BTS SAM2

Guide des activités à conduire en entreprise

Objectifs opérationnels

**Optimisation des processus administratifs / DA1**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DA1 – Optimisation des processus administratifs** | | | |
| Compétences professionnelles |  | Entreprises | Organisme Formation |
| **Activité 1.3 Amélioration continue des processus** | | | |
| **Compétence : contribuer à la pérennisation des processus** | | | |
| **1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus** | | | |
| Identifier les différents types de processus |  | **🞎** | **☒** |
| Repérer les éléments constitutifs du processus |  | **🞎** | **☒** |
| Définir les enjeux pour l’organisation (analyser la situation, noter les dysfonctionnements, proposer des améliorations, rationaliser l’activité) |  | **☒** | **🞎** |
| Savoir représenter des échanges d’informations (diagramme des flux) |  | **☒** | **☒** |
| Maîtriser la représentation du processus (schéma imagé/postes docs) |  | **☒** | **☒** |
| **1.3.2 Identification d’un problème ou d’un besoin et établissement d’un diagnostic** | | | |
| Identifier, caractériser un problème (QQOQCP) |  | **🞎** | **☒** |
| Analyser les causes d’un problème (Ishikawa) |  | **🞎** | **☒** |
| Réaliser une enquête par questionnaire |  | **☒** | **🞎** |
| **1.3.3 Proposition de solutions** | | | |
| Construire un diagramme de Pareto ou loi 20/80 |  | **🞎** | **☒** |
| Utiliser des techniques de créativité (remue-méninges, carte heuristique) |  | **🞎** | **☒** |
| Utiliser des outils d’analyse des solutions (tableau avantages/inconvénients, matrice compatibilité, tableau multicritrères) |  | **☒** | **🞎** |
| **1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures** | | | |
| Rédiger un rapport de diagnostic, d’analyse et de propositions de solutions argumentées |  | **☒** | **🞎** |
| Rédiger des documents conformément aux règles de l’organisation et mis à disposition en ligne |  | **☒** | **🞎** |
| **1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d’information** | | | |
| Définir la composition du système d’information (SI) |  | **🞎** | **☒** |
| Repérer les fonctions du SI |  | **🞎** | **☒** |
| Mettre à jour le SI (données acquises exactes et de qualité ; informations produites contrôlées et conformes aux besoins) |  | **☒** | **🞎** |
| Contribuer à la sécurité du SI |  | **☒** | **🞎** |
| Activité 1.4  Gestion des ressources de l’entité | | | |
| Compétence : rationaliser l’usage des ressources de l’entité | | | |
| **1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l’entité** | | | |
| Elaborer un budget (dépenses par poste, tableau de bord élaboré et périodiquement révisé, alerte de dépassement anticipé) |  | **☒** | **☒** |
| **1.4.2 Préparation et participation à la négociation** | | | |
| Mener un processus de négociation (définition, types, préparation, étapes) |  | **☒** | **☒** |
| Connaître les techniques d’argumentation (types, objections, conclusion) |  | **☒** | **☒** |
| **1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage** | | | |
| Maîtriser la typologie des contrats et leurs caractéristiques |  | **🞎** | **☒** |
| Assurer un service de veille juridique et réglementaire, technologique |  | **☒** | **🞎** |
| Assurer la gestion d’un processus d’approvisionnement |  | **☒** | **🞎** |
| Gérer les stocks (réel, minimum, sécurité, méthode de gestion, inventaire) |  | **☒** | **☒** |
| Contrôler les livraisons et procéder à l’enregistrement comptable |  | **☒** | **🞎** |
| Assurer le recyclage (principes, acteurs et législation) |  | **☒** | **☒** |
|  | | | |

**Gestion de projet / DA2**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DA2 – Gestion de projet.** | | | |
| Compétences professionnelles |  | Entreprises | Organisme Formation |
| **Activité 2.1 Préparation du projet.** | | | |
| **Compétence : formaliser le cadre du projet.** | | | |
| **2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage.** | | | |
| Définir et caractériser un projet (objectifs, enjeux, périmètre, contraintes ressources). |  | **⌧** | **🞏** |
| Communiquer autour du projet (plan de communication, messagerie, réunions, notes….). |  | **⌧** | **🞏** |
| Envisager des outils de pilotage. |  | **⌧** | **🞏** |
| **2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle.** | | | |
| Constituer une équipe projet. |  | **⌧** | **☒** |
| Comprendre le fonctionnement d’un groupe (normes, cultures, styles de leadership, cohésion….) et la prise de décision. |  | **⌧** | **🞏** |
| Elaborer un cahier des charges. | hre | **☒** | **⌧** |
| Diffuser un appel d’offres. |  | **🞏** | **⌧** |
| **2.1.3 Planification du projet.** | | | |
| Utiliser des outils de gestion du temps et d’ordonnancement (plannings, diagramme de Gantt). |  | **⌧** | **☒** |
| **2.1.4 Préparation du budget prévisionnel.** | | | |
| Calculer des coûts directs et indirects (utilisation tableur). |  | **☒** | **⌧** |
| Elaborer un budget prévisionnel (tableur). |  | **☒** | **⌧** |
| Produire des informations chiffrées à l’aide du tableur (tableaux, graphiques). |  | **⌧** | **⌧** |
| **2.1.5 Préparation de l’environnement de travail du projet.** | | | |
| Production de différents types de documents (écrits, visuels) et modèles. |  | **⌧** | **☒** |
| Stockage des documents organisé (classement et indexation). |  | **☒** | **⌧** |
| Activité 2.2 Mise en oeuvre d’une veille informationnelle liée au projet. | | | |
| Compétence : conduire une veille informationnelle. | | | |
| **2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle.** | | | |
| Définir le besoin d’information (sources, qualité de l’information). |  | **☒** | **🞏** |
| Comprendre les méthodes de veille (Push et Pull). |  | **⌧** | **🞏** |
| Collecter des informations en interne (requêtes, Base de données). |  | **⌧** | **⌧** |
| Rechercher des informations en externe (moteurs de recherche et opérateurs d’interrogation). |  | **⌧** | **⌧** |
| **2.2.2 Automatisation de la veille informationnelle et diffusion.** | | | |
| Mise en place d’outils (Netvibes, Google Alert, Google Drive..). |  | **☒** | **🞏** |
| **Activité 2.3 Conduite du projet.** | | | |
| **Compétence : suivre et contrôler le projet.** | | | |
| **2.3.1 Coordination des activités de l’équipe projet.** | | | |
| Préparer et conduire une réunion de projet. |  | **☒** | **⌧** |
| Utilisation d’outils numériques de travail en collaboration (plateforme collaborative, logiciel de gestion de projet, messagerie instantanée, Google Drive..). |  | **☒** | **☒** |
| Utilisation des médias sociaux dans le cadre du projet (instagram, You Tube, Wordpress…). |  | **☒** | **⌧** |
| **2.3.2 Gestion de l’information du groupe projet.** | | | |
| Administrer un espace collaboratif (arborescence des documents, gestion des droits d’accès). |  | **☒** | **🞏** |
| Assurer la sécurité du système d’information. |  | **🞏** | **⌧** |
| **2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes.** | | | |
| Création et mise à jour de tableaux de bord. |  | **⌧** | **🞏** |
| Analyse de données et mesure des écarts. |  | **⌧** | **⌧** |
| Mise en œuvre d’actions correctrices. |  | **⌧** | **🞏** |
| **Activité 2.4 Clôture du projet** | | | |
| **Compétence : évaluer le projet.** | | | |
| Evaluation des résultats (tableaux, graphiques, questionnaire de satisfaction..). |  | **⌧** | **🞏** |
| Etablir le bilan du projet (rapport, réunion de clôture..). |  | **⌧** | **⌧** |
| Participation à la conduite du changement et au retour d’expérience. |  | **⌧** | **🞏** |

**Collaboration à la gestion des ressources humaines / DA3**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Compétences professionnelles | | | |  | Entreprises |
| **Activité 3.2. Contribution à l’amélioration de la vie au travail** | | | | | |
| **Compétence : Mettre en œuvre des actions d’amélioration de la qualité de vie au travail** | | | | | |
| **3.2.1. Participation à l’analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques (1ère année de formation)** | | | | | |
| **3.2.2. Contribution à l’aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels (1ère année de formation)** | | | | | |
| **3.2.3. Accompagner des actions liées à l’égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail** | | | | | |
| Comprendre la typologie de fonctionnement des groupes, savoir animer des collectifs de travail |  | | **☒** | **☒** | |
| Connaître les instances privées (Instances Représentatives du Personnel), et publiques (Direccte, inspection du travail,…) |  | | **🞎** | **☒** | |
| Identifier les règles de droit liées à la qualité de vie au travail |  | | **🞎** | **☒** | |
| Connaître les règles juridiques et déontologiques du droit de publication et d’information |  | | **🞎** | **☒** | |
| Produire et gérer l’information dans le respect des règles (normes de communication, confidentialité, diffusion) |  | | **☒** | **☒** | |
| Rédiger, faire évoluer une charte portant sur l’égalité et la diversité |  | | **☒** | **🞎** | |
| Accompagner une politique et des mesures en faveur de la gestion des diversités au sein du personnel |  | | **☒** | **🞎** | |
| **Activité 3.3. Collaboration aux relations sociales** | | | | | |
| **Compétence : Organiser les activités du champ des relations sociales** | | | | | |
| **3.3.2. Accompagner les élections professionnelles** | | | | | |
| Connaître la réglementation en matière d’élections professionnelles | | **🞎** | | **☒** | |
| Comprendre l’articulation des normes institutionnelles et du droit négocié | | **🞎** | | **☒** | |
| Préparer le calendrier électoral | | **☒** | | **☒** | |
| Organiser le scrutin électoral (traditionnel, correspondance, électronique) | | **☒** | | **🞎** | |
| Préparer les outils et supports de communication des élections | | **☒** | | **🞎** | |
| Rédiger les documents professionnels d’accompagnement (Protocole d’accord pré-électoral, PV de vote, Accord d’attribution des sièges, Formulaire cerfa de résultats) | | **☒** | | **🞎** | |
| **3.3.1. Organiser des réunions périodiques avec les représentants du personnel** | | | | | |
| Connaître les IRP et leur fonctionnement |  | | **🞎** | **☒** | |
| Préparer le calendrier des réunions avec les représentants du personnel |  | | **☒** | **☒** | |
| Préparer la communication écrite et orale avec les représentants du personnel |  | | **☒** | **🞎** | |
| **3.3.3. Préparer et suivre la négociation sociale** | | | | | |
| Connaître les thématiques de négociation (obligations de négocier, normes supplétives, domaines conventionnels dérogatoires)  🡪Diversité et égalité, Handicap, Santé et Qualité de Vie au Travail |  | | **🞎** | **☒** | |
| Préparer le calendrier de la négociation sociale |  | | **☒** | **🞎** | |
| **3.3.4 Contribuer à la communication dans un contexte de conflit social** | | | | | |
| Connaître la réglementation en matière de licenciements individuels, collectifs et économiques |  | | **🞎** | **☒** | |
| Identifier les techniques de l’argumentation et de la négociation |  | | **🞎** | **☒** | |
| Contribuer à la mise en œuvre les processus et modes de résolution des conflits lors de la négociation |  | | **☒** | **🞎** | |
| Communiquer en situation de crise |  | | **🞎** | **☒** | |
| Activité 3.4  Participer à la performance sociale | | | | | |
| Compétence : Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective | | | | | |
| **3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux** | | | | | |
| Identifier et créer des indicateurs sociaux |  | | **☒** | **☒** | |
| Interroger un SIRH : requêtes, tris, sélection, projection, jointure |  | | **☒** | **🞎** | |
| Extraire des données du SIRH et alimenter le tableau de bord social |  | | **☒** | **🞎** | |
| Produire une analyse chiffrée du tableau de bord social : exploiter des masses de données, tableur, tableaux et graphiques |  | | **☒** | **☒** | |
| Mobiliser les fonctionnalités liées au traitement des données : tris, filtres, sous-totalisation, formules conditionnelles, fonctions statistiques, arithmétiques, logiques, tableau croisé dynamique |  | | **☒** | **☒** | |
| **3.4.2 Gérer les temps de travail individuels et collectifs** | | | | | |
| Repérer les règles juridiques applicables aux temps de travail, droit aux congés, travail à distance |  | | **☒** | **☒** | |
| Conception, mise en œuvre et exploitation des outils de gestion et d’organisation du temps de travail |  | | **☒** | **🞎** | |
| **3.4.3 Préparer la démarche d’appréciation des compétences** | | | | | |
| Identifier les règles applicables en matière de GPEC : entretiens professionnels, évaluations, mises en situation |  | | **🞎** | **☒** | |
| Mettre en œuvre une démarche de GPEC : anticipation des besoins quantitatifs et qualitatifs |  | | **☒** | **☒** | |
| **3.4.4 Contribuer à l’élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue** | | | | | |
| Connaître la réglementation de la formation professionnelle |  | | **🞎** | **☒** | |
| Identifier les acteurs de la formation professionnelle |  | | **☒** | **☒** | |
| Formaliser le plan de formation après collecte des orientations de l’organisation et consultation des partenaires sociaux |  | | **☒** | **🞎** | |
| Contribuer au développement de l’employabilité des collaborateurs |  | | **☒** | **🞎** | |
| Identifier les modalités d’externalisation d’activités d’évaluation des compétences : bilan de compétences, formations, audit, certification |  | | **☒** | **🞎** | |