus de l'entreprise auprès des clients, fournisseurs et l'ensemble de ses partenaires.

⇒ Objectifs du BTS Support à l'Action Managériale

Le titulaire du BTS SAM assure la gestion de dossiers et son expertise lui permet de contribuer à l'amélioration des processus administratifs, impliquant des membres de l'entreprise ainsi que des partenaires.

L'office manager développe des compétences relationnelles, organisationnelles et administratives.

Vous devrez être un bon communicant, allier polyvalence et spécialisation avec des attendus forts en termes de compétences dans les domaines du traitement de l'information, de la communication, de la collaboration et de la résolution de problèmes plus ou moins complexes.

Vous serez à même d'organiser des événements, des déplacements, de gérer l'information et de prendre en charge un certain nombre de dossiers, administratifs ou directement liés à l'activité générale de l'organisation.

Parler deux langues, voire trois, fait partie intégrante de la fonction.

En résumé, le BTS SAM est une formation professionnelle polyvalente à vocation internationale qui met l'accent sur les activités de support. Durant votre cursus vous découvrirez les aspects économiques, juridiques et managériaux avec lesquels les entreprises doivent composer dans le monde actuel ainsi que l'évolution du métier induite par la digitalisation et la communication globale.

Vos responsabilités avec ce BTS seront croissantes avec l'expérience et les aptitudes que vous développerez. Elles pourront déboucher rapidement sur des activités d'organisation et d'animation d'un service ou sur la mise en œuvre de projets.

⇒ Débouchés du BTS Support à l'Action Managériale

Les titulaires du BTS SAM peuvent prétendre à des emplois d'assistant de direction dans tous les secteurs d'activité (juridique, numérique, santé, événementiel, bâtiment et travaux publics, transport, services à la personne, etc.) dans des organisations de toute taille.

Voici des exemples des appellations les plus fréquentes que vous pourrez trouver :

- 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.

⇒ Poursuivre ses études

Si votre souhait est de poursuivre vos études, vous aurez le choix entre plusieurs formations complémentaires post-BTS (Licence Pro., bachelors...) dans les secteurs du marketing, communication, RH... ou pourrez intégrer un cycle universitaire.

2. Programme du BTS SAM et équipe pédagogique.

⇒ Grille annuelle (cf annexe)

⇒ Équipe pédagogique

Proviseur	M. AUBERT
Proviseur-adjoint	S. VALENCIA
Conseillère pédagogique d'éducation	B. NABIL
Coordinatrice	A. LARATTA
<u>Professeurs :</u>	
Culture générale	V. FLATOT-CHAPEAUD
Anglais	M-L. PIQUET
Espagnol	A.L BOURZAC
Professeur de Culture économique, juridique et management	F. PELLETIER BRESSON
Professeur Optimisation du processus administratif	A. LARATTA
Professeur Gestion de Projets	V. LE DAIN
Professeur Contribution à la Gestion des Ressources Humaines	A. LARATTA

Contacts mails :

Valérie Le Dain	valerie.ledain@gmail.com
Anne-Lise Duboux	alduboux@gmail.com
Françoise Pelletier Bresson	bresson.francoise@wanadoo.fr
Marie-Laurence Piquet	marielaurencepiquet@gmail.com
Anne Claude Bourzac	Anne-claud.bourzac@ac-dijon.fr
Valérie Flatot-Chapeaud	Valerie.Flatot@ac-dijon.fr
Agnès Laratta	agnes.laratta@gmail.com

3. Scolarité

Les cours sont obligatoires. En cas d'absence, vous devez justifier celle-ci en vous rendant à la vie scolaire. Si vos absences sont injustifiées ou trop nombreuses, un signalement sera effectué auprès du proviseur, puis du rectorat de Dijon qui pourront prendre la décision d'annuler votre inscription à l'examen.

Les retards ne sont pas admissibles et sont sanctionnés. Ils montrent votre incapacité à vous organiser, ce qui est en contradiction avec les compétences liées à votre diplôme. Ils sont intégrés dans une note de professionnalisme.

Les devoirs surveillés sont obligatoires. En cas d'impossibilité d'y participer, vous devrez rattraper le contrôle sur vos heures libres selon un planning établi par votre professeur.

Les épreuves de BTS blancs sont obligatoires et organisées selon les règles d'examen. Les téléphones portables, montres connectées ou tout autre matériel de tricherie sont strictement interdits. **Si vous vous mettez en situation de fraude, vous serez immédiatement conduit(e) dans le bureau de Madame la proviseure adjoint.**

Vous devez respecter le règlement intérieur (stationnement, circulation dans les couloirs...) et votre attitude en cours doit être conforme à ce dernier.

- ✓ La **tenue vestimentaire** doit être en conformité avec la fonction d'office manager. Vos professeurs seront intransigeants lors de certains cours, notamment en atelier de professionnalisation, dans lesquels les jeans, tee-shirt, baskets seront interdits. Votre note de professionnalisme dépendra du respect de cette tenue professionnelle.
- ✓ L'utilisation **des téléphones portables est strictement interdite en cours**. Si vous dérogez à cette règle, vos professeurs vous confisqueront le téléphone et le remettront à la Direction.

En cours d'atelier de professionnalisation, vous pourrez être amené à l'utiliser pour un usage professionnel. Dans ce cas, vous devrez demander l'autorisation à votre professeur.

- ✓ Il est également **interdit de manger en cours et dans toute salle de travail informatique, même lors des pauses**. Les récréations à l'extérieur des salles sont les moments privilégiés pour partager anecdotes et en-cas. Vous pouvez néanmoins vous désaltérer en classe, lors des pauses. Seule l'eau est autorisée et votre bouteille devra être rangée dans votre sac.

Dans **le cadre de vos projets ou recherches de stage**, vous serez amenés à convenir de rendez-vous professionnels. Ces derniers doivent être pris en dehors des cours, ou dans de rares conditions lors des cours d'ateliers de professionnalisation ou de gestion de projet. Vous devrez compléter un formulaire qui attestera votre entretien à vos professeurs.

Une salle de travail en autonomie est dédiée aux étudiants de BTS (Salle G202). Son usage suppose le respect des lieux.

Un environnement numérique de travail Kosmos permet la communication entre étudiants, équipe pédagogique et famille. Un code confidentiel vous sera distribué en début d'année. Il est de votre responsabilité de le conserver et ne pas le divulguer.

La netiquette en pratique : Lors de vos correspondances avec vos professeurs, certaines règles doivent être respectées : saluer son correspondant en début et fin de message, éviter les majuscules car cela donne l'impression de crier, ne pas utiliser les smileys et abréviations, remercier son correspondant si on lui demande un service, être professionnel (langage, forme...).

En cas de problème personnel, toute l'équipe pédagogique est à votre écoute pour vous permettre de poursuivre au mieux votre scolarité.

4. Organisation Pédagogique

La formation est organisée en semestre sur deux ans. Un bilan est effectué à l'issue de chaque semestre et fait l'objet d'un conseil de classe.

Des BTS blancs sont planifiés pour vous permettre une mise en condition de l'examen ponctuel :

Un BTS blanc en 1^{ère} année **du 6 au 10 avril 2020** et deux BTS blancs en seconde année (dates non programmées).

⇒ **Calendrier 2019 -2020**

Rentrée scolaire : Mardi 3 septembre 2019

8 h : accueil dans les classes et visites des locaux.

10h : début des cours

Jeudi 5 septembre 2019 :

15h15 : présentation de la « vie étudiante » avec Paul Pereira (salle d'activité)

Mercredi 18 septembre 2019 :

9h : visite de la BU/du site Condorcet/ présentation des stages BTS 2 (par groupe)

13h30 : visite du restaurant universitaire et du CROUS

14h30 : Creusot Express

Jeudi 19 septembre 2019 :

8h15 : Petit déjeuner à la cantine scolaire

9h : Visite des filières BTS (SAM-ENU-CRCI-MS)

13h : Tournoi sportif Vie Etudiante

Mardi 1^{er} octobre 2019 :

Journée entrepreneuriat IUT/village apprenant

Mercredi 2 jeudi 3 et mercredi 9 octobre 2019 :

Visites d'entreprise CUCM

Vendredi 4 octobre 2019 :

17h30 : cérémonie de remise des diplômes

Non encore programmés :

- Animations de l'association
- Journées Portes Ouvertes
- Forum Post-bac : Dijon, Chalon sur Saône, Digoin

5. Stages

La durée totale du stage est de **14 semaines**.

En première année, vous devrez effectuer une période de deux semaines consécutives durant le 1er semestre, puis 8 semaines en fin d'année scolaire. Idéalement, il faudrait que vous effectuiez un stage dans **un pays étranger ou dans une entreprise internationale** en France dans laquelle vous parlerez ou écrirez une langue étrangère. L'organisation qui vous accueillera sera une entreprise, une administration ou encore une association déclarée par application de la loi du 1er juillet 1901 et du décret du 16 août 1901.

Le stage doit vous permettre d'acquérir et/ou d'approfondir des **compétences professionnelles en situation réelle**. Il vous permettra d'avoir une représentation plus précise de votre « futur », de son exercice, ses missions, ses contraintes. Il doit vous placer en situation d'exercer les activités décrites dans les blocs professionnels du référentiel de certification. Le choix de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence. Une convention de stage tripartite devra être signée entre l'étudiant, le lycée et l'entreprise. Sans convention, vous ne pouvez pas débiter votre stage. A l'issue du stage, vous obtiendrez une attestation et un bilan de stage.

L'équipe pédagogique vous demandera de garder une trace des stages réalisés, des activités menées et des compétences acquises, grâce à un outil de type portfolio. En effet, le stage est le lieu privilégié d'exploitation de missions ou de projets permettant de valider les épreuves orales E4 et E5.

Enfin, les périodes de stage en milieu professionnel vous permettront aussi de construire progressivement votre propre parcours de formation en fonction de votre projet personnel de formation et de professionnalisation, en privilégiant une activité à l'international, en se spécialisant dans un secteur (associatif, culturel, travaux publics, santé, etc.) ou dans un domaine fonctionnel (ressources humaines, communication digitale, etc.). Les stages permettront enfin, à certain(e)s d'accompagner ou de développer un projet de création d'entreprise. Dans ce dernier cas, vous obtiendrez au préalable le **statut national d'étudiant entrepreneur et serez obligatoirement accompagné(e) au sein d'un PEPITE** (pôle étudiant pour l'innovation, le transfert et l'entrepreneuriat) ou de tout autre dispositif qui s'y substituerait, par exemple dans le cadre du **VRAI** (Village Ressources Apprenant International).

Période de stage 2019-2020

- Deux semaines du 3 février au 15 février 2020 avec comme objectifs :
 - d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi,
 - d'appréhender le fonctionnement d'une ou de plusieurs organisations à travers ses produits ou ses services, son environnement, ses marchés, ses contraintes, ses équipements, son organisation du travail, ses ressources humaines et son système d'information,
 - d'observer la vie sociale de(s) l'organisation(s) à travers la culture d'entreprise, les relations professionnelles, le partage des responsabilités, le travail en équipe ou encore les règles de sécurité,
 - de repérer les caractéristiques qui relèvent de cultures différentes ou de liens interculturels,
- Huit semaines du mai au juillet 2020 avec comme objectifs :
 - de développer des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements, des postures professionnelles,
 - de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi,
 - d'acquérir et/ou d'approfondir les compétences professionnelles en situation réelle de travail,
 - de conduire des activités qui pourront servir de support pour les épreuves du BTS relevant des blocs « optimisation des processus administratifs » et « gestion de projet ».
- Un troisième stage de quatre semaines aura lieu en seconde année.

6. Référentiel

⇒ Atelier de professionnalisation.

Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée sont des moments pendant lesquels vos professeurs, en co-animation, mettent en place des apprentissages transversaux. Outre la communication écrite et orale indispensable à toute activité professionnelle, la communication dans une langue étrangère, écrite ou orale, les connaissances du cadre juridique de l'environnement professionnel, ou encore l'analyse du contexte managérial sont à mobiliser pour mener à bien les activités professionnelles. Ainsi, les ateliers de professionnalisation deviennent le lieu privilégié consacré à la mise en œuvre des pratiques numériques, de la communication orale, ou de la simulation. Les activités proposées peuvent être individuelles ou en groupe, sur une période de l'année ou sur toute l'année.

Programme prévisionnel des ateliers :

at1	11 Séances	STAGE ET RAPPORT AUX ORGANISATIONS
		Travailler sa tenue professionnelle
		Rédiger ses Cv, lettre de motivation et portfolio
		Activer sa recherche de stage et son organisation
		Préparer son entretien professionnel
at 2	18 séances	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
	groupe a	Produire le journal du lycée
	groupe b	Élaborer une revue de presse
	groupe c	Proposer une animation vie étudiante
	groupe d	Communiquer par les réseaux sociaux

at2	groupe e	Organiser la visite une entreprise
	groupe f	Améliorer son expression française (voltaire)
at3	6 séances	Accueillir une délégation étrangère
at4	6 séances	Organiser la participation à un salon
at5	3 séances	Organiser une veille informationnelle
at6	2 séances	Effectuer un diagnostic RSE
at7	2 séances	PGI EDUCINTEL

⇒ Gestion de projet.

Le "projet" est un « processus unique, qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entreprises dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques telles que des contraintes de délais, de coûts et de ressources ».

La gestion du projet sera très dépendante de la taille et de la complexité du projet. Il peut s'agir :

- **d'un « projet accompagné »** : il s'étalera sur une période longue (plusieurs mois). Dans ce cas, il est probable que l'organisation mette en place un comité de pilotage. L'Office Manager participe au projet et seconde le chef de projet : sa place et ses missions sont clairement définies.

Exemples : lancement d'un nouveau produit ou d'un nouveau service, mise en œuvre du plan de mobilité des salariés d'une entreprise, réorganisation des services d'un hôpital, ...

- **d'un « projet en responsabilité »** : il concernera une période plus courte (quelques semaines) et impliquera moins de 10 personnes. En général, il n'y aura pas de comité de pilotage : par contre, le groupe projet existera. L'Office Manager peut conduire ce type de projet de façon autonome sous la responsabilité de son ou de ses managers.

Exemples : participation aux sessions de recrutement, informatisation d'une procédure de gestion, mise en œuvre d'une nouvelle signalétique sur les sites de l'entreprise...

Pour l'examen, sont considérées comme « projets » toutes actions apportant « une valeur ajoutée » à un projet réel, non répétitif, rassemblant des acteurs de compétences et de responsabilités diverses avec une phase de préparation, un suivi et une évaluation et qui répond à :

- un besoin défini
- dans des délais fixés
- sous contraintes financières (enveloppe budgétaire donnée ou économie réalisée).

L'épreuve liée au cours de gestion de projet consiste en une épreuve orale **d'une durée de 1h30 - coefficient 4 - E5**

L'épreuve se déroule entièrement en français :

Epreuve prenant appui sur un dossier numérique présentant :

- 2 projets que vous aurez conduits au cours de la formation (en stage et en ateliers de professionnalisation)
- Un compte-rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets

Situation A : 15 minutes maximum

⇒ Exposé : 5 minutes maximum

En vous appuyant sur un compte-rendu de la veille informationnelle que vous aurez effectuée pour un de vos projets, vous présenterez les travaux de veille réalisés. Il faudra que vous justifiez votre démarche, les outils utilisés et le résultat de votre veille. Par ailleurs, vous devrez faire une démonstration sur votre équipement numérique des modalités de conduite de la veille.

⇒ Entretien : 10 minutes maximum

Entretien avec la commission d'interrogation sur les résultats de la veille présentés, la démarche utilisée, les choix opérés et les outils mobilisés.

Situation B : 75 minutes

⇒ Préparation : 45 minutes

Vous prenez connaissance de la nouvelle demande (associée au projet) sélectionnée par la commission et disposez de 45 minutes de préparation pour y répondre. Lors de la préparation, vous pouvez vous servir de l'équipement numérique et utiliser les applications et services disponibles. Vous pouvez aussi vous servir de vos documents associés au projet. La nouvelle demande peut porter sur un élément produit lors du projet présenté, un changement d'interlocuteur ou encore sur une prolongation du projet.

⇒ Simulation (jeu de rôle) et entretien : 30 minutes maximum

Exposé : 10 minutes maximum

Vous présentez à la commission le résultat de la nouvelle demande en utilisant les outils numériques et en adaptant votre communication à la situation

Entretien : 20 minutes maximum

Il faudra justifier votre démarche ainsi que les outils mobilisés. La commission vous demandera également des éclaircissements ou des approfondissements sur les différents travaux présentés dans le cadre du projet choisi

Exemple de projets réalisés par les étudiants de BTS SAM :

⇒ en classe

Projet d'établissement RPA,
Organisation d'une soirée Full contact,
Ambassadeurs de l'industrie,
Action de communication auprès du club omnisport de Torcy...

⇒ en stage

Michelin avec la mise en place d'un management visuel,
Dim avec la création d'un livret d'accueil,
Haulotte avec l'organisation d'un séminaire,
STMG avec la mise en place d'un site Internet.

Les étudiants de BTS 2 vous présenteront en détail leurs activités lors d'un temps d'échange.

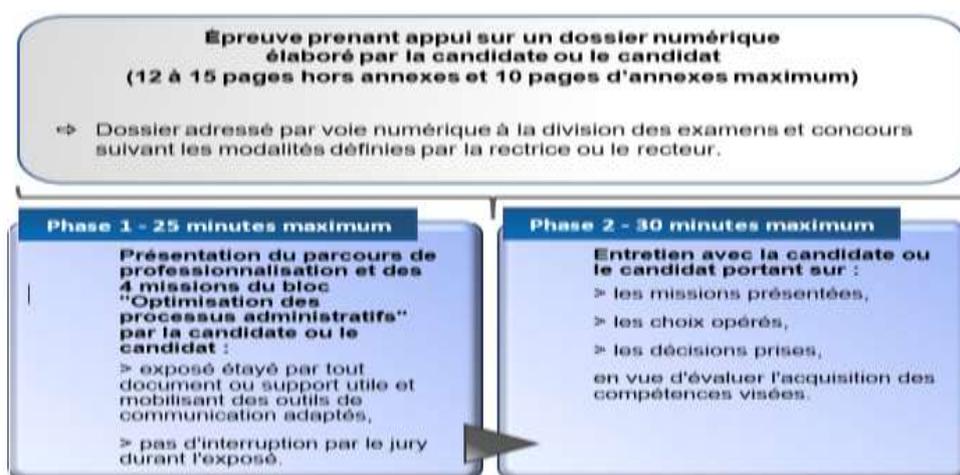
⇒ **Optimisation des processus administratifs**

L'épreuve se déroule sous forme ponctuelle orale d'une **durée de 55mn - Coefficient 4 – E4.**

Elle prend appui sur un dossier et la prestation orale de la candidate ou du candidat.

Le dossier est personnel, il est élaboré par la candidate ou le candidat à l'aide d'outils numériques. Il présente des missions réalisées par la candidate ou le candidat correspondant à chacune des quatre activités du domaine d'activité « Optimisation des processus administratifs ».

Chaque mission est issue d'une situation réelle rencontrée lors d'un stage ou expérience professionnelle et peut être enrichie par des travaux complémentaires.



⇒ **Collaboration à la gestion des ressources humaines**

L'épreuve se déroule à l'écrit - **Durée 4 heures – Coefficient 4**

Cette épreuve vise à évaluer chez la candidate ou le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Collaboration à la gestion des ressources humaines ».

L'épreuve, d'une durée de 4 heures, revêt la forme d'une étude de cas relative aux activités de collaboration à la gestion des ressources humaines.

⇒ **Culture économique, juridique et managériale**

L'enseignement de culture économique, juridique et managériale vise à permettre au titulaire du BTS de disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises.

L'épreuve se déroule à l'écrit - **Durée 4 heures – Coefficient 4**

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret. L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale, une base documentaire, une série de questions. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

Annexes

⇒ Grille annuelle.

MATIERES ENSEIGNEES	Horaires 1 ^{ère} année		Horaires 2 ^{ème} année	
	Par semaine	Par année	Par semaine	Par année
Culture générale et expression	3	90	3	90
Langue vivante étrangère A	3	90	4	120
Langue vivante étrangère B	3	90	2	60
Culture économique, juridique et managériale	4	120	4	120
Optimisation des processus administratifs	4	120	4	120
Gestion de projet	4	120	4	120
Collaboration à la gestion des ressources humaines	4	120	4	120
Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée *	6	180	6	180
TOTAL	31	930	31	930

⇒ Examen du BTS Support à l'Action Managériale - BTS SAM

BTS Support à l'Action Managériale		CANDIDATS			
		Voie scolaire : établissement public ou privé sous contrat Apprentis: CFA ou section d'apprentissage habilité		Voie scolaire : établissement privé Apprentis: CFA, ou section d'apprentissage non habilité Enseignement à distance	
Épreuves	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée
Culture générale et expression	3	écrit	4h	écrit	4h
Expression et culture en langues vivantes étrangères	3				
• Sous-épreuve Langue A*	2	Écrit Oral	2 heures 20 minutes	Écrit Oral	2 heures 20 minutes
• Sous-épreuve Langue B*	1	Écrit Oral	2 heures 20 minutes	Écrit Oral	2 heures 20 minutes
Culture économique, juridique et managériale	3	écrit	4h	écrit	4h
Optimisation des processus administratifs	4	Ponctuelle Orale	55 minutes	oral	55 minutes
Gestion de projet	4	CCF 2 situations	Situation A: 15 minutes Situation B: 1 heure 15 minutes	Orale et pratique	1 heure 30 minutes
Collaboration à la gestion des ressources humaines	4	Ponctuelle Écrite	4 heures	écrit	4 heures
** Option facultative : Langue vivante étrangère		Ponctuelle orale	20 minutes	orale	20 minutes
** Module de parcours individualisé		Ponctuelle orale	20 minutes	orale	30 minutes

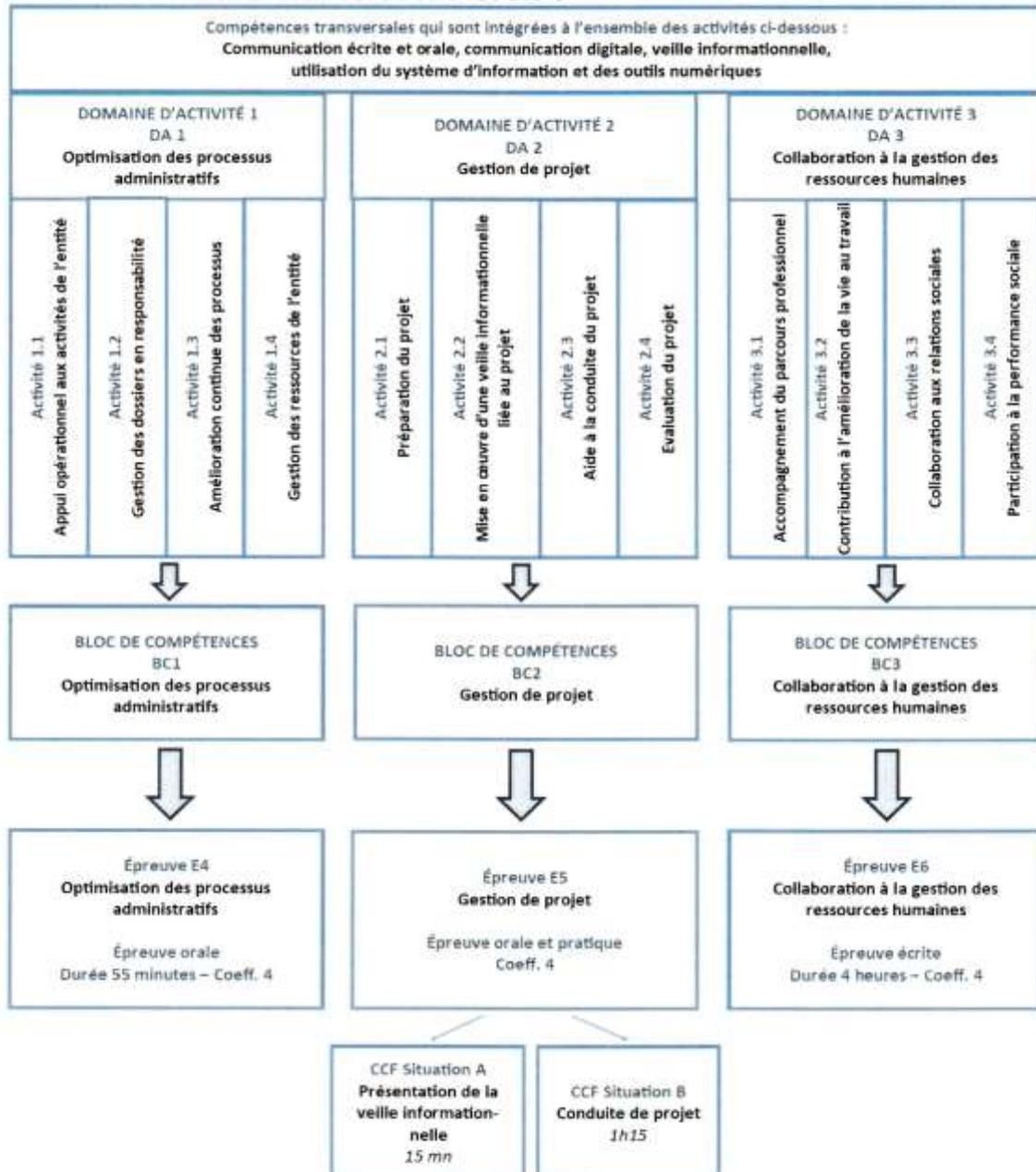
*Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais et hébreu. L'une des deux langues vivantes étrangères choisies par la candidate ou le candidat est l'anglais.

**Seuls les points au-dessus de la moyenne compte.

La langue vivante facultative est différente de celle choisie à l'épreuve obligatoire.

⇒ Évaluation.

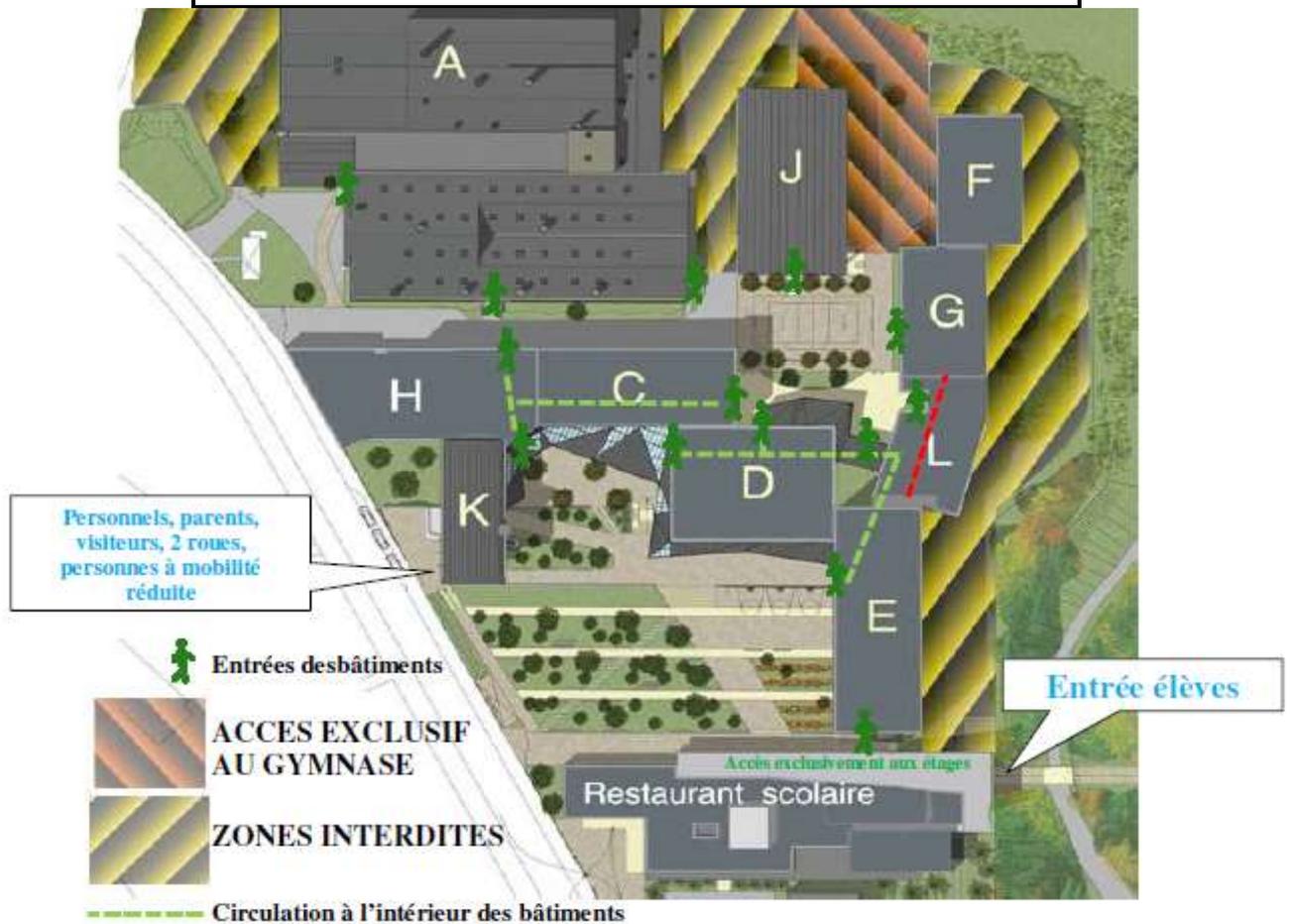
EVALUATION ET CONTRÔLES EN COURS DE FORMATION DU BTS :



Trois autres épreuves complètent les modalités de certification :

- **E1 Culture générale et expression** : épreuve écrite commune à plusieurs BTS de 4h, coeff 3.
- **E2 Expression et culture en langues vivantes** : 2 épreuves écrites de 2h coeff 2 + 2 épreuves orales de 20 minutes coeff 1 dans deux langues dont obligatoirement l'anglais
- **E3 Culture économique, juridique et managériale** : épreuve écrite commune de 4h coeff 3.

PLAN DU LYCEE



L'accès se fait aux heures entières et aux demi-heures.
(ouverture du portail 10' avant).

Accès aux bâtiments

L'accès aux bâtiments d'enseignement se fait exclusivement par l'extérieur des bâtiments ou par le niveau 2 (niv. rouge).

La traversée du bâtiment L est interdite.

En dehors des interours il est strictement interdit de circuler ou de stationner dans les bâtiments d'enseignement (A, C, E, G, J, L) y compris pendant la pause méridienne.