

3. ÉPREUVES

À l'issue des épreuves orales, aussi bien en CCF qu'en forme ponctuelle, les commissions d'interrogation ne donnent aucune indication sur la valeur de la prestation du candidat. La note proposée n'est pas communiquée au candidat. En effet, cette note a un caractère provisoire jusqu'à ce qu'elle soit soumise à la validation du jury final.

Épreuve E4 : Communication et relations avec les acteurs internes et externes

Sous épreuve U4.1 Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

| | Contrôle en cours de formation | Forme ponctuelle |
|------------------------------|--|---|
| Période d'évaluation | Au cours du 1 ^{er} semestre de 2 ^{ème} année, après le stage de 1 ^{ère} année. L'établissement de formation élabore le planning de l'évaluation. L'équipe pédagogique convient du moment de passage du candidat avec celui-ci, lorsqu'il est prêt. Le candidat doit cependant se présenter dans les limites de temps fixées par l'équipe pédagogique. L'horaire de deuxième année (premier semestre, unité de formation "Relation avec la clientèle et les fournisseurs"-A1-A2) permet la préparation et le déroulement de l'épreuve. | Fin de deuxième année |
| Composition de la commission | - Le professeur chargé de l'unité de formation "Relation avec la clientèle et les fournisseurs"(A1-A2) dans la section. - Un professionnel en activité dans une PME ou à défaut, un professeur chargé de l'enseignement des activités professionnelles de ce BTS. | - Un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de l'unité de formation "Relation avec la clientèle et les fournisseurs"(A1-A2) - Un professionnel en activité dans une PME ou à défaut, un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des unités de formation professionnelles de ce BTS. |
| Durée de l'évaluation | Préparation : 30 minutes maximum Orale et pratique : 30 minutes maximum | Préparation : 30 minutes Orale et pratique : 30 minutes |

| | Référentiel | Commentaires |
|-----------------------------|--|---|
| Activités évaluées | A1 + A2 | |
| Logiciels à mettre en œuvre | Tableur et PGI | Seules les fonctions commerciales et comptables du PGI sont abordées ici. Si l'étudiant a utilisé un logiciel de gestion commerciale et comptable et non un PGI au cours de sa période en entreprise, il doit être capable de réaliser des travaux de même nature sur le PGI de l'établissement scolaire sans pour autant transposer les données de l'entreprise sur les matériels du centre d'interrogation. |
| Support de l'épreuve | Travaux réalisés ou observés pendant le stage de 1 ^{ère} année dans des situations de gestion de relations avec la clientèle et les fournisseurs. | L'étudiant doit avoir au moins participé à ces situations de gestion même s'il n'a pas réalisé l'ensemble du processus Les travaux doivent se rapporter à au moins cinq tâches, définies par le référentiel, réparties au sein des activités A1 et A2. |
| Contenu du dossier | - Attestation de stage ou certificat de travail - Présentation des caractéristiques commerciales de la PME | - En trois pages maximum, l'étudiant doit présenter, par exemple, l'offre commerciale, le chiffre d'affaires, le processus de production, les marchés, l'organisation commerciale, le réseau de distribution... |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| | <p>- Fiches descriptives des situations de gestion</p> <p>- Production des travaux réalisés sur tableur et PGI</p> | <p>- Cinq fiches maximum peuvent être présentées. Une fiche peut porter sur une ou plusieurs des cinq tâches exigées. Le modèle de fiche sera annexé à la circulaire nationale d'organisation de l'examen. L'étudiant s'efforcera de montrer comment s'intègrent les tâches dans le système d'information mercatique.</p> <p>- Les productions doivent avoir été réalisées dans le cadre des activités présentées dans les fiches. Elles peuvent correspondre à des travaux complémentaires réalisés dans l'établissement de formation à partir des situations vécues dans la PME.</p> |
| Modalités d'évaluation | Orale et pratique | L'exposé du candidat et l'entretien sont complétés par une pratique de l'outil informatique. |
| Scénario d'interrogation | Travaux de gestion à réaliser sur poste informatique | Le scénario élaboré par la commission d'interrogation inclut le recours au module commercial ou comptable d'un PGI et le cas échéant à un tableur. Il s'appuie sur les situations de relations avec la clientèle et les fournisseurs présentées dans le dossier du candidat. |
| Déroulement de l'épreuve | <p><u>Phase 1</u> : présentation des situations de gestion vécues ou observées en PME</p> <p><u>Phase 2</u> : présentation des productions réalisées à l'aide d'un tableur et d'un PGI</p> | <p>Pendant la première phase, le candidat n'est pas interrompu et peut illustrer son exposé par tout document à sa convenance. Cette phase se termine par un bref entretien d'explicitation.</p> <p>Pendant la deuxième phase, le candidat présente la production réalisée à partir du scénario proposé. La commission demande au candidat une manipulation à partir d'un poste de travail sur le PGI ou le tableur. Cette épreuve est l'occasion notamment d'évaluer les compétences informatiques relatives aux activités A1 et A2.</p> |
| Évaluation | À l'aide d'une grille d'évaluation | La grille d'évaluation sera annexée à la circulaire nationale d'organisation de l'examen. |

Sous épreuve U4.2 Communication interne et externe

Forme ponctuelle

| | Référentiel | Commentaires |
|-----------------------------|---|---|
| Logiciels à mettre en œuvre | Texteur, Tableur, SGBDR | |
| Support de l'épreuve | <p>- Quatre situations de communication écrite professionnelle</p> <p>- Trois situations de communication orale professionnelle</p> | <p>Les actions de communication écrites peuvent être réalisées au cours de la formation ou pendant les stages et complétées sous la responsabilité du formateur. Elles doivent mobiliser les fonctionnalités avancées du texteur et les fonctionnalités d'un tableur et d'un SGBDR qui permettent la création de formulaires. Le candidat peut également recourir à un logiciel de PréAO.</p> <p>Les situations de communication orales doivent être vécues ou observées dans une PME. 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. Elles relèvent des compétences et attitudes des activités A1 à A7.</p> |
| Contenu du dossier | <p>- Quatre fiches descriptives des actions de communication écrite</p> <p>- Les productions réalisées sur support papier ou numérique</p> <p>- Trois fiches descriptives des situations de communication orale</p> | Le modèle des fiches sera annexé à la circulaire nationale d'organisation de l'examen. |

| | | |
|--|---|--|
| Période de l'évaluation | Fin de deuxième année | |
| Modalités d'évaluation | Orale | |
| Scénario d'interrogation | Situation de communication orale à analyser et simuler | La situation de communication orale professionnelle s'appuie sur la fiche choisie par la commission d'interrogation qui en modifie certains paramètres de manière significative et réaliste, sans toutefois aboutir à une situation totalement nouvelle. |
| Durée de l'évaluation | Préparation : 30 minutes Oral : 40 minutes | Pendant la préparation, le candidat se prépare aux deux exposés sur les situations de communication orale et de communication écrite. Par ailleurs, il prend en compte les nouveaux paramètres pour se placer dans le contexte de la simulation. |
| Déroulement de l'épreuve | <u>Phase 1</u> : communication orale (20 min) <u>Phase 2</u> : communication écrite (20 min) | Pendant la première phase, le candidat analyse pendant cinq minutes maximum, la situation de communication orale choisie par la commission. Ensuite, il participe avec l'un ou les deux membres de la commission à l'exercice de simulation d'une situation de communication orale (cinq minutes maximum). Enfin, au cours de l'entretien avec la commission, le candidat analyse et évalue sa communication. Dans la seconde phase, le jury choisit une situation parmi les quatre du dossier. Pendant dix minutes, le candidat présente dans un exposé structuré le contexte de réalisation des travaux de communication écrite, les productions élaborées à l'occasion de cette situation ainsi que l'environnement technologique et les fonctionnalités mobilisées. |
| Composition de la commission d'interrogation | Deux professeurs d'économie et gestion | Un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de l'unité de formation "Communication" (A8) dans la section. Un professeur d'économie et gestion enseignant les unités de formation professionnelles de ce BTS. |
| Évaluation | À l'aide d'une grille d'évaluation | La grille d'évaluation sera annexée à la circulaire nationale d'organisation de l'examen |

Contrôle en cours de formation : Cette sous-épreuve comporte deux situations d'évaluation

| | Situation 1 | Situation 2 |
|-------------------------|---|--|
| | Communication écrite et technologie de la communication | Communication orale professionnelle |
| Sous-activités évaluées | T.81.1 Création et modélisation de documents T.81.2 Rédaction et diffusion des documents écrits T.81.4 Facilitation des échanges internes | T.81.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe T.82.1 Accueil face à face, au téléphone et via les médias d'information |

Situation 1 Communication écrite et technologie de la communication

| | Référentiel | Commentaires |
|-----------------------------|---------------------------------------|--|
| Logiciels à mettre en œuvre | Texteur, Tableur, SGBDR | Les situations de communication écrite doivent mobiliser les fonctionnalités avancées du texteur et les fonctionnalités d'un tableur et d'un SGBDR qui permettent la création de formulaires. Le candidat peut également recourir à un logiciel de PréAO. |
| Support de l'épreuve | Quatre activités réalisées en classe. | Les activités doivent revêtir un caractère professionnel marqué, dans un contexte riche. Chaque activité doit reposer sur la mise en œuvre de deux logiciels différents et au moins une des tâches T81.1, T81.2 et T81.4 et de préférence deux. Il est souhaitable que chaque activité puisse être réalisée par l'étudiant sur une durée de 3 heures. |

| | | |
|--|---|--|
| Contenu du dossier | - Quatre fiches descriptives de travaux de communication écrite - Les productions réalisées à l'aide des outils logiciels | Le modèle de fiche sera annexé à la circulaire nationale d'organisation de l'examen. |
| Période de l'évaluation | Avant la fin de la première année | L'établissement de formation élabore le planning de l'évaluation. L'équipe pédagogique convient du moment de passage du candidat avec celui-ci, lorsqu'il est prêt. Le candidat doit cependant se présenter dans les limites de temps fixées par l'équipe pédagogique. L'évaluation se déroule pendant l'horaire d'atelier professionnel. |
| Modalités d'évaluation | Orale et pratique | L'exposé du candidat et l'entretien sont complétés par une pratique de l'outil informatique. |
| Scénario d'interrogation | Travaux de communication écrite à réaliser sur poste informatique | Le scénario d'interrogation s'appuie sur l'une des activités présentées dans le dossier. |
| Durée de l'évaluation | Préparation : 20 min maximum Interrogation : 20 min maximum | Pendant la préparation, le candidat réalise les travaux qui lui sont demandés dans le scénario d'interrogation. |
| Déroulement de l'épreuve | <u>Phase 1</u> (5 min maximum) : exposé du candidat <u>Phase 2</u> (15 min maximum) : Entretien et manipulation sur poste informatique | Pendant la première phase, le candidat présente dans un exposé structuré - l'environnement technologique des travaux réalisés - le contexte professionnel de l'activité - la production demandée par la commission Pendant la deuxième phase, le candidat réalise à la demande de la commission des manipulations sur poste afin de vérifier, notamment par sondage, le degré de maîtrise des compétences informatiques. |
| Composition de la commission d'interrogation | Deux professeurs d'économie et gestion | Le professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de l'unité de formation "Communication" (A8) dans la section. Un professeur d'économie et gestion appartenant à l'équipe pédagogique de ce BTS. |
| Évaluation | À l'aide d'une grille d'évaluation | La grille d'évaluation sera annexée à la circulaire nationale d'organisation de l'examen |

Situation 2 Communication professionnelle orale

| | Référentiel | Commentaires |
|-----------------------------|---|--|
| Logiciels à mettre en œuvre | Aucun | |
| Support de l'épreuve | Trois situations de communication orales vécues ou observées en stage | 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. |
| Contenu du dossier | Trois fiches descriptives | Le modèle de fiche sera annexé à la circulaire nationale d'organisation de l'examen. |
| Période de l'évaluation | Au cours de la deuxième année, avant ou après le second stage | L'établissement de formation élabore le planning de l'évaluation. L'équipe pédagogique convient du moment de passage du candidat avec celui-ci, lorsqu'il est prêt. Le candidat doit cependant se présenter dans les limites de temps fixées par l'équipe pédagogique. L'évaluation se déroule pendant l'horaire d'atelier professionnel. |

| | | |
|--|---|--|
| Modalités d'évaluation | Orale | |
| Scénario d'interrogation | Situation de communication à analyser et simuler | La situation de communication s'appuie sur l'une des trois fiches. La commission d'interrogation modifie certains paramètres de manière significative et réaliste sans toutefois aboutir à une situation totalement nouvelle. |
| Durée de l'évaluation | Préparation : 20 min maximum Interrogation : 20 min maximum | Pendant la préparation, le candidat analyse la nouvelle situation de communication et se prépare à l'exposé et à la simulation orale. |
| Déroulement de l'épreuve | <u>Phase 1</u> : exposé du candidat de l'analyse des situations (5 min maximum) <u>Phase 2</u> : simulation de la situation (15 min maximum) | Dans la première phase, la commission peut demander des précisions au candidat. Dans la seconde phase, outre le candidat, un ou deux des professeurs interviennent dans la simulation. A l'issue de la simulation, le candidat est conduit à évaluer sa prestation. |
| Composition de la commission d'interrogation | Deux professeurs d'économie et gestion | Le professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de l'unité de formation "Communication" (A8) dans la section. Un professeur d'économie et gestion enseignant les unités de formation professionnelles de ce BTS. |
| Évaluation | À l'aide d'une grille d'évaluation | La grille d'évaluation sera annexée à la circulaire nationale d'organisation de l'examen |

Épreuve E5 : Organisation et gestion de la PME

| | Référentiel | Commentaires |
|---|--|---|
| Activités évaluées | A3 - A4 - A5 (sauf A5.3) - A8.2 (sauf T82.1) | A5.3 est évalué dans la sous épreuve E6.1. A8.1 et T82.1 sont évalués dans l'épreuve E4. |
| Logiciels à mettre en œuvre | Aucun | |
| Support de l'épreuve | Étude de cas | Il s'agit d'un cas d'organisation et de gestion d'une PME inspiré du réel. Il comporte plusieurs parties couvrant différents champs des sous activités concernées et prend appui sur des documents destinés d'une part à situer le contexte professionnel et d'autre part à fournir les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés. |
| Période de l'évaluation | Fin de deuxième année | |
| Modalités d'évaluation | Écrite Ponctuelle | |
| Durée de l'évaluation | 4 heures | |
| Composition de la commission d'évaluation | Un professeur d'économie et gestion | Le professeur doit être chargé de l'enseignement d'au moins une des unités de formation "Administration et développement des ressources humaines" (A3), "Organisation et planification" (A4), "Gestion et financement des actifs" ("A5) ou "Communication" (A8). |
| Évaluation | À l'aide d'un barème national | |

Épreuve E6 : Pérennisation et développement de la PME

Sous épreuve U6.1 Analyse du système d'information et des risques informatiques

| | Contrôle en cours de formation | Forme ponctuelle |
|------------------------------|--|--|
| Période d'évaluation | Fin de première année Le professeur établit le planning de cette épreuve en fonction du nombre d'étudiants et du nombre de postes informatiques. L'évaluation se déroule pendant l'horaire de gestion du système d'information. | Fin de deuxième année |
| Modalité de l'épreuve | Écrite + Pratique | Écrite |
| Durée de l'épreuve | 2 h 30 maximum | 2 heures |
| Déroulement de l'épreuve | Le professeur organise les alternances écrites et pratiques sur poste informatique en fonction du sujet soumis au candidat. Seule la partie écrite donne lieu à évaluation. Pendant sa formation l'étudiant aura réalisé au moins une fois sur poste informatique les types de travaux qui lui seront demandés le jour de l'épreuve. | Le candidat répond par écrit aux questions posées dans le dossier documentaire |
| Composition de la commission | Le professeur chargé de l'enseignement "Gestion du système d'information" | Un professeur chargé de l'enseignement de "Gestion du système d'information" |
| Évaluation | Barème élaboré par le professeur | Barème national |

| | Référentiel | Commentaires |
|-----------------------------|---|---|
| Activités évaluées | A5.3 + A7.1 | |
| Logiciels à mettre en œuvre | - Un système d'exploitation réseau - Un SGBDR | |
| Support de l'épreuve | Dossier documentaire élaboré par la commission d'interrogation présentant une situation contextualisée. | Le dossier présente une situation contextualisée couvrant les domaines de la gestion de l'information et de la gestion des risques informatiques dans une PME. |
| Contenu du dossier | <p><u>Partie 1 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Description de l'organisation du système d'information d'une PME - Exposition d'un ou de problèmes de gestion relatifs à l'organisation ou au fonctionnement du SI <p><u>Partie 2 :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Description de la situation et de la politique de la PME vis-à-vis des risques informatiques - Exposition d'un ou de | <p>Les schémas permettant d'évaluer la compréhension du système d'information peuvent être un diagramme de flux, un diagramme événements-résultats, un schéma du modèle relationnel.</p> <p>Les nouveaux besoins nécessitant une évolution du système d'information peuvent résulter d'une nouvelle réglementation, d'un passage à un nouveau mode de vente, d'une modification de procédures fournisseurs ou autres, de l'intégration d'un nouvel acteur...</p> <p>Des requêtes écrites en langage SQL peuvent être demandées.</p> <p>Le dossier peut contenir un schéma du réseau, des procédures de sauvegarde, de sécurité, un extrait de la réglementation, un diagnostic du système de sécurité, des entretiens avec des utilisateurs, un tableau des droits d'accès des utilisateurs ...</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | problèmes de gestion relatifs à la sauvegarde des données, aux accès aux réseaux, à la gestion des applications informatiques et/ou à la maintenance et protection des postes de travail. | |
|--|---|--|

Épreuve E6 : Pérennisation et développement de la PME

Sous épreuve U6.2 Projet de développement de la PME

Cette épreuve se passe uniquement sous forme ponctuelle sauf pour les candidats relevant de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités.

| | Contrôle en cours de formation | Forme ponctuelle |
|------------------------------|--|---|
| Durée de l'évaluation | 30 minutes maximum | 30 minutes |
| Période de l'évaluation | L'établissement de formation élabore le planning de l'évaluation. L'équipe pédagogique convient du moment de passage du candidat avec celui-ci, lorsqu'il est prêt. Le candidat doit cependant se présenter dans les limites de temps fixées par l'équipe pédagogique. | Fin de deuxième année Le dossier doit être remis à une date fixée par les autorités académiques |
| Composition de la commission | - Le professeur chargé de l'enseignement des unités de formation "Pérennisation de l'entreprise" (A6) et "Gestion du risque" (A7) dans la section. - Un professionnel en activité dans une PME ou à défaut, un professeur d'économie et gestion de ce BTS. | - Un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des unités de formation "Pérennisation de l'entreprise" (A6) et "Gestion du risque" (A7) dans la section. - Un professionnel en activité dans une PME ou à défaut, un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des unités de formation professionnelles de ce BTS. |

| | Référentiel | Commentaires |
|-----------------------------|--|---|
| Activités évaluées | A6 et A7 sauf A7.1 | A7.1 est évalué dans la sous épreuve E6.1 |
| Logiciels à mettre en œuvre | PGI ou gestion de projet ou GRH ou gestion du personnel ou gestion du temps ou traitement d'enquête | L'étudiant doit utiliser au moins un de ces logiciels pour réaliser des travaux dans le cadre du projet. |
| Modalités d'évaluation | Orale | |
| Support de l'épreuve | Un projet réalisé pendant les stages en entreprise | L'étudiant doit avoir participé à la conduite d'un projet se rapportant à une ou plusieurs des sous activités de A6 et A7. Il doit mettre en œuvre une démarche de conduite de projet. |
| Contenu du dossier | - Attestation de stage ou certificat de travail - Descriptif de la PME - Présentation du projet - Préconisation d'actions - Descriptif des activités réalisées | |
| Déroulement de l'épreuve | <u>Phase 1</u> : présentation du projet (10min maxi) | Pendant la phase 1, le candidat présente, à partir du dossier qu'il a fourni, le projet en mettant l'accent sur le diagnostic et les |

| | | |
|--|---|---|
| | | <p>préconisations. Il prend appui sur les documents professionnels élaborés, dans le cadre de ce projet, à l'aide d'un des logiciels exigés par l'épreuve.</p> <p>Pendant son exposé, le candidat n'est pas interrompu et peut illustrer son propos par tout document qu'il juge utile.</p> <p>Au cours de cet entretien le candidat sera amené à approfondir la démarche de projet mise en oeuvre et à expliciter les moyens et méthodes mobilisées.</p> |
| | <u>Phase 2</u> : entretien (15 min) | |
| Composition de la commission d'interrogation | <p>Un professeur d'économie et gestion</p> <p>Un professionnel de PME</p> | <p>- Un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des unités de formation "Pérennisation de l'entreprise" (A6) ou "Gestion du risque" (A7).</p> <p>- Un professionnel en activité dans une PME ou à défaut, un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des unités de formation professionnelles de ce BTS.</p> |
| Évaluation | À l'aide d'une grille d'évaluation | La grille d'évaluation sera annexée à la circulaire nationale d'organisation de l'examen |

4. RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS

Le stage constitue un moment essentiel de la formation. Il convient donc d'associer les professionnels d'entreprise à la formation et de préciser le rôle de l'équipe pédagogique en matière de gestion et de suivi des stages.

4.1 Association des professionnels d'entreprise à la formation

4.1.1 Information

Contenu de l'information

Il convient de communiquer aux entreprises accueillant des stagiaires des éléments concernant :

- les finalités du diplôme (extraits du RAP),
- les enseignements conduits (extraits du référentiel).

L'activité professionnelle des étudiants en stage doit être en adéquation avec les compétences définies dans le référentiel, au niveau exigé par un diplôme de ce niveau.

Par ailleurs, en raison de l'importance de l'activité professionnelle au sein du dispositif de validation du BTS, **la nature et le contenu des épreuves doivent être portés à la connaissance des responsables de stage en entreprise.** Il est souhaitable d'insister en particulier sur les résultats attendus pour les épreuves U41 (Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs), U42 (Communication interne et externe) et U62 (Projet de développement de la PME).

Modalités de l'information

L'écrit paraît nécessaire à condition qu'il soit lisible par les partenaires d'entreprises. Il peut s'agir d'une présentation papier (plaquette) mais également d'outils de communication à distance (site Internet, courriel...).

Les rencontres sont complémentaires pour expliciter les objectifs de formation. Toutes les occasions peuvent être saisies pour effectuer ce travail de clarification : visites de stage, forums, journées