



Conseils pédagogiques - épreuve U42



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur

L'épreuve U42 est composée de deux parties : une épreuve de communication écrite (1) et une épreuve de communication orale (2).

- ✓ L'épreuve de communication écrite (U42-1) prend appui sur **quatre dossiers réels ou fictifs** préparés au préalable sur les heures d'atelier notamment. En CCF cet épreuve a lieu en fin de 1^{re} année au mois de mai en général.
- ✓ L'épreuve de communication orale (U42-2) prend appui sur **trois situations réelles de communication orale vécues en entreprise** pendant les stages ou sur son temps de travail. En CCF, l'épreuve se déroule en général au cours des mois de novembre, décembre de la 2^e année.

En forme ponctuelle, ces deux épreuves se déroulent en fin de 2^e année au mois de mai ou de juin selon des académies.

1. Épreuve de communication écrite de 20 minutes (U42-1)

1.1 Le dossier

Cette épreuve s'appuie sur quatre dossiers écrits qui ont été réalisés au préalable sur temps scolaire ou hors temps scolaire.

Chaque dossier contient :

- ✓ Une fiche de synthèse par dossier,
- ✓ Les travaux réalisés dans le cadre du dossier,

Les quatre dossiers doivent être déposés auprès de l'enseignant (CCF) ou auprès du centre d'examen (Ponctuelle) avant l'épreuve. Ce dépôt préalable, permet au jury de préparer l'épreuve orale. *(Le référentiel exige uniquement de rendre les fiches de synthèse, nous pensons pour notre part qu'il vaut mieux rendre également les travaux réalisés pour simplifier le travail du jury qui a ainsi une meilleure compréhension du dossier)*

Que l'on soit en CCF ou en forme ponctuelle, ces dossiers peuvent être des cas fictifs (voir les cas proposés sur ce site : **Décapex**, **Pain d'antan** ou **Célusi**) ou des cas réels réalisés en entreprises dans le cadre d'un stage ou d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

Important :

- ✓ Chaque dossier doit faire intervenir aux minimums deux logiciels sélectionnés dans une liste de quatre applications (texteur, Tableur, SGBDR et PréAO). Attention une application commerciale ou un PGI ne constitue pas un SGBDR dans ce cadre. Le SGBDR doit donc être l'application d'une suite office (Access ou OpenOffice Base).
- ✓ **Si un de ces trois logiciels (Texteur, Tableur, SGBDR) est absent sur l'ensemble des quatre dossiers présentés la sanction est de - 8 sur 40.**
- ✓ **Si un dossier ne fait intervenir qu'une seule des quatre applications citées précédemment, la sanction est de - 4 par dossier qui ne recourt pas à deux logiciels minimums.**
- ✓ Il est admis (mais non écrit) que le texteur est l'application de base, auquel s'ajoute une, deux ou trois autres applications. Les associations minimums suivantes sont admises (Texteur – Tableur ; Texteur – SGBDR ; Texteur - PréAO). Attention cependant, l'association : Texteur – PréAO qui est admise sur l'académie de Grenoble peut ne pas l'être dans d'autres académie.
- ✓ Il est admis (mais non écrit) que chaque application doit faire intervenir des fonctions avancées de l'application. Ainsi un simple tableau Excel mise en forme sans formules de calcul peut être considéré par le jury comme insuffisant.

1.2 L'épreuve orale

L'épreuve orale est partagé en trois phases :

- ✓ 20' (CCF) ou 30' (Ponctuelle) de temps de préparation
- ✓ 10' de présentation par l'étudiant d'un dossier retenu par le jury
- ✓ 10' d'entretien sur le dossier et sur les autres dossier

1.2.1 La préparation,

- ✓ **CCF** : le jury sélectionne le dossier qui fera l'objet de l'exposé au cours des 10 premières minutes et propose un scénario qui modifie le dossier. L'étudiant réalise ces modifications sur poste informatique pendant le temps de préparation. Le référentiel indique que les travaux réalisés doivent mettre en œuvre des fonctions avancées des applications. (durée 20')
- ✓ **Ponctuelle** : Le jury sélectionne le dossier qui fera l'objet de l'exposé au cours des 10 premières minutes. L'étudiant prépare l'exposé sur le dossier retenu par le jury (durée 30', ce temps inclus la préparation de l'épreuve de communication orale sur scénario)

1.2.2 l'exposé (10')

Au cours des 10 premières minutes l'étudiant présente :

- ✓ l'entreprise, le contexte du dossier et le contexte matériel,
- ✓ Chaque travail réalisé, en justifiant : les enjeux de la communications, les choix professionnels, les logiciels et fonctionnalités mis en œuvre,
- ✓ Les travaux réalisés pendant le temps de préparation (uniquement pour les étudiants en CCF).

Au cours de cette partie plus que les explications techniques informatiques, insistez sur les compétences et vos choix professionnels (Pourquoi cette mise en forme, pourquoi ce logiciel, etc.)

1.2.3 L'entretien (10')

Au cours de l'entretien de 10' qui suit, la pratique est différents selon que l'étudiant passe l'épreuve en CCF ou en forme ponctuelle :

- En CCF : L'étudiant est sur un poste informatique

- ✓ Le jury approfondie les explications de l'étudiant,
- ✓ Contrôle la réalité des travaux réalisées,
- ✓ Évalue les compétences bureautiques sur le poste informatiques en faisant réaliser des manipulations sur les logiciels. Ces manipulations concernent normalement des fonctions avancées.
- ✓ Évalue la compétence professionnelle de l'étudiant. Attention, cet aspect est important, dans le BTS rénové car l'évaluation doit privilégier les compétences professionnelles, plus que les compétences informatiques.

- En forme ponctuelle : L'étudiant n'est pas sur un poste informatique

- ✓ Le jury approfondie les explications de l'étudiant,
- ✓ Contrôle la réalité des travaux réalisées,
- ✓ Évalue la compétence professionnelles de l'étudiant. Attention, cet aspect est important pour les étudiant qui passent l'épreuve en forme ponctuelles car

2. Épreuve de communication orale de 20 minutes (U42-2)

2.1 Le dossier

Cette épreuve s'appuie sur trois situations orales rencontrées au cours des stages ou en entreprise. **Ces situations doivent être des situations réelles** et non fictives.

Chaque situation retenue fait l'objet

- ✓ d'un dossier qui décrit et analyse la situation de communication,
- ✓ d'une fiche de synthèse qui doit être jointe à chaque dossier.

La fiche de synthèse et le dossier doivent être déposés auprès de l'enseignant (CCF) ou auprès du centre d'examen (Ponctuelle) avant l'épreuve. Ce dépôt préalable, permet au jury de préparer l'épreuve orale. *(Le référentiel exige uniquement de rendre les fiches de synthèse, nous pensons pour notre part qu'il vaut mieux rendre également les travaux réalisés pour simplifier le travail du jury qui a ainsi une meilleure compréhension du dossier)*

Important :

- ✓ les situations peuvent être des situations vécues ou observées,
- ✓ Il peut s'agir de situations de communication interpersonnelle, de groupe, d'accueil et d'information. Ces situations impliquent au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant de gestion de PME et relèvent des compétences et attitudes des activités A1 à A7

2.2 L'épreuve orale

L'épreuve orale est partagée en trois phases :

- ✓ 20' (CCF) ou 30' (Ponctuelle) de temps de préparation inclus également la préparation à U42-1)
- ✓ 5' de présentation par l'étudiant du contexte de la situation
- ✓ 5' de jeux de rôle
- ✓ 10' d'entretien et de débriefing sur le jeu de rôle

2.2.1 La préparation (20' CCF ; 30' Ponctuelle)

Le jury sélectionne la situation qui fera l'objet du jeu de rôle de 5' et propose une modification du scénario. L'étudiant doit analyser le nouveau contexte et la nouvelle situation, préparer l'entretien en anticipant les questions réponses du jury. Il doit justifier ses choix de communication.

2.2.2 l'exposé (5' maxi)

Au cours des 5 premières minutes l'étudiant présente :

- ✓ l'entreprise, le contexte de la situation de communication,
- ✓ les modifications demandées dans le cadre de la préparation

2.2.3 Le jeu de rôle (5' maxi)

Au cours de cette épreuve l'un ou les deux membres du jury jouent le rôle d'une personne (client, salarié, fournisseurs, etc.). L'objectif est :

- ✓ d'analyser l'aptitude de l'étudiant à s'adapter à la nouvelle situation de communication,
- ✓ à analyser la réactivité orale de l'étudiant,
- ✓ à répondre de façon professionnelle, sur le fond et sur la forme.

Le plus souvent le scénario prévoit une situation plus ou moins conflictuelle qui doit obliger l'étudiant à s'engager et à être réactif. Les jurys n'hésitent pas à déstabiliser l'étudiant par un ton ou des attitudes parfois excessifs. (tel que peut l'être un client mécontent par exemple).

Important : Au cours de ce jeu de rôle, il faut :

- ✓ avoir une attitude positive et constructive
- ✓ essayer de comprendre la demande,
- ✓ rester calme et poli,
- ✓ être solidaire de la société et ne pas se défaire sur les autres membres de l'entreprise,
- ✓ assumer ses responsabilités,
- ✓ ne pas prendre d'initiatives hors de compétence,
- ✓ utiliser un registre de langage soutenu et professionnel.

2.2.3. L'entretien (10' maxi)

A l'issue de la simulation, le candidat est conduit à évaluer sa prestation.

Cette partie est un débriefing interactif de la situation qui vient d'être vécue. L'étudiant doit analyser son comportement, ses réponses, sa réactivité.

Dans la mesure du possible et sans excès, utiliser des notions théoriques de communication et prendre de la hauteur par rapports à la situation vécue.

Globalement si l'étudiant a su s'adapter et a évité les pièges signaler ci-dessus, l'entretien ne pose guère de difficultés. Attention, cependant certains jurys, pour utiliser les 10', peuvent poser des questions théoriques qui font appel à des connaissances du cours de communication.