



Un BTS, deux parcours différents

Ils se rencontrent aujourd'hui... sans s'être jamais croisés sur les bancs de l'école. Et pourtant, ils auraient pu très bien s'entendre pour profiter au mieux de leur formation en BTS assistant de manager. Présentation de ce BTS par Karen – qui a déjà trouvé sa voie dans le monde du travail – et Dayan – qui compte y entrer bientôt !

Propos recueillis par
Laurence Garnier et Gaëlle Teisseire

> Karen Bezghiche

Comment avez-vous décidé de préparer un BTS ?

Après une première expérience peu convaincante au sein d'une université (1^{re} année en langues étrangères appliquées), je me suis vite rendu compte qu'à 18 ans, j'avais encore besoin d'un encadrement strict et d'un réel suivi de la part des professeurs. Réintégrer une classe à taille humaine au sein d'un lycée m'a beaucoup rassurée. De plus, pour répondre aux besoins du marché, j'étais convaincue qu'une formation courte en deux ans me permettrait d'acquérir les compétences recherchées par les professionnels.

Pourquoi avoir choisi le BTS assistant de manager ?

Passionnée par les langues étrangères (anglais et allemand), je me suis dirigée vers le BTS assistant de manager (ex-BTS assistant trilingue et assistant de direction). Le programme proposé par cette formation me paraissait très concret et répondait à des enjeux réels du monde professionnel. Les matières professionnelles étaient organisées par finalités : soutien à la communication, soutien à l'information, aide à la décision, organisation de l'action et prise en charge des activités déléguées. Nous apprenions à rédiger des notes argumentées à destination du manager, dans le cadre d'épreuves de diagnostic opérationnel et proposition de solution. Cette formation m'a permis d'acquérir, d'une part, les premiers réflexes indispensables pour l'immersion en entreprise ; je pense notamment à la rédaction de documents internes et à la faculté de s'organiser en respectant des priorités dans le travail. D'autre part, le fait de pratiquer les deux langues étrangères dans des contextes requérant du vocabulaire professionnel (ateliers métiers co-animés par les professeurs de langues et de finalités professionnelles, et stages à faire en contexte international) m'a définitivement convaincue dans ce choix de spécialité. Enfin, l'économie, le droit, le management et la gestion m'étaient totalement inconnus. L'accompagnement privilégié dont j'ai bénéficié dans cette formation m'a permis d'acquérir des bases très solides dans ces domaines.

Parlez-nous de votre stage le plus formateur.

Mon stage de première année s'est déroulé au sein du service relation presse de l'entreprise Cacharel. Je découvrais le domaine de la haute couture : c'était un environnement très intimidant. Mais je me suis vite sentie utile au sein de cette organisation. J'avais en charge un stock de vêtements de la marque dont je

devais assurer la promotion via des magazines de mode. L'attaché de presse m'avait chargée du « suivi des looks ». Nous mettions des modèles à la disposition de photographes de magazines qu'ils devaient nous rendre une fois leurs prises de vue terminées. J'avais mis en place une « liste de contrôle » dont le but était de suivre chaque prêt pour éviter la perte de vêtements ou d'accessoires. Cette mission n'était pas facile et exigeait de la persévérance : il fallait régulièrement relancer les bénéficiaires de ces prêts, qui oubliaient trop souvent de nous rendre les tenues. Ce suivi se faisait en anglais ou en français. Certaines tenues étaient empruntées pour une prise de vue dans des îles paradisiaques à l'autre bout du monde...

La « gestion des looks » m'a permis de voyager un peu ! En parallèle, je tenais à jour l'agenda partagé du service relation presse tout en veillant à assurer un filtrage téléphonique efficace.

Enfin, au moment de mon stage, le service se chargeait de l'organisation d'une vente pour la presse.

Pour cela, nous avons utilisé des outils tels que le diagramme PERT, le rétroplanning, mais aussi le système d'alerte Outlook. J'étais également en relation avec les prestataires de services, pour que nous concourions tous à ce que la vente presse soit un événement réussi.

La préparation du BTS assistant de manager prévoit que l'on bâtit des fiches d'activité professionnelle de synthèse sur la base des activités réalisées pendant le stage (pour l'épreuve orale E6, en contrôle en cours de formation). Tout au long du stage, j'ai donc été en contact à distance avec mes professeurs pour qu'ils me conseillent dans la rédaction de ces fiches. Mon stage de seconde année devait se dérouler au sein du groupe italien AEFEE à New York, mais pour des raisons de santé, j'ai malheureusement dû annuler mon voyage. Nous avons alors convenu avec mon professeur de concevoir des activités professionnelles de synthèse simulées, imaginées à partir du contexte du premier stage et taillées « sur mesure », comme si j'avais fait un second stage chez Cacharel. J'ai ainsi pu passer l'examen dans d'excellentes conditions.

Dans quelles conditions avez-vous commencé à travailler ?

J'ai commencé à travailler dès l'obtention de mon BTS. J'ai intégré l'entreprise SNCF d'abord en intérim puis en CDD et j'y ai découvert les métiers liés aux ressources humaines. Ce fut une véritable révélation pour moi, car j'ai tout de suite trouvé passionnant le rôle à jouer dans les relations entre l'entreprise et ses salariés. J'ai donc fait le choix de reprendre mes études en alternance en licence professionnelle

ressources humaines puis en master. Cette entreprise, convaincue par mon travail et mes motivations, m'a fait confiance et m'a donné l'opportunité de me former aux métiers des ressources humaines.

Vous êtes aujourd'hui cadre à la SNCF : parlez-nous de votre travail.

Mes deux années en apprentissage dans le cadre de la préparation de mon master m'ont permis de découvrir les relations sociales. La SNCF est connue pour son histoire et sa force syndicale. Or, alors que le taux de syndicalisation est de plus en plus faible en France, la SNCF a toujours eu une base syndicale très forte. Les relations avec les organisations syndicales sont capitales et l'objectif est de favoriser le dialogue social et les négociations pour améliorer le quotidien des salariés tout en maintenant la compétitivité de l'entreprise. C'est d'ailleurs ce passionnant domaine des ressources humaines que j'ai choisi de traiter lors de la rédaction de mes deux mémoires universitaires. J'ai eu la chance d'être recrutée sur le poste de responsable des relations sociales après l'obtention de mon master. J'ai en charge l'animation du dialogue social avec les organisations syndicales de mon entité, j'assure la conformité légale et réglementaire de l'établissement en matière de relations sociales, droit du travail et droit syndical, et j'ai également en charge les sujets relatifs à la mixité, la diversité et la « qualité de vie au travail ».

En quoi consistent vos responsabilités et vos journées de travail ?

Nous sommes une équipe de huit personnes au sein du pôle ressources humaines. Nous commençons chaque début de semaine par un « point 5 minutes » afin que chacun partage ses échéances, ses objectifs et ses dossiers en cours. Mes journées de travail ne se ressemblent jamais et varient en fonction des besoins émanant du terrain. De façon périodique, j'organise et j'assiste aux réunions des délégués du personnel tous les deux mois et aux réunions trimestrielles du CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail). Cela nécessite un réel travail en amont avec la préparation du dossier de présentation et en aval avec la rédaction du procès-verbal. En période de mouvements sociaux, j'ai en charge le calcul des statistiques de grève. Je m'occupe également des dossiers disciplinaires des salariés, j'ai un rôle de conseil et d'appui auprès des managers au niveau disciplinaire et réglementaire. Enfin, j'effectue beaucoup de veille sociale, afin de me tenir informée des évolutions législatives et conventionnelles.



© Nikola Krtořica

Comment gérez-vous vos temps personnel et professionnel ?

Après l'obtention de mon master en fin d'année 2016, j'ai été embauchée avec un statut de cadre. Je suis donc totalement autonome dans la gestion de mon temps de travail. Le risque d'impact sur la vie privée est réel, surtout depuis l'apparition des nouvelles technologies, mais j'ai jusqu'alors toujours réussi à faire la part des choses.

Quels conseils donneriez-vous aux étudiants actuels intéressés par ce type de BTS ?

De foncer ! Le BTS assistant de manager vous permettra d'acquérir des bases solides en matière d'économie, gestion, droit, management. Ce sont des aspects théoriques indispensables pour votre apprentissage professionnel. Dans le même temps, on vous préparera à bien suivre les processus de travail dans votre service pour que vous sachiez suivre dossiers et projets de manière efficace. C'est également un véritable tremplin pour la

poursuite d'études en licence professionnelle. J'ai d'ailleurs terminé major de ma promotion de licence professionnelle GRH, devant des étudiants issus de DUT GEA option RH. Le recrutement en licence professionnelle (faculté, IUT ou écoles privées) favorise de plus en plus cette formation professionnalisante. Vous allez acquérir des compétences solides qui vous seront bénéfiques tout au long de votre parcours professionnel.

Karen Bezghiche, née le 10 mai 1990

Entreprise	SNCF Réseau
2008	Baccalauréat littéraire, lycée Jean-Baptiste-Corot (91)
2011	BTS assistant de manager, lycée Racine (Paris 8 ^e)
2014	Licence professionnelle responsable adjointe RH (IUT Évry Val d'Essonne)
2016	Master GRH et mobilité internationale (IAE Gustave-Eiffel)

> Dayan Ngoma

Comment avez-vous décidé d'intégrer un BTS ?

Le choix d'opter pour un BTS est dû au fait que j'ai eu besoin d'étudier dans un environnement structuré, que je n'aurais peut-être pas eu à la fac, par exemple. J'avais peur d'être livré à moi-même et j'ai préféré continuer à être encadré par des enseignants de BTS.

Pourquoi avoir choisi le BTS assistant de manager ?

J'ai choisi ce BTS parce que c'était une formation dans la suite logique de ce que j'avais fait en baccalauréat secrétariat, sans savoir pour autant ce que j'allais faire plus tard. En me renseignant auprès de mon entourage, j'ai compris que ce BTS était assez « généraliste » et me permettrait d'acquérir des connaissances dans des domaines variés (RH, communication, management)... Un bon tremplin pour la suite donc.

Que vous a apporté ce BTS ?

J'y ai acquis de nombreuses connaissances dans le domaine de l'assistanat en travaillant sous la responsabilité d'un supérieur, pour lequel on devient vite indispensable ! Il faut être capable de gérer son agenda, ses rendez-vous, ses voyages, de le remplacer ou de suivre ses dossiers dans les cas où il n'est pas disponible, ce qui représente une énorme responsabilité. Il est essentiel aussi de le protéger parfois, en filtrant les messages, en arbitrando les priorités à porter à sa connaissance, pour contribuer à réduire son stress. On doit savoir être ferme face aux nombreuses sollicitations reçues, lorsque le supérieur décide de ne pas accéder à certaines demandes alors qu'il est relancé : il s'agit de porter ses choix comme si c'était les nôtres. L'enjeu majeur est de contribuer à identifier des solutions aux problèmes qui lui incombent, pour préparer ses décisions. J'ai également acquis une grande maîtrise de la bureautique, compétence indispensable pour exercer dans le secteur de l'événementiel qui m'attire particulièrement depuis que je l'ai découvert durant mes stages. Ainsi, j'aimerais travailler, à l'avenir, en tant que responsable des événements internes dans une grande entreprise.

Parlez-nous de vos stages.

J'ai effectué mon stage de première année au sein d'Energy Kids Academy, un club sportif situé à Bièvres, proposant une offre « haut de gamme », pour les enfants de 3 à 15 ans. L'entreprise les accueille dans des installations de grande qualité et propose également un service inédit de convoyage des enfants

de leur domicile au club, en minibus. Cette prestation de services attire une clientèle aisée en provenance de l'ouest de Paris et de la banlieue proche. En tant qu'assistant du directeur opérationnel, j'étais chargé de la gestion du club au quotidien. Ce fut une bonne expérience. Les responsabilités confiées étaient importantes : je devais notamment suivre au quotidien les trajets de l'ensemble des navettes entre le domicile des clients et les installations sportives, tout en m'assurant que la journée au sein du club se passe comme prévu, conformément à nos engagements en termes de qualité de service. Mon second stage s'est déroulé chez Bic auprès de la responsable des événements spéciaux de la société, chargée notamment d'organiser l'ensemble des événements internes de la société pour les salariés. Je l'ai donc assistée dans la conception de divers événements en France et à l'étranger. J'ai pris beaucoup de plaisir lors de ce stage car, outre la chance d'apprendre aux côtés d'une tutrice expérimentée et sympathique, j'ai découvert le monde de l'événementiel. Je ne me suis jamais ennuyé tant les missions étaient variées. En fonction des semaines, j'étais souvent conduit à suivre la conception de plusieurs événements en même temps, et l'enjeu était de ne pas perdre le fil ! J'ai, par exemple, contribué à la préparation de la convention annuelle des équipes marketing et commerciale de Bic Europe, qui réunissait 300 collaborateurs à Tenerife en Espagne. La même semaine, nous organisons une soirée à destination des collaborateurs de la direction logistique Europe, qui accueillait à cette occasion, les équipes des services clients des quinze filiales européennes. À l'issue de cette expérience, j'ai su ce que je voulais faire plus tard.

En quoi consistaient vos journées de travail ?

Chaque jour était différent. Lorsque j'ai organisé le séminaire à Tenerife, j'ai créé un SharePoint (site intranet) réunissant tous les participants, en amont et en aval de l'événement. Ce site contenait l'ensemble des informations nécessaires au bon déroulement du voyage, une présentation de Tenerife accompagnée de quelques faits intéressants sur l'île, d'une présentation de l'hôtel et également d'un trombinoscope facilitant les rencontres entre participants. À cette fin, j'ai dû recueillir auprès des responsables de chaque filiale, les photos des salariés présents à l'événement. Le site rappelait, en outre, à chaque participant son planning d'ateliers pendant les trois journées de séminaire. À l'issue du voyage, le site a permis de partager des photos des temps forts, afin que chacun puisse garder trace de l'événement. En parallèle, j'étais chargé de la gestion logistique. À l'aide d'un fichier Excel, je

regroupais et mettais à jour l'ensemble des informations relatives au transport par avion (numéro de vol, horaires, provenance, destination...), afin que ma tutrice puisse s'assurer de l'arrivée à bon port de chaque personne, et en faciliter l'acheminement jusqu'à l'hôtel. Par ailleurs, j'ai assisté ma tutrice dans l'affectation des 300 invités dans les multiples ateliers qui étaient proposés (il fallait veiller à ce que chaque personne soit occupée et ne se trouve pas affectée en même temps à des endroits différents !). J'ai contribué à réaliser des badges personnalisés récapitulant les horaires, lieux et intitulés d'atelier pour chaque participant. Le second événement dont je me suis occupé a consisté à organiser diverses soirées et un *team building*. L'organisation des soirées variait selon les demandes transmises à ma tutrice. J'ai ainsi fait du « repérage » dans des restaurants, pour identifier le lieu qui correspondait le mieux à l'esprit de nos événements. En parallèle, j'étais en contact avec des prestataires de services, pour qu'ils nous aident à animer les soirées, ou qu'ils contribuent à un événement de *team building*, alors en gestation. Nous avons ainsi accueilli un prestataire spécialisé dans nos locaux pour qu'il nous propose un jeu d'énigmes à destination des équipes des services clients des quinze filiales, en visite au siège. Ce jeu de piste, déployé dans les salles du siège du groupe, mettait plusieurs équipes en compétition en prenant appui sur des matériels mis à disposition par la société spécialisée (ex. : des lampes bleues permettant de lire des messages laissés sur des ardoises). Les énigmes qui reposaient sur des questions de logique, ont permis de favoriser une bonne émulation et de renforcer l'esprit d'équipe au sein des groupes. À l'issue du jeu, un buffet était offert aux participants.

Que faites-vous actuellement ?

J'ai décidé de poursuivre mes études pour approfondir mes connaissances dans l'événementiel. Dans cette optique, j'ai suivi cette année une formation

en licence de communication. Malheureusement, les frais de scolarité étaient très élevés et l'entreprise qui acceptait de me prendre en alternance (une entreprise encore en création) ne pouvait pas les acquitter. C'est dommage : je devais contribuer à développer sa notoriété, par des actions de communication, intégrant notamment des événements promotionnels. J'ai donc dû abandonner en chemin. Je vais tenter ma chance en Angleterre. Pour cela, je travaille dans la restauration et je mets de l'argent de côté. Je suis toujours aussi motivé, bien que j'aie essayé de nombreux refus dans ma recherche d'alternance dus à mon manque d'expérience ou aux conditions à respecter. Je ne suis pas découragé et ma persévérance paiera !

Quels conseils donneriez-vous aux étudiants actuels intéressés par ce type de BTS ?

Si comme moi, à l'issue de votre baccalauréat, vous êtes dans l'incertitude concernant la suite de vos études, je vous suggère un BTS aussi généraliste que le BTS assistant de manager puisqu'il permet d'acquérir les principes de l'assistantat et fournit l'opportunité de découvrir de nombreux domaines (gestion des ressources humaines, suivi de dossiers administratifs ou commerciaux, communication y compris sur le web, pilotage de projets, suivi budgétaire, secrétariat de direction, événementiel interne ou externe...) qui vous permettront de développer votre polyvalence. ●

Dayan Ngoma, né le 22 mai 1994

- | | |
|------|---|
| 2013 | Baccalauréat professionnel secrétariat (mention « très bien »), lycée professionnel Jean-Moulin (Vincennes) |
| 2015 | BTS assistant de manager, lycée Racine (Paris 8 ^e) |

Grille d'exploitation du double portrait

Cette grille analyse le contenu de ce double portrait. Dès le numéro de janvier 2018, retrouvez une version vierge à télécharger gratuitement sur canope.fr pour exploiter en classe chaque portrait publié dans *Économie et Management*.

Analyse du portrait de Karen Bezghiche				
BTS concerné : BTS assistant de manager – Date d'obtention : 2011				
PARCOURS DE FORMATION				
Bac d'origine du « sujet du portrait »	Bac pro		Bac techno	Bac général
				x
Étapes de son parcours de formation post-bac	Faculté	BTS	Licence pro	Master
		x	x	x
Modalités de la formation	Voie scolaire		Alternance	
	x			
Domaines de connaissances acquis durant ses études	Économie, droit, management et gestion Soutien à la communication, soutien à l'information, aide à la décision, organisation de l'action et prise en charge des activités déléguées			
Compétences développées	Rédaction de documents internes (notes argumentées à destination du manager, dans le cadre d'épreuves de diagnostic opérationnel et proposition de solution), organisation en respectant des priorités dans le travail, pratique de deux langues étrangères			
Motivations du choix de ce BTS	« Le programme proposé par le BTS assistant de manager me paraissait très concret et répondait à des enjeux réels du monde professionnel. »			
Motivations pour la poursuite d'études	« J'ai intégré l'entreprise SNCF d'abord en intérim puis en CDD et j'y ai découvert les métiers liés aux ressources humaines. Ce fut une véritable révélation pour moi, car j'ai tout de suite trouvé passionnant le rôle à jouer dans les relations entre l'entreprise et ses salariés. J'ai donc fait le choix de reprendre mes études en alternance en licence professionnelle ressources humaines puis en master. Cette entreprise, convaincue par mon travail et mes motivations, m'a fait confiance et m'a donné l'opportunité de me former aux métiers des ressources humaines. »			
PARCOURS PROFESSIONNEL				
Étapes de son parcours professionnel	Fonctions/type d'organisation		Modalités	
	Engagée par la SNCF dès l'obtention du BTS		D'abord en intérim puis en CDD	
	Responsable des relations sociales		CDI	
Métier actuel	Cadre à la SNCF : responsable des relations sociales			
Principales activités	Animation du dialogue social avec les organisations syndicales de l'entité, assurer la conformité légale et réglementaire de l'établissement en matière de relations sociales, droit du travail et droit syndical, et en charge des sujets relatifs à la mixité, la diversité et la « qualité de vie au travail »			
Liens activités/domaines de connaissances acquis	Activités		Domaines de connaissances	
	Organisation des réunions des délégués du personnel tous les deux mois et des réunions trimestrielles du CHSCT (comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail). En période de mouvements sociaux, en charge du calcul des statistiques de grève. Étude des dossiers disciplinaires des salariés		Conseil et appui auprès des managers au niveau disciplinaire et réglementaire Veille sociale pour intégrer les évolutions législatives et conventionnelles	
Conditions de travail	Totalelement autonome dans la gestion de son temps de travail			
Équilibre entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle	Le risque d'impact sur la vie privée est réel, surtout depuis l'apparition des nouvelles technologies, mais réussit à faire la part des choses			
Avis du sujet du portrait sur le BTS obtenu				
Le BTS assistant de manager permet d'acquérir des bases solides en matière d'économie, gestion, droit, management et des processus de travail pour savoir suivre dossiers et projets de manière efficace. C'est également un véritable tremplin pour la poursuite d'études en licence professionnelle, formation professionnalisante. Acquisition de compétences solides bénéfiques tout au long du parcours professionnel.				
Ce que vous inspire ce portrait (partie destinée aux étudiants suivant le même BTS)				
Quelle est votre première réaction à la lecture de ce portrait ?				
Comment qualifieriez-vous l'évolution professionnelle du sujet de ce portrait ?				
Après analyse de ce portrait, faites le bilan de votre motivation, de vos craintes, de vos envies, etc.				

Analyse du portrait de Dayan Ngoma				
BTS concerné : BTS assistant de manager – Date d'obtention : 2015				
PARCOURS DE FORMATION				
Bac d'origine du « sujet du portrait »	Bac pro	Bac techno	Bac général	
	x			
Étapes de son parcours de formation post-bac	Faculté	BTS	Licence pro	Master
		x		
Modalités de la formation	Voie scolaire	Alternance		Formation continue
	x			
Domaines de connaissances acquis durant ses études	Ressources humaines, communication, management			
Compétences développées	Assister le manager : gérer son agenda, ses rendez-vous, ses voyages, le remplacer ou suivre ses dossiers dans les cas où il n'est pas disponible, ce qui représente une énorme responsabilité. Arbitrer les priorités à porter à sa connaissance, pour contribuer à réduire son stress Contribuer à identifier des solutions aux problèmes qui lui incombent, pour préparer ses décisions. Acquisition d'une grande maîtrise de la bureautique			
Motivations du choix de ce BTS	Formation dans la suite logique de son parcours en baccalauréat secrétariat et BTS assez « généraliste »			
Motivations pour la poursuite d'études	Besoin d'étudier dans un environnement structuré, qu'il n'aurait peut-être pas eu à la faculté			
PARCOURS PROFESSIONNEL				
Étapes de son parcours professionnel	Fonctions/Type d'organisation		Modalités	
	Assistant du directeur opérationnel d'un club sportif (gestion du club au quotidien)		Stage de première année	
	Assistant de la responsable des événements spéciaux de la société Bic		Stage de seconde année	
Métier actuel	À la recherche d'un emploi			
Principales activités	Assistant – Organiser diverses soirées et un <i>team building</i>			
Liens activités/domaines de connaissances acquis	Activités		Domaines de connaissances	
	Assistant		Conception de plusieurs événements en même temps (ex. : préparation de la convention annuelle des équipes marketing et commerciale de Bic Europe qui réunissait 300 collaborateurs)	
Conditions de travail	Beaucoup de missions et jamais d'ennui			
Équilibre entre sa vie personnelle et sa vie professionnelle	Non renseigné			
Avis du sujet du portrait sur le BTS obtenu				
Le BTS assistant de manager est généraliste puisqu'il permet d'acquérir les principes de l'assistantat et fournit l'opportunité de découvrir de nombreux domaines (gestion des ressources humaines, suivi de dossiers administratifs ou commerciaux, communication y compris sur le web, pilotage de projets, suivi budgétaire, secrétariat de direction, événementiel interne ou externe...) qui permettent de développer sa polyvalence.				
Ce que vous inspire ce portrait (partie destinée aux étudiants suivant le même BTS)				
Quelle est votre première réaction à la lecture de ce portrait ?				
Comment qualifieriez-vous l'évolution professionnelle du sujet de ce portrait ?				
Après analyse de ce portrait, faites le bilan de votre motivation, de vos craintes, de vos envies, etc.				