

# ALTERNANCE ACADEMY

12 IMPASSE BOUTRON 75010 PARIS

Centre de formation d'apprenti – Organisme de formation

Numéro UAI : 0755624F

Numéro de SIRET : 44883533000029

## CATALOGUE DE FORMATION

2021-2022

Pour toute demande relative à l'inscription en formation ou à ses conditions de prise en charge,  
contactez-nous au 01.43.38.83.50 ou [contact@alternance-academy.com](mailto:contact@alternance-academy.com)

## SOMMAIRE

<b>I.</b>	<b><i>Votre accompagnement, notre ambition</i></b>	<b>1</b>
<b>II.</b>	<b><i>Nos formateurs</i></b>	<b>2</b>
<b>III.</b>	<b><i>Processus d'accompagnement personnalisé</i></b>	<b>3</b>
<b>IV.</b>	<b><i>Liste des formations disponibles (MAJ 01/01/2021)</i></b>	<b>4</b>
	<b>SECRETARE ASSISTANT MEDICO-SOCIALE</b>	<b>5</b>
	<b>BTS SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE</b>	<b>7</b>
	<b>BTS GESTION DE LA PME</b>	<b>10</b>
	<b>BTS CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES</b>	<b>13</b>
	<b>BACHELOR CHARGE DE GESTION SOCIALE ET PROJET RSE</b>	<b>16</b>



## I. Votre accompagnement, notre ambition

Notre centre de formation d'apprentis vous permet l'acquisition de compétences dans les domaines de l'assistantat, du secrétariat pour tous secteurs, des ressources humaines ou du commerce.

Notre dimension à taille humaine nous permet d'accompagner chaque apprenti de l'inscription et après l'obtention de son diplôme. Les effectifs des classes étant volontairement réduits (entre 15 et 20 apprentis par groupe) afin de vous proposer une solution qui vous correspond personnellement.

A l'écoute des expériences et des ambitions de chacun, nous vous proposons **un parcours personnalisé et adapté à vos besoins**. Une pédagogie innovante et personnalisée vous assurera ainsi la réussite de vos études après votre baccalauréat, dans l'acquisition de compétences nécessaires à votre évolution professionnelle ou encore dans le cadre de votre reconversion professionnelle.

Toutes nos formations **sont gratuites et disponibles en alternance en contrat de professionnalisation et en apprentissage**.

Que ce soit un BTS, une Licence ou un Titre Professionnel, vous pourrez envisager l'apprentissage pour votre avenir tout en étant rémunéré.e.

ALTERNANCE ACADEMY C'est

**90%**

Taux de satisfaction  
en 2021

**+600**

apprentis formés  
depuis 2003

**70 à 100%**

Taux de réussite à  
l'examen  
depuis 2018

### CONTACT

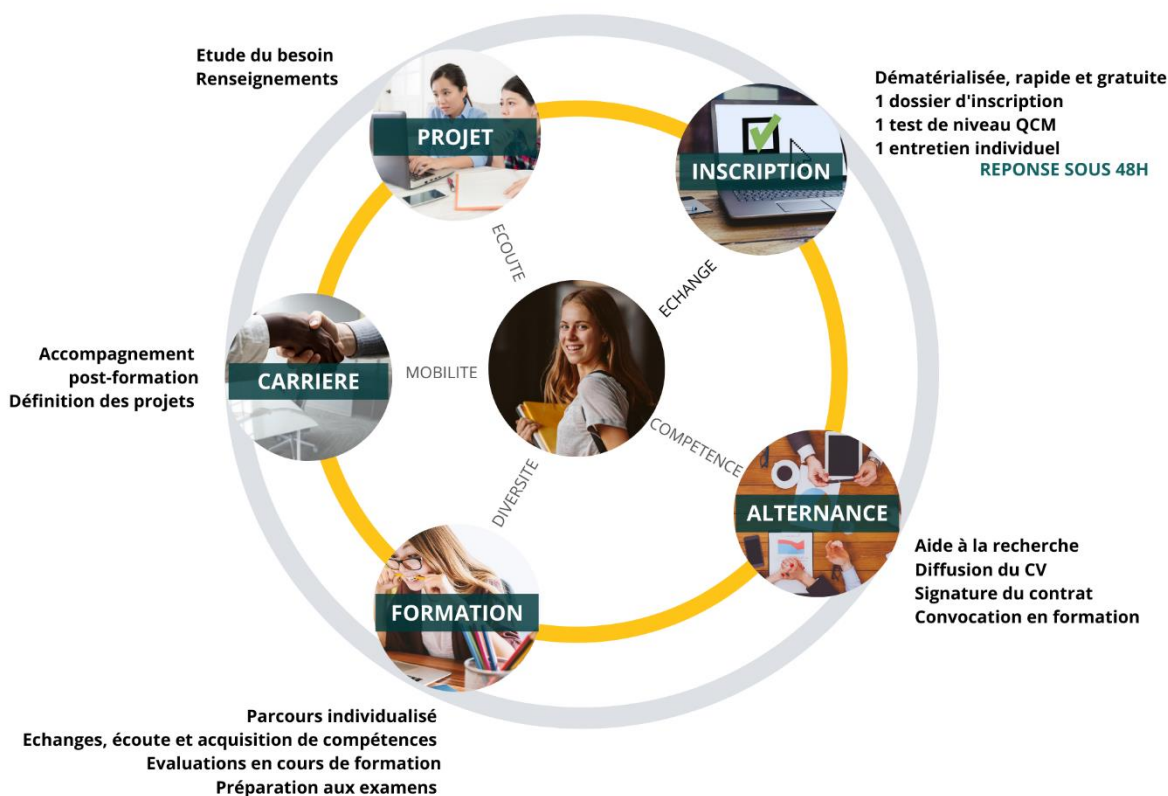
- Référent pédagogique :  
Sabrina LAUNAY : **06.40.90.46.07** - [slaunay@alternance-academy.com](mailto:slaunay@alternance-academy.com)
- Référent handicap :  
Stéphane HATOT : **06.08.05.37.28** - [shatot@alternance-academy.com](mailto:shatot@alternance-academy.com)

## II. Nos formateurs

Notre équipe constitue un panel de compétences et d'expériences qui vous permettront de vous préparer à l'examen et pour la construction de votre carrière professionnelle.



### III. Processus d'accompagnement personnalisé



1. **Etudes des besoins** : à votre écoute, notre équipe vous aide à définir la formation qui vous correspond.
2. **Inscription** : inscription uniquement en ligne via le dossier d'inscription disponible sur notre site internet ici. L'inscription est rapide et dématérialisée.
3. **Recherche du contrat d'alternance** : une équipe vous accompagne pour la recherche de votre future entreprise : modifications du CV, préparation aux entretiens, diffusions auprès des entreprises puis mise en place et signature du contrat. Vous intégrerez Alternance Academy à la date définie.
4. **Formation** : formation adaptée à vos besoins et réajustée. Les échanges sont réguliers avec l'équipe encadrante, l'équipe pédagogique, les formateurs et vos collaborateurs en entreprises. Des évaluations en cours de formation vous permettront de suivre votre évolution et de vous préparer au mieux pour l'examen.
5. **Accompagnement post-formation** : vous n'êtes pas seul.e après l'obtention de votre diplôme. Notre équipe vous accompagne dans la recherche d'un emploi ou pour la poursuite d'études.

## IV. Liste des formations disponibles (MAJ 01/01/2021)

NIVEAUX	INTITULE	PRE-REQUIS	DATE DE RENTREE	MODE ET DUREE	PRIX
Niveau 4	<b>Titre « Secrétaire Assistant Médico-sociale »</b>	Aucun	06/09/2021	Apprentissage ou Professionnalisation 12 mois	0 € Formation prise en charge par OPCO
Niveau 5	<b>BTS Support à l'Action Managériale</b>	Niveau 4 validé	1 <sup>ère</sup> année : 23/09/2021	Apprentissage ou Professionnalisation 12 à 24 mois	0 € Formation prise en charge par OPCO
			2 <sup>ème</sup> année : 06/09/2021		
Niveau 5	<b>BTS Gestion de la PME</b>	Niveau 4 validé	1 <sup>ère</sup> année : 23/09/2021	Apprentissage ou Professionnalisation 12 à 24 mois	0 € Formation prise en charge par OPCO
			2 <sup>ème</sup> année : 06/09/2021		
Niveau 5	<b>BTS Conseils et Commercialisation de Solutions Techniques</b>	Niveau 4 validé	23/09/2021	Apprentissage ou Professionnalisation 12 à 24 mois	0 € Formation prise en charge par OPCO
Niveau 6	<b>Bachelor « Chargé de Gestion Sociale et Projet RSE »</b>	Niveau 5 validé	27/09/2021	Apprentissage ou Professionnalisation 12 à 24 mois	0€ Formation prise en charge par OPCO

### INFORMATIONS GÉNÉRALES POUR TOUTES NOS FORMATIONS

#### PUBLIC VISÉ

Toute personne souhaitant se former aux métiers visés par les formations proposées en Ile-de-France.

#### ACCESSIBILITÉ aux personnes en situation de handicap

Si vous souhaitez nous faire part d'un déficit sensoriel ou moteur, contactez-nous afin d'étudier les possibilités d'accompagnement.

#### DÉLAIS D'ACCÈS

Réponse à l'inscription sous 48h00  
Démarrage de la formation à la session de rentrée prévue  
Début du contrat d'alternance convenu avec l'entreprise d'accueil entre le 1<sup>er</sup> septembre 2021 et le 30 octobre 2021.

#### MODALITÉS D'ENSEIGNEMENT

80% en présentiel au sein du CFA 12 impasse Boutron, 75010 PARIS  
20% en distanciel prévu au calendrier de formation

#### OUTILS PÉDAGOGIQUES

Compte individuel à l'interface Google Education pour la visioconférence et les supports de formation en ligne.

#### VALIDATION DES BLOCS DE COMPETENCES

L'accès à la certification professionnelle est possible, soit par la formation, soit par la VAE soit par la mise en œuvre d'un parcours mixte d'accès à la qualification (formation et VAE). La validation de la certification professionnelle peut être acquise par :

- la somme des blocs de compétences constitutifs de la certification, le cas échéant via des évaluations spécifiques ;
- la validation des blocs de compétences complétées d'une ou plusieurs modalités de validations visant principalement à attester de la capacité du candidat à mobiliser de manière coordonnée les compétences des différents blocs de compétences.

#### DISPENSES - EQUIVALENCES

Des dispenses de passage d'examen d'unité d'enseignement, demandées au préalable par le candidat et évalué avec le responsable pédagogique, peuvent être mise en œuvre.



## SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO-SOCIALE

Appelé aussi Secrétaire médical, secrétaire médico-social, secrétaire social, assistant médico-administratif, assistant médical, secrétaire hospitalier, télésecrétaire médical.

Organisme certificateur : AFPA – références : 02763 – CODE ROME M1609 – CODE CPF 240206

### PRÉREQUIS

Niveau classe de première, terminale ou équivalent. Connaissances des fonctions de base du traitement de texte et du tableur, maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe.

### OBJECTIFS DU DIPLÔME

Dans le brouhaha d'un service hospitalier ou dans le murmure d'un cabinet médical, le secrétaire assistant médico-social veille au bon fonctionnement. De la prise de rendez-vous à l'admission, de l'encaissement des actes médicaux aux comptes-rendus médicaux ou opératoires, elle assure ces tâches en toute autonomie. Les objectifs de la formation sont notamment d'apprendre à :

- Assister une équipe dans la communication des informations et l'organisation des activités
- Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur
- Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

### ACTIVITES ET COMPETENCES

La formation se compose de 5 modules – 600 heures

#### Période d'intégration

Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, sensibilisation à la cybersécurité, au développement durable et à l'apprentissage et outils collaboratifs.

#### Module 1. Produire des documents professionnels courants

Production de documents professionnels courants à l'aide de logiciels : traitement de texte, présentation assistée par ordinateur (diaporamas) et tableur.

#### Module 2. Assurer la communication écrite et orale des informations

Prise de notes - rédaction d'écrits professionnels - rédaction des mails simples en anglais - organisation de la traçabilité et de la conservation des informations - accueil, orientation d'un visiteur et traitement des appels téléphoniques - Prise de note des noms et téléphone en anglais.

#### Module 3. Assister une équipe dans l'organisation de ses activités

Planification des activités d'une équipe - organisation des réunions et des déplacements - participation à l'élaboration d'un budget.

#### Module 4. Assurer l'accueil et la prise en charge administrative du patient ou de l'utilisateur

Identification des publics des secteurs sanitaire, médico-social et social et compréhension de l'environnement professionnel - accueil et orientation du public - planification et gestion des rendez-vous de patients ou d'utilisateurs - prise en charge médico-administrative et sociale du patient ou de l'utilisateur.

#### Module 5. Traiter les dossiers et coordonner les opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur

Retranscription des informations à caractère médical ou social - suivi et mise à jour des dossiers et coordination des opérations liées au parcours du patient ou de l'utilisateur - réalisation et actualisation des tableaux de suivi dans le secteur sanitaire - médico-social ou social.

## MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Coefficient	Forme	Durée
MODULE 1	1	Ecrite	4h00
MODULE 2	1	Ecrite Orale	2h00 20 minutes
MODULE 3	1	Ecrite	2h00
MODULE 4	2	Ecrite	4h00
MODULE 5	2	Ecrite	4h00
STAGE ENTREPRISE	3	Orale et pratique	1h30



## BTS SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE

### Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N° 10023 - BO n°9 du 28/02/2008 - Arrêté du 15/01/2008

### OBJECTIFS DU DIPLÔME

La personne 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 relationnelles et comportementales essentielles pour interagir dans un contexte professionnel complexe, interculturel et digitalisé.

La personne 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.

### ACTIVITES & COMPETENCES VISEES

#### U1 – Culture générale et expression

##### Communiquer par écrit :

- 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.

#### U21 et U22 – Expression et culture en langues vivantes étrangères

##### U21 Langue vivante étrangère A

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

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

##### U22 Langue vivante étrangère B

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

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

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

- favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées,
- susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue,
- donner confiance pour s'exprimer,
- former les étudiantes, étudiants ou les stagiaires à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser,
- favoriser le développement d'une capacité réflexive,
- développer l'autonomie,
- préparer les étudiantes et étudiants à la mobilité professionnelle.

### **U3 – Culture économique, juridique et managériale**

- analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ;
- proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

### **U4 – Optimisation des processus administratifs**

- 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.

### **U5 – Gestion de projet Compétences visées :**

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

### **U6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines**

- 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.

### **Unités facultatives**

Unité de langue étrangère C

Compétences visées au niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

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

Unité de module de parcours individualisé

- Construire une démarche personnelle d'acquisition de compétences complémentaires.

## MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et Expression	U1	3	Ecrite	4h00
E2 - Expression et culture en langues vivantes étrangères				
Sous-épreuve E21 Langue A*	U21	2	Ecrite Orale	2h00 20 minutes
Sous-épreuve E22 Langue B*	U22	1	Ecrite Oral	2h00 20 minutes
E3 - Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ecrite	4h00
E4 - Optimisation des processus administratifs	U4	4	Orale	55 minutes
E5 - Gestion de projet	U5	4	Orale et pratique	1h30
E6 - Contribution à la gestion des ressources humaines	U6	4	Ecrite	4h00
EF 1*** Langue vivante étrangère C**			Orale	20 minutes
EF 2*** Module de parcours individualisé			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.

\*\* La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.

\*\*\* Pour ces deux épreuves facultatives, seuls comptent les points au-dessus de la moyenne

## DISPENSES - EQUIVALENCES

Les candidates et candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de passer l'unité U1 « culture générale et expression » du BTS Support à l'action managériale ainsi que des unités U21 et U22 de langue vivante étrangère, sous réserve d'avoir validé deux langues dans l'autre diplôme dont une est l'anglais.

Les candidates et candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une ou des unités d'enseignement d'économie-droit-management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « culture économique, juridique et managériale » définie par le présent arrêté.

## BTS GESTION DE LA PME

### Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Ministère de l'Education Nationale : Modalités d'élaboration de références : CPC n° 16

Enregistrement au RNCP N° 1027 - BO n°9 du - Arrêté du

### OBJECTIFS DU DIPLÔME

La polyvalence liée à la gestion de la PME impose aux titulaires du diplôme d'avoir une perception globale de l'activité et de l'environnement de la PME, d'inscrire leur action dans le respect de sa culture et de ses objectifs stratégiques, de rester dans les limites de leurs responsabilités et de rendre compte de leur action à la direction.

De manière générale, les différentes activités nécessitent de la part des titulaires du diplôme, une forte composante communicationnelle. En effet, ils exercent non seulement une fonction d'interface au niveau interne, mais également au niveau externe avec les partenaires de l'entreprise. Ainsi, dans l'accomplissement de leurs missions et dans leurs domaines de compétences, ils doivent communiquer afin :

- de rendre compte de leurs actions et alerter la direction sur les difficultés et/ou opportunités repérées, en formulant des propositions adaptées ;
- de renforcer la qualité des relations vis-à-vis des partenaires de l'entreprise. Cette composante communicationnelle, qu'elle soit écrite ou orale, est présente dans de nombreuses activités. Elle nécessite, de la part des titulaires du diplôme, une adaptabilité aux interlocuteurs, aux contextes d'exercice, ainsi qu'aux moyens et supports disponibles. Elle implique une mise à distance et une analyse pertinente des situations de communication auxquelles ils seront confrontés.

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » exercent leur mission sous l'autorité d'une dirigeante ou d'un dirigeant. Ils occupent une position particulière au sein de l'entreprise du fait de leur rôle d'interface, dans les relations internes et externes, y compris dans un contexte international. Ce rôle d'interface les conduit à communiquer, à partager l'information et à collaborer avec de nombreux acteurs de la PME afin de renforcer un mode de fonctionnement collaboratif

### ACTIVITES & COMPETENCES VISEES

#### U1 – Culture générale et expression

##### Communiquer par écrit :

- 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.

#### U21 – Compréhension de l'écrit et de l'expression écrite, Production orale en continue et interaction

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits ;
- production et interaction écrites ;
- production et interaction orales.

### **U22 – Compréhension de l’oral**

Niveau B2 du CECRL pour l’activité langagière de compréhension orale.

L’étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l’enrichissement culturel de l’individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

- favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées ;
- susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue ;
- donner confiance pour s’exprimer ;
- former les étudiants à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu’ils doivent apprendre à maîtriser ;
- favoriser le développement d’une capacité réflexive ;
- développer l’autonomie ;
- préparer les étudiants à la mobilité professionnelle.

### **U3 – Culture économique, juridique et managériale**

- analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles l’entreprise est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ;
- proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

### **U4 – Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME**

- Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d’offres ;
- Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu’à la relance des impayés) ;
- Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations ;
- Rechercher et sélectionner les fournisseurs ;
- Passer les commandes d’achat et d’immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs ;
- Assurer le suivi comptable des opérations commerciales.

### **U51 – Gérer les risques de la PME**

- Conduire une veille ;
- Accompagner la mise en place d’un travail en mode « projet »
- Identifier, évaluer les risques de l’entreprise et proposer des actions correctrices ;
- Évaluer et suivre les risques financiers de la PME en termes de trésorerie
- Gérer des risques identifiés dans la PME ;
- Mettre en place une démarche qualité au sein de la PME ;

### **U52 – Gérer le personnel et participer à la gestion des ressources humaines de la PME**

- Assurer le suivi administratif du personnel
- Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments
- Organiser les élections des représentants du personnel
- Participer à la gestion des ressources humaines
- Contribuer à la cohésion interne du personnel de l’entreprise

## U6 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

- Représenter, analyser, améliorer le système d'information de la PME ;
- Améliorer des processus « support » et organiser et suivre les activités de la PME ;
- Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle ;
- Accompagner le déploiement du plan de communication de la PME ;
- Analyser l'activité de la PME ;
- Produire et analyser des informations de nature financière ;
- Identifier les facteurs explicatifs de la performance commerciale et financière ;
- Concevoir et analyser un tableau de bord

## Unité facultative : UF1 Langue vivante étrangère 2

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits ;
- production et interaction écrites ;
- production et interaction orales.

## MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 – Culture générale et Expression	U1	4	Ecrite	4h00
E2 – Langues vivantes étrangères 1		3		
Sous-épreuve E21	U21	2		
Compréhension de l'écrit et expression écrite			Ecrite	2h00
Production orale en continue et en interaction			Orale	20 minutes
Sous-épreuve E22 - Compréhension de l'oral	U22	1	Orale	20 minutes
E3 – Culture économique, juridique et managériale	U3	6	Ecrite	4h00
E4 – Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	U4	6	Orale et pratique	1h00
E5 – Participer à la gestion des risques de la PME, gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME		8		
Sous-épreuve E51	U51	4	Orale	30 minutes
Participer à la gestion des risques de la PME				
Sous-épreuve E52	U52	4	Ecrite	2h30
Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME				
E6 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	U6	6	Ecrite	4h30
EF 1 – Langue vivante étrangère 2			Orale	20 minutes

## DISPENSES - EQUIVALENCES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U1 « culture générale et expression » et U2 « langue vivante étrangère 1 » du BTS « Gestion de la PME ».

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une ou des unités d'enseignement d'économie-droit-management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « culture économique, juridique et managériale » définie par le présent arrêté.

## BTS CONSEIL ET COMMERCIALISATION DE SOLUTIONS TECHNIQUES

### Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N°35801 - JO du 28/02/2021 du - Arrêté du 25/11/2020

### OBJECTIFS DU DIPLÔME

Le titulaire du BTS Conseil et Commercialisation de solutions techniques conseille et vend des solutions (produits et services associés) qui requièrent obligatoirement la mobilisation conjointe de compétences commerciales et techniques. Au sein d'une équipe commerciale, il prospecte pour développer son portefeuille d'affaires sur un territoire ou un secteur d'activité. Il identifie et analyse les besoins de son client et l'accompagne dans la formulation de ses attentes. Il élabore, présente et négocie une solution technique, commerciale et financière adaptée à chaque situation en intégrant les évolutions technologiques, juridiques et normatives. Il prend en compte les préoccupations sociétales et environnementales.

Expert de la relation client et fort de ses compétences techniques, il est capable d'assurer un rôle d'intégrateur de solutions technologiques. Il développe une relation de confiance avec sa clientèle dans une logique commerciale durable, personnalisée et créatrice de valeur.

Il assure l'interface entre l'entreprise, ses clients et ses fournisseurs ; il travaille en équipe dans un contexte cross-canal. Il anime ses réseaux et interagit avec les différents acteurs internes et externes dont il est l'interlocuteur privilégié.

Sa pratique commerciale requiert la maîtrise et l'utilisation pertinente d'outils numériques qu'il contribue à implanter, diffuser et enrichir. Il assure une veille technologique, accompagne sa clientèle et son équipe dans les transformations numériques et organisationnelles.

Il participe au suivi et à l'évaluation de la performance commerciale individuelle et collective.

### ACTIVITES & COMPETENCES VISEES

#### U1 – Culture générale et expression

##### Communiquer par écrit :

- 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.

#### U21 – Compréhension de l'écrit et expression écrite en LVE

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits ;
- production et interaction écrites ;

#### U22 – Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction en LVE

- compréhension de l'oral
- productions et interactions orales



### **U3 – Culture économique, juridique et managériale**

- exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ;
- proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

### **U4 – Conception et négociation de solutions technico-commerciales**

- analyser le contexte technique et commercial de la négociation
- élaborer des solutions technico-commerciales
- conseiller et prescrire des solutions technico-commerciales
- négocier, vendre et suivre les affaires
- analyser financièrement une relation d'affaire et gérer le risque client

### **U5 – Management de l'activité technico-commerciale**

- animer l'équipe et le point de vente
- animer le réseau de partenaires
- suivre le parcours client
- évaluer la performance commerciale

### **U61 – Développement de la clientèle et de la relation - client**

- prospector la clientèle
- marchandiser et dynamiser l'offre commerciale
- participer à la politique de communication
- fidéliser la clientèle, valoriser la relation client

### **U62 – Mise en œuvre de l'expertise technico-commerciale**

- réaliser une veille commerciale, technologique, juridique et normative
- diffuser des informations liées aux innovations, aux évolutions technologiques et commerciales
- exploiter les technologies et solutions en relation avec l'environnement client

### **UF1 - Unités facultatives**

Niveau B1 du CERCRL pour les activités langagières suivantes :

- Compréhension de documents
- Production et interactions orales

### **UF2 – Module d'approfondissement**

- approfondir les compétences relatives à une ou plusieurs unités du référentiel de certification du diplôme
- développer des compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière ne figurant pas explicitement dans le référentiel du diplôme
- Acquisition de compétences professionnelles liées à la mobilité internationale

### **UF3 – Engagement étudiant**

- Approfondir les compétences évaluées à l'épreuve obligatoire U61 « Développement de la clientèle et relation-client »
- Développer des compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme

## MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et Expression	U1	3	Ecrite	4h00
E2 – Communication en langue vivante étrangère		3		
U21 – Compréhension de l'écrit et expression écrite	U21	1,5	Ecrite	2h00
U22 – Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction en LV2	U22	1,5	Orale	20 minutes
E3 - Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ecrite	4h00
E4 – Négociation technico-commerciale	U4	6	Orale	1h00
E5 – Management et gestion des activités technico-commerciales	U5	4	Ecrite	4h00
E6 – Projet technico-commerciales	U6	6		
U61 – Développement de la clientèle et de la relation client	U61	3	orale	30 minutes
U62 – Mise en œuvre de l'expertise technico-commerciale	U62	3	orale	30 minutes
EF 1 Langue vivante **			Orale	20 minutes
EF 2 Module d'approfondissement			Orale	20 minutes
EF3 Engagement étudiant			Orale	20 minutes

## DISPENSES - EQUIVALENCES

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 langue vivante étrangère 2.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme national de niveau 5 ou supérieur ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 06 mars 2018).

## BACHELOR CHARGE DE GESTION SOCIALE ET PROJET RSE

### Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N° 34464 - Titre certifié de niveau 6, codes NSF 315n et 315r, enregistré au RNCP le 02/03/2020, délivré par FORMATIVES

### OBJECTIFS DU DIPLÔME

Le (la) chargé(e) de gestion sociale et projet RSE contribue à la mise en œuvre de la politique RH de l'organisation et mène des actions de gestion et de support confiées à son service. Sous l'autorité du Responsable des Ressources Humaines ou du contrôleur de gestion (sociale), il / elle exerce les activités suivantes :

- Mise en œuvre de processus et de projets en adéquation avec la politique RH de l'organisation.
- Gestion administrative du personnel et de la communication interne, soutien aux managers dans l'application du droit du travail et en management des équipes.
- Participation à la coordination de la gestion sociale et mise en place d'indicateurs de suivi de la performance sociale de l'organisation grâce aux outils de gestion et de pilotage (SIRH).
- Contribution à l'amélioration de la prévention, la gestion des risques psychosociaux, le développement d'une démarche qualité RH et QVT au sein de son entreprise dans le respect de la législation du travail.  
Accompagnement à la conduite du changement liée au développement des innovations et mise en œuvre des moyens pour développer la responsabilité sociétale.

### ACTIVITES VISEES

#### Mise en place d'une politique Ressources humaines

- Analyse d'une stratégie RH
- Réalisation d'une veille juridique et sociale. Information et conseil aux collaborateurs
- Réalisation d'une veille technologique et des évolutions techniques
- Évolution du SIRH (système d'information des ressources humaines)

#### Participation au pilotage social de l'organisation

- Renseignements et contrôle de la fiabilité du SIRH
- Identification, extraction puis analyse des données sociales
- Définition d'indicateurs et mise en place des tableaux de bord sociaux
- Réalisation d'un reporting et évaluation des données sociales
- Analyse des prévisions sociales, mise en forme du bilan social
- Mise en place d'actions de communication

#### Instruction des procédures de gestion administrative individuelles et collectives

- Réalisation de formalités administratives
- Rédaction, modification de contrats de travail
- Participation à l'élaboration des documents institutionnels et / ou obligatoires
- Gestion et contrôle de toutes les procédures liées aux élections du personnel
- Organisation du fonctionnement des IRP (Instances Représentatives du Personnel), gestion de procédures
- Organisation d'une médiation pour gérer des conflits

#### Participation à des projets RH ou transverses

- Pilotage de la démarche d'évaluation des risques professionnels
- Réalisation d'études et participation à des projets RH
- Participation au développement de la marque employeur
- Management de projet, d'équipe

- Mise en œuvre d'un projet et proposition de solutions de pilotage de la politique RSE de l'entreprise
- Initiation d'une démarche QVT (qualité de vie au travail)

## PROGRAMME DE FORMATION

### U1 – Gestion d'entreprise

- Politique et stratégie du service Ressources Humaines
- Ethique et culture d'entreprise RH
- Marketing stratégique appliqué RH
- Comptabilité
- Gestion financière des RH
- Contrôle de gestion appliqué RH
- Management de l'information - Techniques de veille et de recherche (benchmark)

### U2 – Communication

- Communication interpersonnelle/ Conduite de réunion
- Stratégie de communication, E-réputation, communication de crise
- Communication interne, Communication sur réseaux sociaux
- Négociations

### U3 – Management

- Management d'une équipe
- Gestion des conflits
- Management Interculturel

### U4 – Outils et supports RH

- Méthodologie de gestion de projet
- Organisation des systèmes d'information, SIRH
- Informatique de gestion : ERP et logiciels du service RH
- Analyse de données sociales
- Digital RH, Intelligence Artificielle (IA)
- Responsabilité sociale de l'employeur (RSE)
- Qualité de vie au travail (QVT)

### U5 – Techniques RH

- Gestion administrative et sociale du personnel
- Droit social, Droit du travail
- Recrutement et évaluation des compétences
- Formation
- Politique des salaires et rémunérations
- Gestion des Emplois et des Compétences - GEC, Mobilités
- Documents spécifiques gestion sociale (institutionnels, plan de formation, rapports égalité H/F, NAO, NRE, DUERP...)

### U6 – Compétences professionnelles RH

- Bilan social, Prévisions sociales
- IRP
- Risques professionnels
- Anglais professionnel
- Paie

## U7 – Valorisation des compétences professionnelles

- Projets
- Atelier insertion professionnelle
- Séminaires culture métier et actualités RH
- Rédaction du Rapport d'activités, du dossier Projet et du Livret d'employabilité
- Training grand oral
- EXAMEN FINAL = DOSSIER PROFESSIONNEL SUR 2 JOURS

### MODALITES D'EVALUATION

Pendant la formation :

- Contrôle continu sous forme de partiels, d'oraux et de challenges, d'études de cas (travail préparatoire)
- Rapport d'activités avec bilan des compétences acquises = 5 comptes rendus de mission individuels
- Projet professionnel présenté par écrit et oralement par chaque candidat de façon individuelle
- Livret d'employabilité

Examen national :

- Dossier professionnel contenant 3 synthèses, 1 compte-rendu et 5 recommandations (travaux individuels)
- Grand oral individuel :
  - analyse des évaluations de compétences professionnelles et transversales réalisées pendant la formation par les tuteurs et référents compétences
  - validation ou non de chaque bloc de compétences par le jury du grand oral
  - évaluations des performances (expression écrite, expression orale, culture métier) et validation du niveau 6 par le jury du grand oral.

### CONDITIONS DE VALIDATION DE LA CERTIFICATION

Pour valider la certification, le candidat en formation continue doit :

- obtenir une moyenne annuelle supérieure ou égale à 10/20 pour valider chaque Unité d'Enseignement
- obtenir une note minimale de 12/20 au dossier professionnel
- transmettre les 3 livrables demandés (rapport d'activité, projet professionnel, livret d'employabilité) valider au minimum 60% des compétences visées dans les blocs 1 à 3 lors du grand oral.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Légende :

- CC : contrôle continu pendant la formation
- RA : dossier rapport d'activités à rendre en fin d'année
- DP : Dossier Projet à rendre en fin d'année
- EN : Examens nationaux sur 2 journées (9 questions en situation de travail dans le Dossier professionnel)
- Oral de fin d'année (présentation des activités, du projet et validation des blocs de compétences)

MATIÈRES	MODALITÉ D'ÉVALUATION
<b>U1 – GESTION D'ENTREPRISE</b>	
Politique et stratégie du service Ressources Humaines	EN : Recommandation Stratégie et politique RH
Ethique et culture d'entreprise RH	
Marketing stratégique appliqué RH	EN : Recommandation Marque employeur
Comptabilité	DP : Compte-rendu Comptabilité appliquée RH
Gestion financière des RH	EN : Recommandation Gestion financière des RH
Contrôle de gestion appliqué RH	CC 2h : Budget prévisionnel
	CC 4 h : Analyse stratégique, indicateurs de performance

Management de l'information - Techniques de veille et de recherche (benchmark)	EN : Synthèse Étude de l'environnement externe
<b>U2 – COMMUNICATION</b>	
Communication interpersonnelle/ Conduite de réunion	CC 2 h : Conduite de réunion et communication interne
Stratégie de communication, E-réputation, communication de crise	
Communication interne, Communication sur réseaux sociaux	DP : Compte-rendu Communication e-RH
Négociations	CC : Challenge Négociation (Travail de groupe)
<b>U3 - MANAGEMENT</b>	
Management d'une équipe	CC 2 h : Management d'une équipe
Gestion des conflits	CC 2 h : Gestion des conflits
Management Interculturel	CC : Travail de groupe Management de la diversité
<b>U4 – OUTILS ET SUPPORTS RH</b>	
Méthodologie de gestion de projet	DP : Compte-rendu Brief, étapes, conditions de réussite DP : Compte-rendu Bilan et évaluation d'un projet
Organisation des systèmes d'information, SIRH	RA : Mission SIRH et RGPD
Informatique de gestion : ERP et logiciels du service RH	RA : Mission Utilisation d'un logiciel de gestion des RH
Analyse de données sociales	DP : Compte-rendu Analyse de données sociales
Digital RH, Intelligence Artificielle (IA)	EN : Synthèse Veille technique et technologique
Responsabilité sociale de l'employeur (RSE)	DP : Compte-rendu Mise en place d'une démarche RSE
Qualité de vie au travail (QVT)	EN : Recommandation Mise en place d'une démarche QVT
<b>U5 – TECHNIQUES RH</b>	
Gestion administrative et sociale du personnel	EN : Recommandation Gestion du personnel
Droit social, Droit du travail	EN : Synthèse Veille juridique
Recrutement et évaluation des compétences	CC : Serious game ou mise en situation facultatif Simulation de recrutement et Évaluation des compétences
Formation	CC facultatif 2 h : Formation
Politique des salaires et rémunérations	CC 2 h : Coûts salariaux
Gestion des Emplois et des Compétences - GEC - Mobilités	CC 2 h : Analyse du bilan social et GEC
Documents spécifiques gestion sociale (institutionnels, plan de formation, rapports égalité H/F, NAO, NRE, DUERP...)	RA : Mission gestion de documents RH
<b>U6 – COMPETENCES PROFESSIONNELLES RH</b>	
Bilan social, Prévisions sociales	EN : Compte-rendu Analyse du bilan social et des prévisions sociales
IRP	CC 2 h : Les IRP RA : Mission organisation élections du personnel
Risques professionnels	RA : Mission Prévention des risques
Anglais professionnel	CC : Entretien en anglais (Oral 15 min)
Paie	CC facultatif Écrit ou sur PC 2h : Paie et bulletins de salaire
<b>U7 – VALORISATION DES COMPETENCES PROFESSIONNELLES</b>	
Projets	Grand oral final
Atelier insertion professionnelle	
Séminaires culture métier et actualités RH	
Rédaction du Rapport d'activités, du dossier Projet et du Livret d'employabilité	
Training grand oral	
EXAMEN FINAL = DOSSIER PROFESSIONNEL SUR 2 JOURS	