

DESCRIPTION DE L'OFFRE DE FORMATION

PERIODE DE VALIDITE : PROMO 2021-2023

BTS SAM SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE

Niveau 5 (BAC +2) selon la nouvelle nomenclature

Décret n°2019-14 du 8 janvier 2019 relatif au cadre national des certifications professionnelles

METIERS CIBLES

- 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.

OBJECTIFS

Le BTS Support à l'Action Managériale (BTS SAM) permet de former des collaborateurs qui assistent des directeurs ou des chefs d'entreprise dans les domaines de la communication, de l'organisation et de la gestion administrative des entreprises ou de services importants.

L'assistant de manager exerce ses fonctions auprès d'un responsable, d'un cadre ou d'une équipe (service, groupe projet...). Son activité, essentiellement de nature relationnelle, organisationnelle et administrative, peut être caractérisée par des activités de soutien qui contribuent à l'efficacité du responsable, du cadre ou de l'équipe.

L'assistant accompagne son ou ses supérieurs hiérarchiques : il prépare, facilite, suit son travail. Ces activités, qui constituent le coeur du métier de l'assistant, peuvent être regroupées selon leurs finalités :

- soutien à la communication et aux relations internes et externes
- soutien à l'information
- aide à la décision
- organisation de l'action
- des activités déléguées, plus ou moins spécialisées selon le service dans lequel exerce l'Assistant de manager

L'assistant prend en charge les dossiers spécifiques confiés par son ou ses supérieurs hiérarchiques.

PRE- REQUIS

BAC Validé

Ou niveau IV validé

INDICATEURS DE PERFORMANCE

93% de réussite globale aux examens dans le cadre des formations en alternance en 2020

100% de réussite pour les seuls BTS SAM

DATES DE FORMATION

Planning en annexe

DUREE

⇒ La durée totale de l'action est de 1350 heures en centre de formation (650 heures par an) dans le cadre d'un contrat d'apprentissage de 24 mois selon un calendrier présenté en annexe

NOMBRE MINI/ MAXI

De 4 à 18 participants par groupe

MODALITES D'ACCES

Contrat d'apprentissage/ Contrat de professionnalisation
Et autres modalités

DELAI D'ACCES

Délai lié au calendrier de formation et en fonction de la date de la demande.

Le dispositif est accessible dans un délai de 5 jours à l'issue de la confirmation de l'entreprise partenaire pour la période juillet à décembre.

En dehors de cette période, le délai s'ajuste au niveau de l'apprenant.

TARIFS

Compétences dans le cadre des contrats d'apprentissage); de même les branches professionnelles déterminent les taux de prise en charge dans le cadre des contrats de professionnalisation.

Le GROUPE AFPAM FORMATION pratique les tarifs au niveau de la prise en charge pour un Zéro reste à charge de la formation pour l'employeur (hors secteur public). Les niveaux de prise en charge sont fixés par les branches professionnelles, (validés par France

LIEU

GROUPE AFPAM FORMATION
4 rue Jules Méline
51430 BEZANNES

ACCESSIBILITE

Locaux totalement accessibles aux personnes à mobilité réduite

Un référent, Isabelle SAILLARD Responsable Formation, pour toute question d'accessibilité et d'adaptation des moyens pédagogiques, logistiques, aménagements de certification, mises en relation pour l'adaptation du poste de travail...

contact-afpam@graf51.fr

BLOCS DE COMPETENCE

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS	Support opérationnel aux membres de l'entité	<p>Organisation du poste de travail</p> <p>Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes</p> <p>Coordination des activités des membres de l'entité</p> <p>Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques</p>
	Gestion des dossiers en responsabilité	<p>Prise en charge d'un dossier</p> <p>Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux</p> <p>Gestion des documents de l'entité</p>
	Amélioration continue des processus	<p>Identification, formalisation et caractérisation des processus</p> <p>Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic</p> <p>Proposition de solutions</p> <p>Formalisation et diffusion des procédures</p> <p>Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information</p>
	Gestion des ressources de l'entité	<p>Suivi du budget de fonctionnement de l'entité</p> <p>Préparation et participation à la négociation</p> <p>Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage</p>
GESTION DE PROJET	Préparation du projet	<p>Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi</p> <p>Identification des différents acteurs et de leur rôle</p> <p>Planification du projet</p> <p>Préparation du budget prévisionnel</p> <p>Préparation de l'environnement de travail du projet</p>
	Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet	<p>Identification des besoins de veille informationnelle</p> <p>Automatisation de la veille informationnelle</p> <p>Diffusion du contenu de la veille</p>
	Conduite du projet	<p>Coordination des activités de l'équipe projet</p> <p>Gestion de l'information du groupe projet</p> <p>Suivi du projet et gestion des contraintes</p>
	Clôture du projet	<p>Evaluation des résultats</p> <p>Etablissement du bilan de projet</p> <p>Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience</p>

COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	Accompagnement du parcours professionnel	<p>Valorisation de la marque employeur</p> <p>Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital</p> <p>Participation à l'intégration des nouveaux personnels</p> <p>Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique</p> <p>Appui aux évolutions administratives du contrat de travail</p>
	Contribution à l'amélioration de la vie au travail	<p>Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques</p> <p>Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques et virtuels</p> <p>Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail</p>
	Collaboration aux relations sociales	<p>Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel</p> <p>Accompagnement des élections professionnelles</p> <p>Préparation et suivi de la négociation sociale</p> <p>Contribution à la communication dans un contexte de conflit social</p>
	Participation à la performance sociale	<p>Suivi et analyse des indicateurs sociaux</p> <p>Gestion des temps de travail individuels et collectifs</p> <p>Préparation à la démarche d'appréciation des compétences</p> <p>Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue</p>

PROGRAMME

Module	1ère année	2ème année
Culture générale et expression	64	64
Anglais	64	64
Culture économique, juridique et managériale	84	84
Espagnol	64	64
Ateliers de professionnalisation	132	132
Collaboration à la gestion des ressources humaines	89	89
Gestion de projet	89	89
Optimisation des processus administratifs	89	89
TOTAL	675	675
Préparation à la certification en anglais Passage de la certification Language Cert en anglais	e-learning	e-learning

MODALITES PEDAGOGIQUES

- Mise en situation avec des jeux de rôles basés sur l'environnement de travail
- Etude de cas
- Learning By Doing
- Jeux de simulation

PLATEAU TELEPHONIQUE PEDAGOGIQUE RELATION CLIENT A DISTANCE

Ce plateau permet la mise en œuvre des appels entrants/ sortants grâce à un standard téléphonique avec une double écoute tout en effectuant de la manipulation et de la saisie sur un PC/ logiciel de traitement de texte et d'un tableur, connexion internet, messagerie instantanée. Les scénarios sont élaborés à partir de fiches techniques et situations réelles. Les activités de training sont encadrées par des scripts élaborés selon la spécialité et par des grilles d'évaluation et de positionnement de la montée en compétences.

CHALLENGE LES NEGOCIALES

Comment permettre à des jeunes en formation de se tester et d'évoluer dans des situations de négociation proches de la réalité ?

Le principe des "sketches de mise en situation", travaillé jusqu'à élaborer de véritables jeux de rôle, dans lesquels s'investissent les jeunes futurs commerciaux face à des professionnels venus leur donner la répartition. Ces derniers, chefs d'entreprises ou bien responsables commerciaux, se font les ambassadeurs de leur société en soumettant aux étudiants des scénarios de négociation tels qu'ils pourraient exister dans la réalité. Au cours des différents jeux, ils peuvent repérer les nouveaux commerciaux qu'ils intégreront peut-être dans leur force de vente.

Le GROUPE AFPAM FORMATION est centre référent MARNE et permet à ses alternants de participer chaque année au concours de sélection ainsi qu'à la finale nationale pour les meilleurs classés.

BOUTIQUE PEDAGOGIQUE

NOUVEAUTÉ

La démarche pédagogique visée repose sur une approche opérationnelle LEARNING By DOING, apprendre par la pratique, par mise en situation, études de cas, jeux de simulation. La montée en compétences s'effectue par la pratique encadrée systématiquement par un feedback.

Cette méthode place l'engagement de l'alternant au cœur de sa progression, le positionnant acteur de sa formation. L'alternant va pouvoir créer, se tromper, recommencer, apprendre et mieux retenir. Cet apprentissage par la pratique donne alors du sens aux différents modules dans l'objectif du métier cible.

ESPACE CO-WORKING ET VISIO-CONFERENCE

NOUVEAUTÉ

Les métiers du commerce étant dans un contexte de mutation profonde et permanente, une salle a été équipée en outils Visio/ distanciel et réalité virtuelle, équipements couplés à la création d'un espace co-working afin de développer des nouvelles approches pédagogiques, de développer la compétence du management commercial à distance, de l'expérience mix marketing clients, directement par la méthode du learning by doing. L'espace idéalement conçu développe de nouvelles idées, un espace de co-working à disposition des apprenants sur leur temps de travaux personnels, de travaux dirigés, phase de révisions, de préparation, et mis à disposition des formateurs en outils supports d'animation

Les formateurs sont mobilisés sur de la production pédagogique rendue active et ancrée dans les attentes des besoins des entreprises aux services de nos apprenants, pour du distanciel et de la montée en compétences accompagnées.. Il s'agit ici d'une véritable expérience de Learning by doing rendue dynamique, spécialisée METIER, montée en compétences, créative et centrée sur les besoins des alternants. Les formateurs restent les créateurs des séquences, supports et animés par de nouveaux outils

PROGRAMME AMBASSADEURS

Expérience enrichissante tant sur le plan professionnel que personnel, permettant de nouer de nouveaux contacts, de rendre visible les forces et réalisations de la formation par l'alternance à travers le programme AMBASSADEURS.

- Intégrer des réseaux de décideurs publics et privés
- Développer son capital relationnel
- S'informer des opportunités du territoire
- Echanger avec les acteurs de l'emploi et du business

Ce programme se déroule en plusieurs étapes proposant à ses alternants volontaires de participer aux actions de réseautage incluant une phase de formation et abordant la contextualisation de la relation publique, la typologie des événements, les objectifs de la représentation, les méthodes et stratégies à déployer.

PARRAINAGE

Le GROUPE AFPAM FORMATION propose à un représentant d'entreprise d'accompagner, depuis l'intégration et au-delà de la remise de diplôme, chacune de ses promotions. Le parrainage d'une promotion est l'occasion de renforcer les liens avec les milieux professionnels et d'illustrer par des professionnels confirmés la vie socio-économique.

INNOVATION ET EQUIPEMENT DIGITAL

Outils et applications nomades: smartphone, ordinateurs portables, système de géolocalisation, tablettes, espace coworking.

Plateforme de suivi des parcours à distance

13 salles de cours équipées de vidéo projecteurs

Formateurs au cœur des métiers : chef d'entreprise, consultants

FORMALISATION DE L'ÉVALUATION

Diplôme délivré par l'Education Nationale

MODALITES D'ÉVALUATION

EPREUVES OBLIGATOIRES	Coefficient	Forme	Durée
Culture générale et expression	3	Ecrite	4h
Anglais	2	Ecrite Orale	2h 20 min
Espagnol	1	Ecrite Orale	2h 20 min
Culture Economique Juridique et Managériale	3	Ecrite	4h
Optimisation des processus administratifs	4	Orale	55 min
Gestion de projet	4	Orale et pratique	1h30
Collaboration à la gestion des ressources humaines	4	Ecrite	4h

POURSUIITE

Le titulaire du BTS SAM a la possibilité de poursuivre en bac +3 licence ou bachelor notamment dans les domaines suivants

- Communication, marketing
- Ressources humaines
- Gestion d'entreprise
- international
- commercial

Le groupe AFPAM formation propose des bachelor répondant aux besoins : marketing-commerce France et international, le e-commerce..