

ALTERNANCE ACADEMY

156 RUE FAUBOURG SAINT-DENIS 75010 PARIS

Centre de formation d'apprenti – Organisme de formation

Numéro UAI : 0755624F

Numéro de SIRET

44883533000037

CATALOGUE DE FORMATION

2025-2026

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

SOMMAIRE

I.	Votre accompagnement, notre ambition.....	1
II.	Nos formateurs	3
III.	Processus d'accompagnement personnalisé.....	4
IV.	Liste des formations disponibles (MAJ 15/01/2026).....	5
	TITRE DE SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF.....	7
	TITRE DE ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES.....	8
	BTS SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE	10
	BTS GESTION DE LA PME.....	14
	BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT.....	18
	BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL	21
	BACHELOR CHARGÉ DE RECRUTEMENT ET CONSEILS EN RESSOURCES HUMAINES (CRCRH).....	24
	BACHELOR RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIALE (RDC)	26
	MASTERE MANAGER EN RESSOURCES HUMAINES.....	27
	MASTERE MANAGER COMMERCIAL ET MARKETING.....	32



I. Votre accompagnement, notre ambition

Notre centre de formation d'apprentis vous permet l'acquisition de compétences dans le domaine de l'assistantat, du secrétariat médical, des ressources humaines, et de la Gestion Commerciale.

Notre dimension à taille humaine nous permet d'accompagner chaque apprenti de l'inscription à l'obtention de son diplôme et même après pour son insertion professionnelle. Les effectifs des classes étant réduits afin de vous proposer un suivi 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, un Bachelor, un Mastere ou un Titre Professionnel, vous pourrez envisager l'apprentissage pour votre avenir tout en étant rémunéré.e.

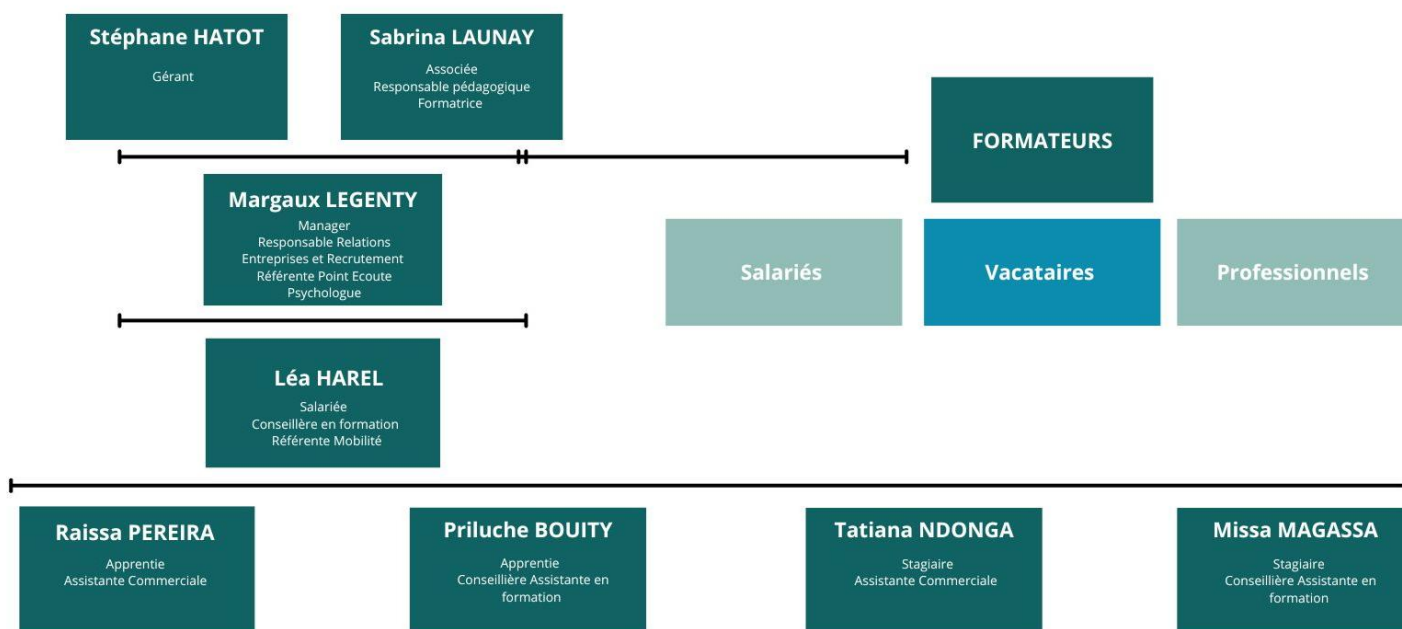
ALTERNANCE ACADEMY c'est :

90%	+1500	65 à 100%
Taux de satisfaction en 2022	Apprentis formés depuis 2003	Taux de réussite à l'examen depuis 2018

CONTACT :

- Référent pédagogique :
Sabrina LAUNAY : **06.40.90.46.07** – slaunay@alternance-academy.com
- Référent mobilité & handicap :
Léa HAREL : **07.64.12.15.05** – lharel@alternance-academy.com
- Responsable Relations Entreprises :
Margaux LEGENTY : **07.88.21.33.59** – mlegenty@alternance-academy.com

ORGANIGRAMME FONCTIONNEL

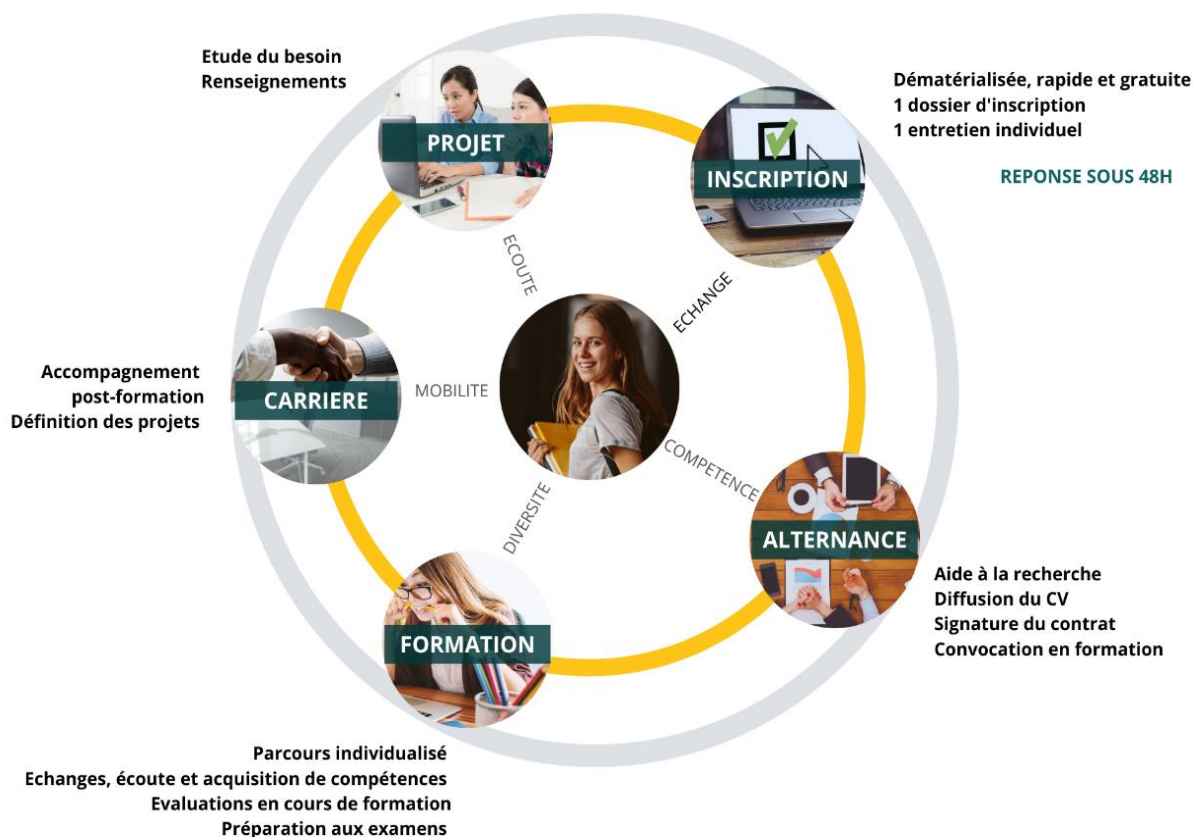


II. Nos formateurs

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. Etude des besoins** : à votre écoute, notre équipe vous aide à définir la formation qui vous correspond.
- 2. 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 : modification du CV, préparation aux entretiens, diffusion auprès des entreprises puis mise en place et signature du contrat. Vous intégrerez Alternance Academy à la date définie.
- 4. Formation** : adaptée à vos besoins et réajustée. Les échanges sont réguliers avec l'équipe encadrante, l'équipe pédagogique, les formateurs et vos collaborateurs en entreprise. Des évaluations en cours de formation nous permettront de suivre votre évolution et de vous préparer au mieux pour l'examen.
- 5. Accompagnement post-formation** : vous n'êtes pas seul 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 15/01/2026)

NIVEAUX	INTITULE	PRE-REQUIS	DATE DE RENTREE	MODE ET DUREE	PRIX
Titre « Secrétaire Assistant Médico-Administratif »	Niveau 4	Aucun	08/09/2025	12 mois	0 € Formation prise en charge par OPCO
Titre « Assistant Ressources Humanies »	Niveau 5	Niveau 4 validé	05/09/2025	12 mois	
BTS Support à l'action managériale			1ère année 18/09/2025 2eme année 01/09/2025	12 à 24 mois	
BTS Gestion de la PME			1ère année 18/09/2025 2eme année 01/09/2025		
BTS Conseils et Commercialisation de Solutions Techniques BTS Négociation & Digitalisation de la Relation Client BTS Management Commercial Opérationnel			1ère année 18/09/2025 2eme année 01/09/2025		
Bachelor « Chargé de Gestion Sociale et Projet RSE » Bachelor « Chargé de Gestion Commerciale » Bachelor « Responsable d'Etablissement Marchand » Bachelor « Responsable d'Etablissement Touristique »	Niveau 6	Niveau 5 validé	17/09/2025	12 mois	
Mastère « Manager des Ressources Humaines » Mastère « Manager Commercial et Marketing »	Niveau 7	Niveau 6 validé	1ère année 17/09/2025 2eme année 03/09/2025	12 à 24 mois	

INFORMATIONS GÉNÉRALES POUR TOUTES NOS FORMATIONS

PUBLIC VISÉ :	Toute personne souhaitant se former aux métiers visés par les formations proposées en Ile-de-France. 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 (rentrée décalée possible) Début du contrat d'apprentissage convenu avec l'entreprise d'accueil au plus tôt deux mois avant le début de la formation et au plus tard trois mois après pour les stagiaires de la formation professionnelle.
MODALITÉS D'ENSEIGNEMENT :	Au sein du CFA 156 RUE FAUBOURG SAINT – DENIS 75010 PARIS, prévu au calendrier de formation ou selon l'actualité des transports, circonstances adaptées.
OUTILS PÉDAGOGIQUES :	Google Education, visioconférence et les supports de formation en ligne, drive, messagerie et bureautique.
VALIDATION DES BLOCS DE COMPÉTENCES :	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 validation 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.

TITRE DE SECRETAIRE ASSISTANT MEDICO-ADMINISTRATIF

Enregistrement au RNCP N°40800 - Organisme certificateur : MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2025

CCP 1 : Assurer l'accueil du patient et les activités administratives courantes d'une structure médicale

- Accueillir, renseigner et orienter un patient :
 - Communication interpersonnelle
 - Prise rapide de notes et transcription sous dictaphone
 - Techniques d'accueil et Gestion de conflits
- Gérer les plannings et les agendas des professionnels de santé :
 - Agenda partagé, internet, PAO
 - Outils d'organisation et de planification
- Réaliser la prise en charge administrative et financière du patient :
 - Enregistrement, télétransmission, facturation : Excel
- Transmettre par écrit des informations administratives et médicales à l'interne et à l'externe :
 - Lexique et terminologie médicale
 - Synthèse, orthographe, grammaire et syntaxe
 - Correspondance écrite professionnelle : Word

CCP 2 : Assister les professionnels de santé d'une structure médicale dans le suivi et la coordination du parcours du patient

- Assurer le suivi médico-administratif du dossier patient :
 - Classement, numérisation, digitalisation, archivage
- Transcrire, vérifier et mettre en forme des documents médicaux :
 - Enregistrement, Bureautique
- Renseigner sur l'accès au dossier médical du patient ou préparer les éléments :
 - Organisation des Institutions médico-sociales
 - Droit de la Santé et Veille juridique
 - Environnement Professionnel

SYNTHESE
Total : 480 heures
Date de fin des examens,
prévue : le 17/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Forme	Durée
Mise en situation professionnelle (05h15 min)		
Mise en situation écrite	Ecrite	3h00
Mise en situation orale	Orale	01h20

TITRE DE ASSISTANT RESSOURCES HUMAINES

Enregistrement au RNCP N°35030 - Organisme certificateur : MINISTRE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2025

CCP 1 : Assurer les missions opérationnelles de la GRH

MODULE 1 : Assurer la gestion administrative du personnel

- Créer et actualiser les dossiers du personnel (onboarding, suivi administratif, gestion documentaire)
- Gérer les contrats, avenants, absences et congés (gestion des temps, conformité réglementaire)
- Assurer la confidentialité et la conformité RGPD
- Communication RH : répondre aux demandes des collaborateurs et de la hiérarchie
- Préparer les élections professionnelles et constituer les dossiers de consultation des instances représentatives du personnel. Assurer une veille juridique et sociale.

MODULE 2 : Assurer la gestion des variables et des paramètres de paie

- Collecte et transmission des éléments variables de paie (primes, heures, absences)
- Préparation des données pour le service paie (interne ou externalisé)
- Veille réglementaire paie (mise à jour des paramètres, DSN, conformité sociale)
- Gestion des attestations et déclarations administratives (embauche, maladie, accidents du travail)

MODULE 3 : Mettre en place et suivre les indicateurs ressources humaines

- Elaboration et suivi des indicateurs RH (absentéisme turnover, effectifs, ...)
- Reporting RH à la Direction (synthèses, analyses, alertes), mobilisant les résultats de la veille juridique et sociale mise en place permettant d'anticiper les conflits/contentieux
- Utilisation des outils numériques RH : SIRH, intranet, Excel, solutions collaboratives...
- Contribution à la politique RSE via la gestion documentaire dématérialisée

CCP 2 : Contribuer au développement des RH

MODULE 4 : Contribuer aux opérations liées à la gestion des emplois et des carrières :

- Organisation et suivi des entretiens professionnels et d'évaluation
- Mise à jour des fiches de postes et des référentiels de compétences
- Suivi des parcours professionnels et gestion de la mobilité interne
- Participation à la GEPP (ex-GPEC)

MODULE 5 : Contribuer au processus de recrutement et d'intégration du personnel:

- Rédaction de profils de poste attractifs et adaptés et d'annonces (jobboards, réseaux sociaux, presse digitale) respectueuses de la législation sur la non-discrimination
- Définition des critères de présélection des candidatures et élaboration d'outils d'aide à la décision (grilles)

- Sourcing et présélection des candidats (LinkedIn, CVthèques, outils digitaux)
- Conception d'outils d'aide à la conduite d'entretiens (guide, fiche, grille d'évaluation)
- Techniques de communication facilitatrices pour mener les entretiens
- Exploitation des outils d'aide à la décision (grille d'évaluation, multicritère, profil de poste, radar)
- Participation à l'élaboration du programme d'accueil et du parcours d'intégration (process et planification), paramétrage et exploitation des outils de suivi
- Gestion administrative du recrutement (contrats, dossiers, suivi des candidatures)

MODULE 6 : Contribuer à l'élaboration/suivi du développement des compétences du personnel

- Recueil et analyse des besoin en formation (entretiens, plan de développement des compétences)
- Organisation logistique et administrative des actions de formation : relation OPCO, organismes de formation,
- Catégorisation des actions de formation, maîtrise des Coûts de formation et de rémunération
- Suivi et évaluation des actions de formation (retour qualitatif, suivi des indicateurs sociaux et reporting)
- Accompagnement des collaborateurs dans leur montée en compétences

COMPÉTENCES TRANSVERSALES :

- Bureautique, Préparation du Dossier Professionnel et de l'Oral, Examen

SYNTHESE
Total : 480 heures
Date de fin des examens,
prévue : le 17/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Forme	Durée
Partie 1 : Mise en situation professionnelle (03h30 min)		
Mise en situation professionnelle	Ecrite	3h30
Entretien technique	Orale	00h30
Partie 2 : Entretien final (00h20 min)		
Mise en situation orale	Oral	00h20

BTS SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE

Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N° 38364 - (JORF n°0054 du 06/03/2018 – Arrêté du 16/02/2018)

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2026

UNITE U1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

1^{ère} année 62 heures / 2^{ème} 60 heures

LA CULTURE GENERALE est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat.

EXPRESSION : Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.

Technique α – la langue orale

- Prendre la parole, se faire entendre, Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation, Choisir et maîtriser le registre de langue approprié, Utiliser un vocabulaire précis et varié, Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

Technique β : la langue à l'écrit

- Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page), Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe), Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques), Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

UNITE U2 – EXPRESSION ET CULTURE EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES

LANGUE VIVANTE A

1^{ère} année 42 heures / 2^{ème} 40 heures Objectif à atteindre : niveau B2

Niveau B2 est défini de la façon suivante : « Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. »

LANGUE VIVANTE B

1^{ère} année 32 heures / 2^{ème} 30 heures Objectif à atteindre : niveau B1

Niveau B1 « être capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail, à l'école, dans la vie quotidienne. Être en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers. Pouvoir relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement ».

COMPETENCES TRANSVERSALES DE COMMUNICATION

1^{ère} année 50 heures / 2^{ème} 50 heures

- Communication orale et écrite en Français et en LVE
- Animation des groupes de Travail
- Outils collaboratifs et médias sociaux
- Production de documents multimédias
- Interculturalité
- Règlementation

UNITE U3 – CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE & MANAGERIALE – CJEM

CULTURE JURIDIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. Le cadre juridique de l'activité économique THÈME : l'impact du droit européen sur le droit interne
2. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux THÈME : l'évolution de la responsabilité du producteur
3. L'entreprise et l'activité commerciale THÈME : les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise
4. Relations de travail dans l'entreprise THÈME : les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi
5. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs THÈME : nécessité et efficacité du droit de la consommation
6. Les relations inter-entreprises THÈME : les enjeux de la réglementation de la concurrence

CULTURE ECONOMIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. Les fonctions économiques THÈME : les transformations des modes de vie
2. Le financement de l'économie THÈME : le développement des marchés des capitaux
3. La régulation THÈME : les enjeux de politiques de l'emploi
4. Les relations économiques internationales THÈME : les forces et les faiblesses du commerce extérieur français
5. L'économie mondiale THÈME : l'interdépendance des économies et le problème de la coordination des politiques économiques

CULTURE MANAGERIALE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. L'entreprise, des approches complémentaires THÈME : l'entreprise, un système complexe
2. L'entreprise, centre de décision THÈME : la pratique de la décision
3. L'entreprise et la gestion des activités THÈME : l'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité
4. L'entreprise et sa démarche stratégique THÈME : les PME et la démarche stratégique
5. L'entreprise, la société et l'éthique

U4 C BLOC DE COMPETENCES N°1 – OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

1^{ère} année 95 heures / 2^{ème} 109 heures

- 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 BLOC DE COMPETENCES N°2 – GESTION DE PROJET

1^{ère} année 157 heures / 2^{ème} 145 heures

- Formaliser le cadre du projet
- Conduire une veille informationnelle
- Suivre et contrôler le projet
- Evaluer le projet

U6 BLOC DE COMPETENCES N°3 – COLLABORATION A LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

1^{ère} année 113 heures / 2^{ème} 113 heures

- 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 collectif

SYNTHESE

Année 1 : 675 heures
Année 2 : 675 heures
Total : 1350 heures

Date de fin des examens, prévue : le
10/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et Expression	U1	3	Ecrite	3h00
E2 - Expression et culture en LVE				
Sous-épreuve E21 Langue A*	U21	2	Ecrite Orale	2h00 20 min
Sous-épreuve E22 Langue B*	U22	1	Ecrite Oral	2h00 20 min
E3 - Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ecrite	4h00
E4 - Optimisation des processus administratifs	U4	4	Orale	55 min
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 min
EF 2*** Module de parcours individualisé			Orale	30 min

* 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 candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau 5 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

Enregistrement au RNCP N° 38363 - (JORF n°0054 du 06/03/2018 – Arrêté du 19/02/2018)

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2026

UNITE U1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

1^{ère} année 62 heures / 2^{ème} année 60 heures

LA CULTURE GENERALE est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat.

EXPRESSION : Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.

Technique α – la langue orale

- Prendre la parole, se faire entendre, Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation, Choisir et maîtriser le registre de langue approprié, Utiliser un vocabulaire précis et varié, Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

Technique β : la langue à l'écrit

- Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page), Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe), Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques), Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

UNITE U2 – EXPRESSION ET CULTURE EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES

1^{ère} année 42 heures / 2^{ème} année 40 heures Objectif à atteindre : niveau B2

Unité U 21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite ; Production orale en continue et interaction

Unité U 22 : Compréhension de l'oral

Niveau B2 est défini de la façon suivante : « Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. »

COMPETENCES TRANSVERSALES DE COMMUNICATION

1^{ère} année 60 heures / 2^{ème} année 60 heures

UNITE U 3 – CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE & MANAGERIALE - CJEM

CULTURE JURIDIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} année 40 heures

1. Le cadre juridique de l'activité économique THÈME : l'impact du droit européen sur le droit interne
2. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux THÈME : l'évolution de la responsabilité du producteur
3. L'entreprise et l'activité commerciale THÈME : les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise
4. Relations de travail dans l'entreprise THÈME : les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi
5. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs THÈME : nécessité et efficacité du droit de la

consommation

6. Les relations inter-entreprises THÈME : les enjeux de la réglementation de la concurrence

CULTURE ECONOMIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} année 40 heures

1. Les fonctions économiques THÈME : les transformations des modes de vie
2. Le financement de l'économie THÈME : le développement des marchés des capitaux
3. La régulation THÈME : les enjeux de politiques de l'emploi
4. Les relations économiques internationales THÈME : les forces et les faiblesses du commerce extérieur français
5. L'économie mondiale THÈME : l'interdépendance des économies et le problème de la coordination des politiques économiques

CULTURE MANAGERIALE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} année 40 heures

1. L'entreprise, des approches complémentaires THÈME : l'entreprise, un système complexe
2. L'entreprise, centre de décision THÈME : la pratique de la décision
3. L'entreprise et la gestion des activités THÈME : l'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité
4. L'entreprise et sa démarche stratégique THÈME : les PME et la démarche stratégique
5. L'entreprise, la société et l'éthique

U4 C BLOC DE COMPETENCES N°1 – GERER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

1^{ère} année 60 heures / 2^{ème} année 60 heures

- Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs
- Communication interne et externe

U5 BLOC DE COMPETENCES N°2 – PARTICIPER A LA GESTION DES RISQUES DE LA PME

1^{ère} année 110 heures / 2^{ème} année 110 heures

- Activité 2.1. Conduite d'une veille
- Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME
- Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME
- Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME
- Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME
- Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME
-

U5 BLOC DE COMPETENCES N°3 – GERER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER A LA GESTION DES RH DE LA PME

1^{ère} année 89 heures / 2^{ème} année 85 heures

- Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME
- Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME
- Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME

U5 BLOC DE COMPETENCES N°4 – SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DEVELOPPEMENT DE LA PME

1^{ère} année 120 heures / 2^{ème} année 140 heures

- Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME
- Activité 4.2. Organisation des activités de la PME
- Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME
- Activité 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME
- Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME
- Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME
- Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord

SYNTHESE

Année 1 :	675 heures
Année 2 :	675 heures
Total :	1350 heures

Date de fin des examens, prévue : le
10/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 – Culture générale et Expression	U1	4	Ecrite	3h00
E2 – Langues vivantes étrangères 1	UE2	3		
Compréhension de l'Ecrite et expression écrite	UE21	1	Ecrite	2h00
Production Orale en continue et en interaction	UE21	1	Orale	20 min
Sous-épreuve E22 - Compréhension de l'oral	U22	1	Orale	20 min
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 Participer à la gestion des risques de la PME	U51	4	Orale	30 min
Sous épreuve E52 Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME	U52	4	Ecrite	2h30
E6 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	U6	6	Ecrite	4h30
EF 1 – Langue vivante étrangère 2			Orale	20 min

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.

U62 BLOC DE COMPETENCES N°3 – MISE EN OEUVRE DE L'EXPERTISE TECHNICO-COMMERCIALE

1^{ère} année 116 heures / 2^{ème} 128 heures

- Réaliser une veille concurrentielle et sectorielle
- Analyser les besoins d'un secteur/d'un segment
- Produire des solutions technico- commerciales pour un segment cible
- Mettre en œuvre une formation technique pour le segment cible

SYNTHESE

Année 1 : 675 heures
Année 2 : 675 heures
Total : 1350 heures

Date de fin des examens, prévue : le
10/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et Expression	U1	3	Ecrite	3h00
E2 – Communication en langue vivante étrangère	UE2	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 min
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 min
U62 – Mise en œuvre de l'expertise technico- commerciale	U62	3	Orale	30 min
EF 1 Langue vivante **			Orale	20 min
EF 2 Module d'approfondissement			Orale	20 min
EF3 Engagement étudiant			Orale	20 min

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).

BTS NEGOCIATION & DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N°38368 - (JORF n°0054 du 06/03/2018 – Arrêté du 19/02/2018)

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2026

U1 – CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

1^{ère} année 60 heures / 2^{ème} 60 heures

LA CULTURE GENERALE est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat.

EXPRESSION : Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.

Technique α – la langue orale

- Prendre la parole, se faire entendre, Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation, Choisir et maîtriser le registre de langue approprié, Utiliser un vocabulaire précis et varié, Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

Technique β : la langue à l'écrit

- Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page), Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe), Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques), Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

UNITE U2 – EXPRESSION ET CULTURE EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES

LANGUE VIVANTE A

1^{ère} année 42 heures / 2^{ème} 42 heures Objectif à atteindre : niveau B2

Niveau B2 est défini de la façon suivante : « Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. »

COMPETENCES TRANSVERSALES DE COMMUNICATION

1^{ère} année 50 heures / 2^{ème} 50 heures

- Communication orale et écrite
- Communication Commerciale et Plan de Communication
- Les styles de management, Interculturalité, Animation des groupes de travail et des réseaux, Gestion des conflits
- Outils et supports de communication, Outils collaboratifs et médias sociaux
- Système d'information commerciale.
- Production de documents physiques, digitaux, multimédias, Règlementation

UNITE U3 – CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE & MANAGERIALE – CJEM

CULTURE JURIDIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. Le cadre juridique de l'activité économique : l'impact du droit européen sur le droit interne
2. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux : l'évolution de la responsabilité du producteur
3. L'entreprise et l'activité commerciale : les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise
4. Relations de travail dans l'entreprise : les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi
5. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs : nécessité et efficacité du droit de la consommation
6. Les relations inter-entreprises : les enjeux de la réglementation de la concurrence

CULTURE ECONOMIQUE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. Les fonctions économiques : les transformations des modes de vie
2. Le financement de l'économie : le développement des marchés des capitaux
3. La régulation : les enjeux de politiques de l'emploi
4. Les relations économiques internationales : les forces et les faiblesses du commerce extérieur français
5. L'économie mondiale : l'interdépendance des économies et le problème de la coordination des politiques économiques

CULTURE MANAGERIALE 1^{ère} année 44 heures / 2^{ème} 40 heures

1. L'entreprise, des approches complémentaires : l'entreprise, un système complexe
2. L'entreprise, centre de décision : la pratique de la décision
3. L'entreprise et la gestion des activités : l'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité
4. L'entreprise et sa démarche stratégique : les PME et la démarche stratégique
5. L'entreprise, la société et l'éthique

U4 BLOC DE COMPETENCES N°1 – RELATION CLIENT ET NEGOCIATION VENTE

1^{ère} année 151 heures / 2^{ème} 123 heures

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

U5 BLOC DE COMPETENCES N°2 – RELATION CLIENT A DISTANCE A DIGITALISATION

1^{ère} année 120 heures / 2^{ème} 145 heures

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

U61 BLOC DE COMPETENCES N°3 – RELATION CLIENT & ANIMATION DE RESEAUX

1^{ère} année 120 heures / 2^{ème} 135 heures

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

SYNTHESE

Année 1 :	675 heures
Année 2 :	675 heures
Total :	1350 heures

Date de fin des examens, prévue :le
10/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

Intitulé des épreuves	Unité	Coefficient	Forme	Durée
E1 - Culture générale et Expression	U1	3	Ecrite	3h00
E2 – Communication en langue vivante étrangère	U2	3	Orale	30 min* + 30 min
E3 - Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ecrite	4h00
E4 – Relation client et négociation-vente	U4	5	Orale	40 min* + 1h
E5 – Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Etude de cas U5 1 (écrite) Epreuve pratique sur poste informatique U5 2 (orale)	3h00 + 40 min
E6- Relation client et animation de réseaux	U6	3	Orale	40 min
EF1 – Communication en langue vivante étrangère 2**	UF1		Orale	20 min + 20 min*

* Temps de préparation

** la langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.
Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

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).

BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N° 38362 - JO du 15/10/2018 - Arrêté du 11/12/2023

PROGRAMME DE FORMATION – SESSION 2026

CULTURE GENERALE ET EXPRESSION :

1ère année 60 heures / 2ème 60 heures

LA CULTURE GENERALE est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité rencontrées dans les médias, les productions artistiques, les lieux de débat. EXPRESSION : Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression.

Technique α – la langue orale : Prendre la parole, se faire entendre, Adapter sa voix et son attitude aux contraintes de la situation, Choisir et maîtriser le registre de langue approprié, Utiliser un vocabulaire précis et varié, Produire un message oral dont les éléments forment des productions achevées (en tenant compte des spécificités de la langue orale).

Technique β : la langue à l'écrit : Rédiger un message lisible (graphie, ponctuation, mise en page), Respecter le code linguistique écrit (morphologie, orthographe lexicale et grammaticale, syntaxe), Respecter la logique d'un texte écrit (connecteurs, marques de chronologie, reprises anaphoriques), Prendre en compte la situation d'écriture (niveau de langue, précision lexicale).

COMMUNICATION EN LANGUES VIVANTES ETRANGERES :

■ **E2. COMPREHENSION DE L'ECRIT ET EXPRESSION ECRITE**

■ **E3. COMPREHENSION DE ORAL PRODUCTION ORALE EN CONTINU ET EN INTERACTION**

1ère année 42 heures / 2ème 42 heures Objectif à atteindre : niveau B2

Niveau B2 est défini de la façon suivante : « Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités. »

CULTURE ECONOMIQUE JURIDIQUE & MANAGERIALE - CJEM

CULTURE JURIDIQUE 1ère année 44 heures / 2ème 40 heures

- I. Le cadre juridique de l'activité économique : l'impact du droit européen sur le droit interne
- II. L'activité économique et les mécanismes juridiques fondamentaux : l'évolution de la responsabilité du producteur
- III. L'entreprise et l'activité commerciale : les critères de choix pertinents d'une structure juridique d'entreprise
- IV. Relations de travail dans l'entreprise : les réponses du droit du travail aux problèmes de l'emploi
- V. Les relations juridiques de l'entreprise avec les consommateurs : nécessité et efficacité du droit de la consommation
- VI. Les relations inter-entreprises : les enjeux de la réglementation de la concurrence

CULTURE ECONOMIQUE 1ère année 44 heures / 2ème 40 heures

- I. Les fonctions économiques : les transformations des modes de vie
- II. Le financement de l'économie : le développement des marchés des capitaux
- III. La régulation : les enjeux de politiques de l'emploi
- IV. Les relations économiques internationales : les forces et les faiblesses du commerce extérieur français
- V. L'économie mondiale : l'interdépendance des économies et le problème de la coordination des politiques économiques

CULTURE MANAGERIALE 1ère année 44 heures / 2ème 40 heures

- I. L'entreprise, des approches complémentaires : l'entreprise, un système complexe
- II. L'entreprise, centre de décision : la pratique de la décision
- III. L'entreprise et la gestion des activités : l'adaptation de l'entreprise aux impératifs de la qualité
- IV. L'entreprise et sa démarche stratégique : les PME et la démarche stratégique
- V. L'entreprise, la société et l'éthique

BLOC 1 : DEVELOPPER LA RELATION CLIENT ET ASSURER LA VENTE CONSEIL

1ère année 144 heures / 2ème 106 heures

- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client.

BLOC 2 : ANIMER ET DYNAMISER L'OFFRE COMMERCIALE

1ère année 106 heures / 2ème 144 heures

- Elaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services
- Organiser l'espace commercial
- Développer les performances de l'espace commercial
- Mettre en place la communication commerciale
- Evaluer l'action commerciale.

BLOC 3 : ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE

1ère année 96 heures / 2ème 106 heures

- Gérer les opérations courantes
- Prévoir et budgétiser l'activité
- Analyser les performances.

BLOC : 4 MANAGER L'EQUIPE COMMERCIALE

1ère année 95 heures / 2ème 97 heures

- Organiser le travail de l'équipe commerciale
- Recruter des collaborateurs
- Animer l'équipe commerciale
- Evaluer les performances de l'équipe commerciale.

SYNTHESE

Année 1 : 675 heures
Année 2 : 675 heures
Total : 1 350 heures

Date de fin des examens, prévue :
le 09/07/2027

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).

MODALITES D'EVALUATION

Épreuves	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	Ponctuelle écrite	4h
E2 Communication en langue vivante étrangère		
E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	Ponctuelle écrite	2h
E22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	Ponctuelle orale	20min

E3 Culture économique, juridique et managériale	Ponctuelle écrite	4h
E4 Développement de la relation client et vente conseil et Animation, dynamisation de l'offre commerciale	Ponctuelle Orale	30 min
E41 Développement de la relation client et vente conseil	Ponctuelle Orale	30min
E42 Animation, dynamisation de l'offre commerciale		
E5 Gestion opérationnelle	Ponctuelle écrite	3h min
E6 Management de l'équipe commerciale	Ponctuelle écrite	2h30
EF1 Communication en Langue vivante **	Ponctuelle Orale	20 min
EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger	Ponctuelle Orale	20 min
EF3 Entrepreneuriat	Ponctuelle Orale	20 min

BACHELOR CHARGÉ DE RECRUTEMENT ET CONSEILS EN RESSOURCES HUMAINES (CRCRH)

Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N° 36500 - Titre certifié de niveau 6, code NSF 315, enregistré au RNCP le 01/06/2022, délivré par Groupe ESCCOT (Chargé de Recrutement et Conseils en Ressources Humaines)

PROGRAMME DE FORMATION - SESSION 2025

BLOC 1 : PARTICIPER au DEPLOIEMENT de la STRATEGIE de SOURCING ADAPTÉ au BESOIN en RECRUTEMENT d'un COMMANDITAIRE

- **Analyse d'un besoin en recrutement et rédaction d'une offre d'emploi – 30h**
 - Processus, cahier des charges, techniques d'analyse, fiche de poste, candidat persona, inbound recruiting, outils institutionnels, offre d'emploi, cadre légal
- **Définition & Mise en Œuvre de la stratégie de sourcing – 40h**
 - Processus, Coûts, Tableau de bord de suivi et indicateurs de réussite, Prospection, Marketing RH, Marque Employeur, Référencement web, Communication digitale, Outils digitaux, IA
- **Mise en place d'Actions commerciales, de fidélisation et de satisfaction client – 40h**
 - Droit du Travail Temporaire, Négociation d'une prestation RH, Suivi et fidélisation, Process de placement actif

BLOC 2 : ASSURER le RECRUTEMENT et l'INTEGRATION du PERSONNEL PERMANENT et TEMPORAIRE

- **Qualification des candidatures et conduite d'entretiens de recrutement – 48h**
 - Méthodologie, Outils et Techniques d'évaluation, Posture professionnelle et Négociation salariale
- **Gestion et suivi des candidatures – 8h**
 - Outils de suivi et d'aide à la décision, communication écrite
- **Intégration des nouveaux collaborateurs – 16h**
 - Processus d'onboarding (accueil et intégration) outils, supports, personnes en situation de Handicap

BLOC 3 : ACCOMPAGNER le DÉVELOPPEMENT des COMPÉTENCES

- **Animation de la Démarche Qualité de vie au travail – 24h**
 - Cadre légal de la QVCT, techniques et outils de veille, composantes, leviers d'actions et indicateurs KPI's
- **Elaboration et Mise en place du Plan de Développement des Compétences – 60h**
 - GEPP
 - Formation Professionnelle

BLOC 4 : ASSURER la GESTION ADMINISTRATIVE du PERSONNEL

- **Droit du travail et Gestion du Personnel – 64h**
 - Législation, Réglementation, veille, Contrat de travail, déclarations, Relation avec les IRP et négociation collective
- **Gestion de la Paie et Politique de Rémunération – 36h**
 - Composantes, Variables, Cotisations, Déclaration, Fiscalité, mode de rémunération et leviers de motivation
- **Reporting RH et Optimisation du SIRH – 30h**
 - SIRH, conduite du changement, Tableaux de bord, et indicateurs RH
- **Mise en œuvre d'une action de communication interne RH – 24h**
 - Stratégie, Types de communication, Management, Mode, Digital et Réseaux Sociaux, Outils et Supports

ACCOMPAGNEMENT

- Suivi de la production des dossiers bloc 1, bloc 3, bloc 4
- Préparation aux épreuves orales

Evaluation

SYNTHESE
480 heures :
Date de fin des examens,
prévue : le 17/07/2026

MODALITES D'EVALUATION

BLOC 1	Evaluations pédagogiques	Modalités	Examineur
Participer au déploiement de la stratégie de sourcing adapté au besoin en recrutement d'un commanditaire	- Stratégie de Sourcing - Négociation d'une prestation RH	Ecrit Ecrit + Oral	CENTRE
	- Droit du travail temporaire	Contrôle des connaissances	CENTRE
BLOC 2	Evaluations pédagogiques	Modalités	Examineur
Assurer le recrutement et l'intégration du personnel permanent et temporaire	- Recrutement et intégration - Entretien de recrutement	Ecrit Jeu de rôle	CENTRE
	- Préqualification des candidatures sur CV	Contrôle des connaissances	CENTRE
BLOC 3	Evaluations pédagogiques	Modalités	Examineur
Accompagner le développement des compétences	- Plan d'action qualité de vie au travail - Plan de développement des compétences	Ecrit Ecrit	CENTRE
	- La formation professionnelle	Contrôle des connaissances	CENTRE
BLOC 4	Evaluations pédagogiques	Modalités	Examineur
Participer au déploiement de la stratégie de sourcing adapté au besoin en recrutement d'un commanditaire	- Etude de cas juridique - Paie et TDB RH - Production Communication interne RH	Ecrit Ecrit Ecrit	CENTRE
	- Gestion administrative du personnel	Contrôle des connaissances	CENTRE
EVALUATIONS TRANSVERSES	Evaluation professionnelle des compétences métier et comportementales	Modalités	Examineur
	Evaluation des compétences en situation de travail	Grille	Entreprise
	Auto-évaluation des compétences métier et comportementales	Contrôle des connaissances	Examineur
	Auto-évaluation de l'apprenant dans le processus d'évaluation	Grille	Apprenant
BLOCS 1, 2, 3 & 4	GRAND ORAL		CERTIFICATEUR

BACHELOR RESPONSABLE DU DEVELOPPEMENT COMMERCIALE (RDC)

Extrait du Référentiel de certification du Domaine Professionnel

Enregistrement au RNCP N° 37849 - Titre certifié de niveau 6, code NSF 312m, enregistré au RNCP le 19/07/2023, délivré par IMCP

PROGRAMME DE FORMATION - SESSION 2025

BLOC 1 : PILOTER le DÉVELOPPEMENT OPÉRATIONNEL du PLAN d' ACTIONS COMMERCIALES

174 heures – 19 Crédits

- L'Etude de marché, La démarche mercatique – 18h
- Le Diagnostic Stratégique – 18h
- La recherche d'Actions commerciales – 30h
- Le plan d'Actions commerciales – 78h
- Accompagnement : Tutorat, Examen, Préparation du Grand Oral – 30h

BLOC 2 : DÉVELOPPER LA STRATÉGIE DE CROISSANCE DE L'ENTREPRISE

50 heures – 6 crédits

- Stratégie Commerciale de l'Entreprise – 20h
- Typologie des Clients – 20h
- L'Action par le Prix – 20h
- L'Action par la Commercialisation – 88h
- Accompagnement : Tutorat, Examen, Préparation du Grand Oral – 32h

BLOC 3 : MANAGEMENT & RESSOURCES HUMAINES

30 heures – 4 crédits

- Le recrutement – 36h
- Le Pilotage de la Force de Vente – 76h
- Accompagnement : Tutorat, Examen, Préparation du Grand Oral – 30h

SYNTHESE

Total : 496 heures de formation

Date de fin des examens, prévue :
le 17/07/2025

Découpage indicatif du temps de formation		Epreuves associées	
		Contrôle continu	Epreuves nationales
BLOC 1 Piloter le développement opérationnel du plan d’actions commerciale	S1.1 Etude de marché	CC Etude de marché	Diagnostic Stratégique (Ecrit) Plan d’actions commerciales (Ecrit + Oral)
	S1.2 Diagnostic stratégique	CC Outils de pilotage	
	S1.3 Recherche d’actions commerciales		
	S1.4 Plan d’actions commerciales		
	Tutorat + Epreuves nationales de la certification		
BLOC 2 Développer la stratégie de croissance de l’entreprise	S2.1 Stratégie commerciale de L’entreprise	CC Gestion de portefeuille client	Développement commercial (Ecrit + Oral) Entretien de négociation
	S2.2 Typologie des clients		
	S2.3 Action par le prix	CC Politique de prix	
	S2.4 Action par la commercialisation	CC Gestion de portefeuille client	
	Tutorat + Epreuves nationales de la certification		
BLOC 3 Manager une équipe commerciale	S3.1 Recrutement	CC Le recrutement	Management d’équipe (Ecrit + Oral)
	S3.2 Pilotage de la force de vente	CC L’animation d’équipe	
	Tutorat + Epreuves nationales de la certification		

MASTERE MANAGER EN RESSOURCES HUMAINES

Enregistrement au RNCP 38460 Réf RNCP : Titre de niveau 7 Code NSF 315, 315n, 315t délivré par Formatives

PROGRAMME DE FORMATION - SESSION 2026

MRH 1^{ERE} ANNEE 2026 - 2027

UE 1 : STRATEGIE RH 70 heures – 10 Crédits

Outils marketing
Actualités RH, Veille juridique et sociale
PGE, Stratégie d'entreprise
Ethique et culture d'entreprise

UE 2 : DISPOSITIFS DE DEVELOPPEMENT des RH 130 heures – 10 crédits

Marketing stratégique
Développement international, Anglais professionnel
Processus et cahier des charges de recrutement, Onboarding
Gestion des Emplois et des Compétences (GEPP)
Formations collectives et parcours individualisés
Sécurité au travail
Management des processus
Management interculturel

UE 3 : MANAGEMENT d'UN SERVICE et des INNOVATIONS RH 120 heures – 10 crédits

Conduite du changement, Technologies de l'information et de la communication (TIC)
Accompagnement de la digitalisation, Digital RH
Conduite de projets RH
Comptabilité appliquée aux RH, Investissements RH
Gestion du personnel (partie 1), PGI, système d'information SIRH, RGPD
Communication interpersonnelle, Conduite de réunion
Management d'équipe, leadership, Management collaboratif

UE 4 : PERFORMANCES SOCIALES 70 heures – 10 crédits

Salaires et rémunérations, Budgets sociaux
Paie, Relations institutionnelles et organismes sociaux
Bilan social, Analyse de données
Contrôle de Gestion appliqué RH

UE 5 : RELATIONS SOCIALES 60 heures – 10 crédits

CSE, Élections des IRP
Culture d'entreprise, Gestion de l'information et de la communication interne
Droit Social et du travail
Gestion du personnel (partie 2)
Gestion des conflits sociaux, Techniques de médiation

UE 6 : COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES RH 60 heures – 10 crédits

Séminaires culture métier, Travaux de compétences et dossier projet, Préparation du mémoire

EVALUATION M1 26 heures

MODALITE D'EVALUATION

Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances, compétences et blocs de compétences constitutifs du diplôme.

Ces éléments sont appréciés soit par :

Un contrôle continu et régulier

Concernant l'évaluation des blocs de compétences, chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées :

- Rendus de travaux, Mise en situation, Evaluation de projet

MATIERE	MODALITE D'EVALUATION
UE 1 : STRATÉGIE RH	
Outils marketing	EN M1.E1 : Synthèse Analyse de l'environnement externe
Actualités RH Veille juridique et sociale	CC M1.C1 : Business case Veille RH (oral individuel)
PGE, Stratégie d'entreprise	EN M1.E4 : Recommandation Politique d'entreprise
Ethique et culture d'entreprise	EN M1.E5 : Recommandation Culture d'entreprise
UE 2 : DISPOSITIFS DE DÉVELOPPEMENT DES RH	
Marketing stratégique	DP M1D07 : Compte-rendu Marque employeur
Développement international Anglais professionnel	CC M1.C2 : Business case Gestion internationale des RH (Dossier individuel)
	CC M1.C3 : Mises en situation en langue anglaise
Processus et cahier des charges de recrutement Onboarding	CC M1.C4 : Mise en situation professionnelle Recrutement (Oral) DP M1D05 : Compte-rendu Processus de recrutement et onboarding
Gestion des Emplois et des Compétences (GEPP)	CC M1.C5 : Worskhop Gestion individualisée des carrières (dossier rédigé en groupe)
Formations collectives et parcours individualisés	DP M1D06 : Compte-rendu Cahier des charges d'une formation
Sécurité au travail	DP M1D03 : Compte-rendu Sécurité au travail
Management des processus	EN M1.E3 : Synthèse Management des processus
UE 3 : MANAGEMENT D'UN SERVICE ET DES INNOVATIONS RH	
Conduite du changement Technologies de l'information et de la communication (TIC)	DP M1D04 : Compte-rendu Management du changement
Accompagnement de la digitalisation Digital RH	EN M1.E2 : Synthèse La digitalisation au service des RH
Conduite de projets RH	DP M1D01 : Compte-rendu Mise en place d'un projet RH + oral de groupe DP M1D11 : Compte-rendu Évaluation et présentation du bilan du projet + oral de groupe
Comptabilité appliquée aux RH Investissements RH	CC M1.C7 : Étude de cas Budget RH (Écrit individuel)
Gestion du personnel (partie 1) PGI, système d'information SIRH RGPD	DP M1D08 : Compte-rendu SIRH
Communication interpersonnelle Conduite de réunion	CC M1.C8 : Mise en situation Animation de réunion (oral + écrit individuels)
Management d'équipe, leadership Management collaboratif	DP M1D09 : Compte-rendu Management d'équipe
UE 4 : PERFORMANCE SOCIALE	
Salaires et rémunérations Budgets sociaux	CC M1.C9 : Étude de cas Coût des rémunérations
Paie Relations institutionnelles et organismes sociaux	CC M1.C10 : Mise en situation Paie et systèmes de prévoyance (Production individuelle)
Bilan social Analyse de données	DP M1D02 : Compte-rendu Analyse du bilan social
Contrôle de Gestion appliqué RH	EN M1.E6 : Recommandation Gestion sociale
UE 5 : RELATIONS SOCIALES	

CSE Élections des IRP	DP M1D10 : Compte-rendu Élections et fonctionnement du CSE (écrit individuel)
Culture d'entreprise Gestion de l'information et de la communication interne	EN M1.7 : Recommandation communication interne
Droit Social et du travail	CC M1.C11 : Étude de cas Droit (écrit individuel)
Gestion du personnel (partie 2)	EN M1.E8 : Recommandation droit social
Gestion des conflits sociaux Techniques de médiation	CC M1.C12 : Workshop Analyse d'un conflit (oral de groupe)
UE 6 : COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES RH	
Séminaires culture métier	Oral de fin d'année recommandé : présentation du dossier projet, bilan des compétences et plan du mémoire pour validation du bloc 3
Travaux de compétences et dossier projet	
Préparation du mémoire	

MRH 2^{EME} ANNEE 2027 - 2028

UE 1 : STRATEGIE RH 100 heures – 10 Crédits

GPEC / GPEEC, Gestion prévisionnelle des flux
Audit interne
Politique et stratégie RH
RSE Appliquée aux RH

UE 2 DISPOSITIFS DE DEVELOPPEMENT des RH 120 heures – 10 crédits

Systémiques des mobilités internes et externes, Politiques des mobilités internationales
GPEC / GPEEC Approfondie
Ingénierie de la formation
Prévention et risques psychosociaux
QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail)
Anglais professionnel

UE 3 : MANAGEMENT d'UN SERVICE et des INNOVATIONS RH 40 heures – 10 crédits

Prospective RH
Politique recherche et développement RH
Direction du service RH
Gestion du personnel

UE 4 : PERFORMANCES SOCIALES 90 heures – 10 crédits

Politique salariale
Enquête sociale, Analytique RH
Management de la performance, qualité des processus RH

UE 5 : RELATIONS SOCIALES 100 heures – 10 crédits

Communication avec les IRP
Droit du travail approfondi
Négociations, Accords
Marketing RH
Contentieux, Techniques de médiation (rappels)
Conduite d'entretien

UE 7 : VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES 60 heures – 10 crédits

Rapport d'activités

Livret d'employabilité

Mémoire : écrit et soutenance

EVALUATION M2 50 heures

SYNTHESE

MRH 1 : 536 heures – 60 Crédits

MRH 2 : 560 heures – 60 Crédits

Total : 1096 heures – 120 Crédits

Fin des examens : 24/07/2026

MODULE D'EVALUATION

Légende :

CC : contrôle continu pendant la formation

DP : Dossier Projet à rendre en fin d'année

EN : Examens nationaux sur 2 journées (8 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 1 à 5)

MODALITE D'EVALUATION :

Pendant la formation :

- Contrôle continu sous forme de partiels, d'oraux et de challenges, d'études de cas tout au long de la formation
- Rapport d'activités avec bilan des compétences acquises = 5 comptes rendus de mission (écrits individuels)
- Projet professionnel
- Rédaction du mémoire

Examen national :

- Etude de cas
- Grand oral :
 - Présentation des travaux réalisés (projet, rapport de l'activité, mémoire)
 - Validation ou non des blocs de compétences
 - Evaluation des performances (expression écrite, expression orale, culture métier) et validation du niveau 7 par le jury du grand oral.

Pour valider la certification, le candidat en formation doit :

- Obtenir une moyenne annuelle supérieure ou égale à 10/20 pour valider chaque unité d'enseignement
- Obtenir une note minimale de 12/20 à l'étude de cas
- Transmettre les 4 livrables demandés par le certificateur (rapport d'activité, projet professionnel, livret d'employabilité, mémoire)
- Valider au minimum 60% des compétences visées dans les blocs 1 à 6 lors du grand oral.

MATIERES	MODALITE D'EVALUATION
UE 1 : STRATÉGIE RH	
GPEC / GPEEC Gestion prévisionnelle des flux	CC M2.C1 : Business case Gestion des flux et stratégie GPEC (Dossier individuel)
Audit interne	EN M2.E1 : Synthèse Analyse de l'environnement externe EN M2.E2 : Recommandation Audit et problématiques RH
Politique et stratégie RH	EN M2.E3 : Recommandation Stratégie RH
RSE Appliquée aux RH	CC M2.C2 : Workshop Management durable et RSE (Dossier rédigé en groupe)
UE 2 : DISPOSITIFS DE DÉVELOPPEMENT DES RH	
Systémiques des mobilités internes et externes Politiques des mobilités internationales	CC M2.C3 : Workshop Mobilités internationales (Oral de groupe en anglais)
GPEC / GPEEC Approfondie	EN M2.E4 : Recommandation GEPP et compétitivité
Ingénierie de la formation	CC M2.C5 : Workshop Ingénierie de la formation (Dossier rédigé en groupe)
Prévention et risques psychosociaux	CC M2.C6 : Workshop Risques psychosociaux (Dossier rédigé en groupe)
QVCT (Qualité de vie et des conditions de travail)	EN M2.E5 : Recommandation Prévention des risques et QVCT
Anglais professionnel	CC M2.C4 : Mises en situation en langue anglaise (Écrits individuels)
UE 3 : MANAGEMENT D'UN SERVICE ET DES INNOVATIONS RH	
Prospective RH Politique recherche et développement RH	CC M2.C7 : Workshop Innovations sociales (Oral de groupe)
Direction du service RH Gestion du personnel	CC M2.C8 : Business case Gestion du personnel (Dossier rédigé en groupe)
UE 4 : PERFORMANCE SOCIALE	
Politique salariale	CC M2.C9 : Étude de cas Politique de rémunération (Dossier individuel)
Enquête sociale Analytique RH	CC M2.C10 : Workshop Réalisation d'une enquête sociale (production collective)
Management de la performance, qualité des processus RH	EN M2.E6 : Recommandation performance sociale
UE 5 : RELATIONS SOCIALES	
Communication avec les IRP	RAM2.R1 : Compte-rendu Relations avec les membres du CSE
Droit du travail approfondi	CC M2.C11 : Étude de cas Droit du travail approfondi (Écrit individuel)
Négociations, Accords	RAM2.R2 : Compte-rendu Négociation collective
Marketing RH	RAM2.R3 : Compte-rendu Communication externe
Contentieux Techniques de médiation (rappels)	RAM2.R4 : Compte-rendu Résolution d'un contentieux
Conduite d'entretien	RAM2.R5 : Négociation individuelle
UE 7 : VALORISATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	
Rapport d'activités	Grand oral : présentation du rapport d'activité, bilan des compétences, culture métier et soutenance du mémoire pour validation des blocs de compétences
Livret d'employabilité	
Mémoire : écrit et soutenance	

MASTERE MANAGER COMMERCIAL ET MARKETING

Enregistrement au RNCP 40257 Réf RNCP : Titre de niveau 7 Code NSF 310, 312t & 313, délivré par Manitude

PROGRAMME DE FORMATION - SESSION 2026

MCM 1^{ERE} ANNEE 2026 - 2027

UE 1 : DEFINIR ET METTRE EN ŒUVRE UNE STRATEGIE COMMERCIALE DURABLE EN FONCTION DES OBJECTIFS DE RENTABILITE ECONOMIQUE FIXES PAR LE COMITE DE DIRECTION 180 heures – 30 crédits

- Analyse du marché et veille stratégique
 - Réaliser une étude de marché et identifier les opportunités de développement
- Positionnement et objectifs commerciaux
 - Analyser l'environnement concurrentiel et définir les avantages de l'entreprise
 - Déterminer les cibles et fixer des objectifs commerciaux durables
- Déploiement et pilotage de la stratégie
 - Construire un plan d'action commercial omnicanal
 - Élaborer et défendre le budget commercial auprès de la direction

UE 2 : DEVELOPPER L'ACTIVITE COMMERCIALE PAR LA CONQUETE ET LA FIDELISATION CLIENT EN S'APPUYANT SUR LES PROCESSUS DE TRANSFORMATION DIGITALE MIS EN PLACE PAR L'ENTREPRISE 221 heures – 30 crédits

- Prospection et acquisition de nouveaux clients
 - Construire un plan de prospection et choisir les canaux adaptés
 - Suivre la performance des actions commerciales
- Gestion et fidélisation du portefeuille clients
 - Analyser et développer le portefeuille clients à l'aide du CRM
 - Mettre en place des actions de fidélisation et une communication personnalisée
- Négociation et conclusion des ventes
 - Identifier les besoins clients et construire une offre adaptée
 - Négocier et conclure des accords dans une logique gagnant-gagnant

UE 3 : MANAGER UNE EQUIPE DE COLLABORATEURS ET UN RESEAU DE PARTENAIRES 30 heures – 4 crédits

- Organisation et animation de l'équipe commerciale
 - Encadrer, accompagner et motiver les collaborateurs
- Suivi de la performance commerciale
 - Mettre en place des indicateurs de performance et suivre les résultats

- Développement des compétences
 - Accompagner la montée en compétences et favoriser la cohésion d'équipe

UE 4 : PILOTER L'ACTIVITE D'UN CENTRE DE PROFIT 30 heures – 12 crédits

- Analyse et pilotage de l'activité
 - Suivre les indicateurs de performance et analyser les résultats commerciaux
- Optimisation des outils et processus
 - Utiliser les outils CRM et digitaux pour améliorer la relation client
- Amélioration continue de la stratégie commerciale
 - Identifier les axes d'amélioration et proposer des actions correctives

UE 5 : PROJET PROFESSIONNEL 0 heures – 0 crédits

Travaux de compétences et dossier projet, préparation du Mémoire

CONNAISSANCES TRANSVERSALES 60 heures – 0 crédits

Anglais professionnel et Séminaires culture métier

Dont EVALUATION M1 26 heures

MODALITE D'EVALUATION

Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances, compétences et blocs de compétences constitutifs du diplôme.

Ces éléments sont appréciés soit par :

Un contrôle continu et régulier

Concernant l'évaluation des blocs de compétences, chaque certificateur accrédité met en œuvre les modalités qu'il juge adaptées :

- Rendus de travaux, Mise en situation, Evaluation de projet

MCM 2^{EME} ANNEE 2027 - 2028

UE 2 : MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE 135 heures – 12 crédits

- Pilotage des opérations commerciales
 - Organiser le plan de prospection commerciale
 - Négocier avec les partenaires, réseaux commerciaux et finaliser le contrat
 - Encadrer la recherche et la gestion d'appels d'offres au niveau national ou International
 - Gérer et négocier les grands comptes

UE 3 : MANAGEMENT d'une EQUIPE & d'un RESEAU COMMERCIAL 236 heures – 20 crédits

- Management d'un projet entrepreneurial
 - Définir les aspects humains, marketing, juridiques, financiers et budgétaires
 - Elaborer un Business plan
 - Sélectionner les tableaux de bord pour mettre en place des procédures de contrôle

UE 4 : MESURE DE LA PERFORMANCE COMMERCIALE 120 heures – 12 crédits

- Contrôle et mesure des résultats commerciaux :
 - Calculer les marges commerciales et la rentabilité financière de son activité
 - Evaluer les risques de l'activité commerciale

UE 5 : PROJET PROFESSIONNEL 45 heures – 24 crédits

Travaux de compétences et dossiers, Mémoire : écrit et soutenance

CONNAISSANCES TRANSVERSALES 24 heures – 0 crédits

Anglais professionnel, Séminaires culture métier, RSE Appliquée

Dont EVALUATION M2 50 heures

MODALITE D'EVALUATION :

Pendant la formation :

- Contrôle continu sous forme de partiels, d'oraux et de challenges, d'études de cas tout au long de la formation
- Projet professionnel

Examen national :

- Etudes de cas écrites et présentations orales
- Rapport de synthèse et de soutenance orale d'un projet de développement ou de création d'entreprise

SYNTHESE

MCOM 1 : 536 heures – 52 Crédits

MCOM 2 : 560 heures – 68 Crédits

Total : 1096 heures – 120 Crédits

Fin des examens : 24/07/2026