L'ÉCOLE FRANÇAISE

FORMATION

Action Managériale
Bloc n° 3 (U6) – collaboration à la gestion des ressources humaines

OBJECTIFS

- Gérer la relation de travail
- Organiser les activités du champ des relations sociales
- Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective
- Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail

PUBLIC

Tout Public

PRE-REQUIS

Maîtriser les bases de l'utilisation d'un ordinateur : savoir rédiger sur clavier pour l'envoi d'e-mails ou traitement de texte.

DUREE

La durée moyenne de l'action de formation est estimée à 20 heures, dont

- 20 heures en e-learning à distance

TYPE

Formation à distance

PERIODE DE REALISATION

Les formations ont été conçues pour être réalisées en 4 semaines. Nous vous recommandons de suivre ce rythme pédagogique pour faciliter votre apprentissage. *

EVALUATION

Tests en contrôle continu sur la plateforme en ligne en cours de formation.

SANCTION

Bloc de compétences du Diplôme BTS Support à l'Action Managériale (RNCP34029)

Epreuve ponctuelle correspondant au
Bloc RNCP n°3 (U6) – Collaboration à la gestion des ressources humaines du BTS

Inscription via ce lien ou physiquement en vous rapprochant de l'académie de votre lieu d'habitation.

(*) vous disposez néanmoins de 2 mois pour réaliser votre action de formation

PROGRAMME

Cette action de formation est une action concourant au développement des compétences réalisée suivant un format à distance.

SÉQUENCES À DISTANCE

CONTENU	Durée moyenne estimée (h)
Partie A A 100 – Manager – Introduction A 101 – Manager – Définition du manager A 102 – Manager – Actes fondamentaux A 103 – Manager – Comportements clés A 104 – Manager – Postures A 200 - Manager - Prise de poste, préparation A 201 - Manager - Votre premier mois A 202 - Manager - Garder confiance en soi A 203 - Manager - Les pièges à éviter A 204 - Manager - Vocabulaire, Vouvoiement, tutoiement A 300 - Manager - Savoir gérer son temps A 301 - Manager - La matrice Eisenhower A 302 - Manager - Les voleurs de temps A 303 - Manager - Les bonnes pratiques A 304 - Manager - Organiser ses mails A 305 - Manager - Apprendre à déléguer [A 306 - Manager - La délégation l'entretien… management d'équipe ?] A 307 - Manager - La délégation les bonnes pratiques A 308 - Manager - S'accorder du temps A 309 - Manager - La matrice de décision	5 h
Objectifs : ▪ Gérer la relation de travail ▪ Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail ▪ Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective	
Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes : • QCM • La réalisation de divers exercices d'application*	1 h
Partie B B 100 - Manager - Un manager motivant B 101 - Manager - Caractéristiques d'une équipe performante B 102 - Manager - Triangle de performance B 103 - Manager - Performance et manager B 104 - Manager - Introduction au style de management leadership situationnel B 105 - Manager - Fonctionnement du style leadership situationnel B 200 - Manager - Différence entre satisfaction et motivation B 201 - Manager - Quelques chiffres sur la motivation B 202 - Manager - La motivation selon Spranger 01 - Manager - Quelques chiffres sur la motivation B 203 - Manager - Les leviers de la motivation B 204 - Manager - Échelle de motivation	3 h

Objectifs : ▪ Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail ▪ Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective	
Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes : ▪ QCM	
Partie C C 100 - Manager - Le rôle du manager pilote C 101 - Manager - Les principaux indicateurs1 Test C 102 - Manager - Pourquoi se fixer des objectifs C 103 - Manager - Comment se fixer des objectifs, l'objectif SMART1 Test C 200 - Manager - L'intérêt des rituels managériaux C 201 - Manager - Le briefing1 Test C 202 - Manager - Le débriefing C 203 - Manager - La réunion d'équipe C 209 - Manager - Bonnes pratiques des rituels C 210 - Manager - L'art du questionnement et de la reformulation C 300 - Manager - Comment développer les compétences de son équipe C 301 - Manager - Établir un diagnostic C 302 - Manager - Rédiger un plan d'action C 303 - Manager - Déroulé d'un stage de formation C 304 - Manager - Déroulé d'une action de formation minute C 305 - Manager - Déroulé d'une action de formation de coaching C 306 - Manager - Technique de feedback C 307 - Manager - Synthèse manager coach et postures	6 h h
Objectifs : ▪ Gérer la relation de travail ▪ Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail	
Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes : ▪ QCM	
Partie D D 100 - Manager - Introduction aux compétences relationnelles D 101 - Manager - Ces a priori qui nous conditionnent D 102 - Manager - Les trois V de la communication D 103 - Manager - La communication process et pièges principaux D 104 - Manager - Communication écrite et orale D 105 - Manager - Communication visuelle D 106 - Manager - Le cadre de référence et interférences D 107 - Manager - Les dix règles de communication D 200 - Manager - Les gestes à privilégier et leurs impacts D 201 - Manager - Le test de Gordon D 202 - Manager - Communication assertive D 203 - Manager - La confiance en soi D 204 - Manager - L'empathie et la bienveillance D 205 - Manager - Prise de parole en public D 206 - Manager - Comprendre et maîtriser ses émotions D 300 - Manager – Les définitions d'un conflit d'un conflit, triangle dramatique de Karpman D 301 - Manager – Résolution d'un conflit D 302 - Manager - Plan d'action et conclusion ▪	h 4 h
Objectifs : ▪ Gérer la relation de travail ▪ Mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail	

▪ Mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective	
Travaux à réaliser : Le Stagiaire devra accomplir les travaux et activités suivantes : ▪ La réalisation de divers exercices d'application*	1 h
TOTAL estimé à distance	20 h

**ce temps correspond à un travail personnel du Stagiaire réalisé en dehors du LMS.*

Au cours de la réalisation de l'action, des supports de cours digitalisés en vidéos sont mis à la disposition du Stagiaire, sur une plateforme e-learning accessible à l'url suivant : https://cours.lecolefrancaise.fr/

Le suivi de l'exécution de l'action de formation, pour la séquence réalisée à distance, sera effectué au moyen de travaux que le Stagiaire devra réaliser sur ordinateur sur la plateforme pédagogique e-learning de **l'ÉCOLE FRANCAISE**, ou sur des logiciels tiers.

Les exercices et travaux à effectuer par le Stagiaire prendront la forme de tests, quiz ou mises en situation professionnelle. Ceux-ci devront être réalisés tout au long de la période de réalisation de l'action de formation.

À l'issue de la formation, les Stagiaires recevront une **attestation de formation** de la part de l'Ecole Française. Celle-ci sera à télécharger sur la plateforme e-learning.

Conception pédagogique de la formation

Les compétences et qualifications des formateurs :

Le parcours de formation de l'École Française a été conçu par 2 professionnels du secteur (*), à savoir :

- Loïck possède une certification de Consultant-Formateur en management opérationnel depuis 2018. Parallèlement, il a exercé des fonctions de :
  - Formateur interne (management santé & sécurité, merchandising, commerce) dans la grande distribution pendant 5 ans
  - Formateur interne management et vente dans une entreprise spécialisée en électro-photo-ciné-son durant 3 ans
- Géraldine a été certifiée Coach professionnelle depuis 1993. En outre, elle est la fondatrice & présidente d'un cabinet spécialisé dans l'efficacité commerciale. Elle a été Directrice Associée Formation commerciale France Benelux en 2013/2014

(*) *Afin de respecter les données à caractère personnel et la vie privée des formateurs et formatrices ayant conçu le parcours de formation, l'ECOLE FRANCAISE conserve leurs noms de famille confidentiels.*

Modalités d'assistance du stagiaire lors de la séquence de formation réalisée à distance

1/ Les compétences et les qualifications des personnes chargées d'assister le bénéficiaire de la formation

Florence Gilbert-Tersiguel : Master of Science in Management – Kedge Business School, spécialisation Marketing Management, Directrice de la formation de l'Ecole Française, accompagnée de son équipe pédagogique.

Astrid Clémares : Maîtrise Droit Privé, Paris XII, Directrice des consultants pédagogiques de L'Ecole Française, assistée d'une équipe de conseillers et experts métiers dédiés par parcours de formation.

Tony Grave Marditsas : Maîtrise Mangement International, Aix-Marseille Université, Responsable des mentors dédiés aux parcours de formation au sein de l'Ecole Française.

2/ Les modalités techniques selon lesquelles le Stagiaire est accompagné ou assisté, les périodes et les lieux mis à sa disposition pour s'entretenir avec les personnes chargées de l'assister ou les moyens dont il dispose pour contacter ces personnes

Pendant toute la durée de la formation, le Stagiaire est accompagné dans tous les cas via la messagerie intégrée à la plateforme e-learning de l'ECOLE FRANCAISE. Il peut également solliciter un accompagnement technique ou pédagogique par e-mail à l'adresse support@lecolefrancaise.fr.

Le stagiaire peut solliciter un ou plusieurs rendez-vous personnalisés avec un professionnel expert via la plateforme ***Calendly*** intégrée dans la plateforme e-learning. Les conditions d'accès dépendent de la formule tarifaire LIGHT, BASE, ou PREMIUM que le Stagiaire a choisi (Cf ci-dessous).

Les professionnels experts (coachs professionnels, titulaire d'un Master Management) disposent des qualités suivantes :

- ✓ Pédagogues
- ✓ Management
- ✓ Gestion de centres de profit

3/ Les délais dans lesquels les personnes en charge de son suivi sont tenues de l'assister en vue du bon déroulement de l'action, lorsque cette aide n'est pas apportée de manière immédiate.

Dans tous les cas, une assistance sera apportée au stagiaire dans un délai de maximum de 7 jours après l'envoi d'un e-mail à l'adresse suivante : support@lecolefrancaise.fr

Le délai d'assistance pourra être plus rapide en fonction de la formule tarifaire LIGHT, BASE, ou PREMIUM (Cf ci-dessous).

Moyens pédagogiques et techniques mis à disposition du stagiaire

Dans le cadre de la réalisation de la séquence de la formation réalisée à distance, un accès individuel sera ouvert au nom du stagiaire, sur la plateforme en ligne de l'Ecole Française. Cette plateforme pédagogique, qui prend la forme d'un Learning Management System (L.M.S) accessible au moyen d'une simple connexion internet, regroupe :

1. Les cours : cours en ligne actualisés, cours vidéo ou audio visionnables en ligne
2. Les exercices d'évaluation : quiz type QCM, réalisation d'études de cas ou mises en situation professionnelles

La possibilité de conserver ou télécharger les contenus pédagogiques dépend de la formule tarifaire **LIGHT**, **BASE**, ou **PREMIUM** (choisie lors de la validation de la Commande sur la Plateforme MonCompteFormation), dont voici les caractéristiques :

- **Formule LIGHT à 699€ :**
  - assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
  - mentorat avec un professionnel-expert : 2 rdv privés maximum
  - supports avancés téléchargeable
  - vidéos accessibles pendant 2 mois

- **Formule BASE à 999€** :
  - assistance pédagogique par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - horaires d'ouverture du lundi au vendredi de 9h à 19h
  - ouverture le samedi et jours fériés 10 h à 18h
  - mentorat avec un professionnel-expert : 5 rdv privés maximum
  - supports avancés téléchargeables
  - vidéos accessibles pendant 1 an à l'issue de la formation
  - contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité

- **Formule PREMIUM à 1 379€ :**
  - assistance pédagogique **prioritaire** par tchat & téléphone & email dans un délai maximum de 24h
  - horaires d'ouverture **étendus** du lundi au vendredi de 9h à 20h30
  - ouverture le samedi et jours fériés 10 h à 18h
  - mentorat avec un professionnel-expert : rdv privés accessibles en illimité
  - supports avancés téléchargeables
  - accès illimité aux vidéos à l'issue de la formation
  - contenu supplémentaire d'aide à la valorisation des compétences pour améliorer son employabilité
  - communauté d'entraide en ligne entre apprenants et Alumnis

Accessibilité Handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap physique à la condition qu'elles puissent utiliser un ordinateur, une tablette et/ou un smartphone.
Les personnes malentendantes et malvoyantes ne pourront toutefois pas bénéficier, de manière autonome, de l'ensemble des services proposés :

- Les personnes malentendantes ne pourront pas exploiter l'audio de nos contenus vidéo et les formats podcast quand ils sont proposés, ni bénéficier des rendez-vous téléphoniques avec nos mentors. Resteront accessibles : les visuels de nos contenus vidéos, nos supports de formation écrits (qui, selon le type de formation choisie, peuvent couvrir plus de 80% des contenus vidéo) et la réalisation des quizz en ligne nécessaire à la réalisation de la formation.

- Les personnes malvoyantes ne pourront pas exploiter les visuels de nos contenus vidéos et nos supports de formation écrits, ni réaliser les quizz en ligne sans être accompagnées. Resteront accessibles : l'audio de nos contenus vidéo, les formats podcast quand ils sont proposés et les rendez-vous téléphoniques avec nos mentors.

Nos équipes sont à votre disposition pour plus de renseignements.

Évaluation des résultats et modalités de suivi de l'action de formation

Chaque complétion d'un chapitre (ex : cours vidéo) de la plateforme de formation à distance est enregistrée et conservée dans la base de données MySQL de la plateforme. Un rapport nominatif peut être édité à tout moment pour vérifier l'assiduité et la complétion des chapitres, et suivre l'exécution de l'action.

Au cours de la réalisation de la séquence de l'action de formation à distance, les acquis des stagiaires seront évalués grâce à différents tests en ligne (quiz type QCM, étude de cas, mise en situation, etc.).

Des e-mails de relance pourront également être adressés au Stagiaire, lorsque celui-ci n'aurait pas exécuté la totalité de l'action de formation.

Modalités de sanction de l'action de formation

L'action de formation est sanctionnée par le passage d'une certification qui a vocation à sanctionner un ensemble de compétences. L'inscription au passage de cette certification doit être effectué par le Stagiaire, auprès du certificateur déclaré dans le programme, ainsi que sur la plateforme MonCompteFormation, et dans les conditions rappelées ci-après.

La formation donne lieu, dans tous les cas, à la remise d'une attestation de formation téléchargeable au format PDF sur la plateforme e-learning de l'École Française, à la fin de la formation.

1/ Certificateur et certification professionnelle

- **Certificateur** : ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

- **Certification professionnelle** : BTS Support à l'Action Managériale (fiche RNCP34029)
  Bloc de compétences concerné :
  - Bloc RNCP n°3 (U6) – Collaboration à la gestion des ressources humaines

2/ Modalités d'inscription aux épreuves de certification

Dès que le Stagiaire termine sa formation, il doit s'inscrire en tant que candidat libre / candidat individuel BTS Support à l'Action Managériale. L'inscription se fait une fois par an, en automne avec des examens organisés par le Rectorat, dans le courant du mois de juin. L'inscription peut se faire en ligne via ce lien, ou bien physiquement auprès du rectorat de l'académie dont dépend le Stagiaire (en fonction de son domicile). Selon l'académie, l'inscription peut être gratuite ou bien payante (des frais de 5,00 € peuvent être appliqués).

Bien entendu, lors de son passage en candidat individuel, le candidat est libre de passer uniquement les examens correspondant aux blocs de compétences étudiés en formation, en s'inscrivant aux épreuves sous une forme progressive. En l'occurrence ici, avec la formation Management, l'apprenant aura été préparé à l'épreuve conduisant à **l'Unité U6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines.**

Il est à noter que tout apprenant, qui aurait suivi la formation à distance, peut s'inscrire à cette certification. Aucun prérequis n'est demandé.

3/ Modalités d'évaluation lors des épreuves

L'examen du Bloc n°3 est constitué d'un **écrit de 4 heures**, lequel revêt la forme d'une étude de cas relative aux activités de collaboration à la gestion des ressources humaines.
Cet écrit comporte deux parties indépendantes ayant pour objet une situation d'entreprise ou d'un autre type d'organisation, disposant d'un système d'information ressources humaines (SIRH) structuré, caractérisé par une ou plusieurs problématiques propres au champ de la gestion des ressources humaines et incluant une dimension interculturelle.

Partie 1 : à partir d'un contexte donné, le candidat devra réaliser, sous forme de note argumentée, un diagnostic de la gestion et du management des ressources humaines de l'organisation concernée. Il s'agira de mettre en exergue une ou plusieurs problématiques de gestion et de la/les solutionner via la proposition de modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation.

Partie 2 : à partir de la même situation de gestion, le candidat devra proposer et mettre en œuvre des solutions dans deux champs de la gestion des ressources humaines faisant écho à une ou plusieurs évolutions du contexte initial (accidents du travail, conflit collectif, changement culturel ou structurel, etc.).

La correction est assurée par des enseignants ou des enseignants d'économie et gestion ayant en charge l'enseignement « Collaboration à la gestion des ressources humaines » en STS Support à l'action managériale, à défaut par des enseignants ou des enseignants d'économie et gestion ayant en charge les enseignements des autres blocs professionnels.

Cet examen permet d'apprécier **la capacité du candidat à** :

- 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

4/Attestation de réussite

Si le candidat obtient une note supérieure ou égale à 10 à l'examen, une **attestation reconnaissant l'acquisition des compétences** correspondantes à l'unité constitutive considérée lui sera délivrée par le Recteur de l'Académie.

Ces résultats sont **valables pendant 5 ans** à compter de la date de leur obtention. Le Candidat pourra, pendant cette durée, passer les autres blocs de compétences conduisant au BTS Support à l'Action Managériale.