

Support à l'action managériale

RNCP34029 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	BTS — Brevet de technicien supérieur
Code(s) NSF	310p
Formacode(s)	32139, 32142, 32145
Code(s) ROME	M1604
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'environnement économique et juridique subit des transformations majeures liées à la mondialisation et au développement des technologies de l'information et de la communication. La diffusion de l'économie numérique bouscule les modèles économiques traditionnels :

- la visibilité mondiale des organisations est possible grâce aux services offerts par internet,
- les clients et les usagers ont un accès facilité à l'information et participent directement à la création de valeur et à la e-réputation de l'organisation,
- les possibilités de stockage, de traitement - et notamment le développement des algorithmes de prédiction - et de diffusion de grandes masses de données permettent de mieux connaître les comportements des clients et des usagers et favorisent l'innovation dans la personnalisation des services,
- le développement des plateformes entraîne de nouvelles modalités d'intermédiation et de nouvelles formes de travail.

Dans ce contexte, la prise en compte de l'évolution des règles juridiques nationales et internationales est essentielle, notamment en ce qui concerne le droit du numérique, le droit du travail ou encore le droit des sociétés. Ainsi la personne titulaire du diplôme exerce son métier dans un environnement incertain qui l'oblige à une veille informationnelle permanente dans une perspective d'amélioration des compétences et d'évolution professionnelle.

Ainsi, le 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 relationnelle et comportementale essentielles pour interagir dans un contexte professionnel complexe, interculturel et digitalisé.

Le 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.

ACTIVITÉS VISÉES

- Support opérationnel aux membres de l'entité
- Gestion des dossiers en responsabilité
- Amélioration continue des processus
- Gestion des ressources de l'entité
- Préparation de projet

- Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet
- Conduite de projet
- Clôture du projet
- Accompagnement du parcours professionnel
- Contribution à l'amélioration de la vie au travail
- Collaboration aux relations sociales
- Participation à la performance sociale

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité
- Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier
- Contribuer à la pérennisation des processus
- Rationaliser l'usage des ressources de l'entité
- Formaliser le cadre du projet
- Conduire une veille informationnelle
- Suivre et contrôler le projet
- Evaluer le projet
- Gérer la relation de travail
- Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail
- Organiser les activités du champ des relations sociales
- Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message
- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

Blocs de compétences

RNCP34029BC01 — Optimisation des processus administratifs

LISTE DE COMPÉTENCES

- conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité
- conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier
- contribuer à la pérennisation des processus
- rationaliser l'usage des ressources de l'entité

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34029BC02 — Gestion de projet

LISTE DE COMPÉTENCES

- formaliser le cadre du projet
- conduire une veille informationnelle
- suivre et contrôler le projet
- évaluer le projet

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34029BC03 — Collaboration à la gestion des ressources humaines

LISTE DE COMPÉTENCES

- gérer la relation de travail
- mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail
- organiser les activités du champ des relations sociales
- mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34029BC04 — Développement culture générale et capacités d'expression

LISTE DE COMPÉTENCES

- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture
Communiquer oralement
- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34029BC05 — Communication en langue vivante étrangère (B2 du CECRL)

LISTE DE COMPÉTENCES

- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- compréhension de l'oral
- production et interaction orales

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34029BC06 — Communication en langue vivante étrangère (B1 du CECRL)

LISTE DE COMPÉTENCES

- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- compréhension de l'oral
- production et interaction orales

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation

(voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP34029BC07 — Développement d'une culture économique, juridique et managériale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale
- Exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les emplois s'exercent dans tous les secteurs d'activité (juridique, numérique, santé, évènementiel, bâtiment et travaux publics, transport, services à la personne, etc.).
Ils intéressent tout type et toute taille d'organisation ayant un rayonnement national voire international. Ainsi ces emplois s'exercent dans des entreprises privées ou publiques, des administrations, des associations ou encore des structures relevant de l'économie sociale et solidaire.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Secrétaire de direction
- Office manager
- Assistant (ressources humaines, logistique, commerciale, marketing, etc.),
- Chargé de recrutement, formation, relations internationales
- Technicien administratif
- Adjoint administratif

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 288 €
Familles professionnelles (FAP)	L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés · tension 2/5 (Faible) L3X80 — Secrétaires de direction · tension 5/5 (Très élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	38 238
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	8 %

Familles professionnelles (FAP)

L0X60 — Secrétaires bureautiques et assimilés
L3X80 — Secrétaires de direction
L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes)

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury est présidé par un enseignant - chercheur ou un inspecteur pédagogique régional de la spécialité. Il est composé à parts égales d'enseignants et de membres de la profession intéressée par le diplôme.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	7 393 €
Selon la branche	4 807 € – 7 680 €
Prise en charge	Branches concernées
7 393 €	Valeur par défaut · 128 branches
7 680 €	COPANIEF - Fabricant de sucres, CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE Branche ITV, CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie, CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
7 478 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE Expertise en automobile, CPNE Travail Temporaire, CPNE autoroutes, CPNE de l'exploitation des équipements thermiques et de génie climatique
7 517 €	CNPEFP des sociétés d'assistance, CPNE des agents généraux d'assurance, CPNE des métiers du géomètre, CPNEF Missions Locales et PAIO, CPNEFP de la profession d'économiste de la construction
7 672 €	CPNE Services de l'eau, CPNE chimie, CPNE de l'immobilier, CPNEF des Entreprises Sociales pour l'Habitat, CPNEF des organismes publics et coopératifs de l'habitat social
7 000 €	CPNE Banque, CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire, CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
6 000 €	CNPE de la Plasturgie et des Composites, CPNEF inter-secteurs papier carton, CPNEFP Carrières et matériaux, CPNEFP de la métallurgie
7 494 €	CPNE des MFR, CPNE-FP Industries céramiques, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 582 €	CPNEFP Import-Export, CPNEFP Sports Loisirs
7 446 €	CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé
7 423 €	CPNE des Vins et Spiritueux, CPNEFP de la Mutualité Sociale Agricole
6 500 €	CPN de la branche des Services de l'Automobile, CPNE des industries de santé (CPNEIS)
7 629 €	CNPE des sociétés financières

7 599 €	CPNEFP des cabinets d'avocats
7 576 €	CPNEFP de la branche de la promotion immobilière
7 540 €	CPNEF de l'audiovisuel
7 535 €	CPNE des Télécoms
7 429 €	CPNEF de la Publicité
7 417 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
7 400 €	CPNEFP de la branche négoce et prestations de services dans les domaines médico-techniques
7 334 €	CPNE Industrie pétrolière
7 200 €	CPNEFP du négoce des matériaux de construction
6 475 €	CPNEFP de l'industrie cimentière
4 807 €	CPNE Personnel des administrateurs et mandataires judiciaires

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 01/01/2024

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP10023

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38364

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34029/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3 665
Montant total engagé	4 906 243 €
Coût moyen par dossier	1 339 €
Durée moyenne	84 h
Période	01/2020 – 01/2024
France compétences	98 %
Reste à charge titulaire	1 %
OPCO	0 %
France Travail	0 %
Entreprise	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.