



ACADÉMIE DE CLERMONT-FERRAND

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Division des examens et concours

Rectorat :

DEC 3 – Bureau des BTS

N° de courrier : 2024-003

Affaire suivie par :

Nicole MARTIN

Perrine BROUSSE

(Organisation) Tél : 04 73 99 32 85

Mél : ce.dec3bts@ac-clermont.fr

3 avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand Cedex 1

Clermont-Ferrand, le 22 janvier 2024

Le recteur

à

Mesdames et Messieurs les recteurs d'académie,
Monsieur le directeur du CNED,
Monsieur le directeur du SIEC,
Mesdames et Messieurs les chefs de
Division des examens et concours

Objet: Circulaire nationale d'organisation BTS "Gestion de la PME "- Session 2024.

Références :

Code de l'Éducation, articles D612-30 et D643-1 à D643-35-1 relatifs au brevet de technicien supérieur ;

Décret n° 2020-1167 du 23 septembre 2020 relatif à l'instauration d'une unité facultative permettant la reconnaissance des compétences, connaissances et aptitudes acquises par un candidat à l'examen ;

Arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unités au BTS ;

Arrêté du 22 juillet 2008 (BO n° 32 du 28 août 2008) définissant le contrôle de conformité des dossiers ;

Arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, (BOESRI n°7 du 12 février 2015) ;

Arrêté du 15 février 2018 (JORF du 6 mars 2018) portant définition du programme et de l'épreuve de « culture économique, juridique et managériale » communs à plusieurs spécialités de brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 19 février 2018 (JORF du 6 mars 2018) portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS "Gestion de la PME" ;

Arrêté du 23 septembre 2020 définissant l'unité facultative engagement étudiant ;

Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 3 juin 2022 portant définition des épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 3 juin 2022 portant répartition des épreuves obligatoires générales et professionnelles pour chaque spécialité du brevet de technicien supérieur à compter des sessions d'examen 2022, 2023 et 2024.

L'académie de CLERMONT-FERRAND est chargée, pour la session 2024, de définir les modalités d'organisation du Brevet de Technicien Supérieur "Gestion de la PME ".

1. ORGANISATION DE L'EXAMEN

1.1. Calendrier des épreuves

Les épreuves écrites de la session 2024 du Brevet de Technicien Supérieur "Gestion de la PME" se dérouleront à partir du mardi 14 mai 2024 selon le calendrier joint en **annexe I**.

Afin d'éviter les risques de fraude, il est impérativement demandé de respecter pour chaque épreuve le temps de loge précisé.

1.2. Groupements interacadémiques et centres d'examen

Les groupements interacadémiques sont indiqués dans l'**annexe II**.

Le recteur de chaque académie rattachée déterminera le nombre de centres d'examen à ouvrir et en informera l'académie pilote-organisation.

1.3. Livrets scolaires

Les livrets scolaires devront être conformes au modèle ci-joint (**annexe III-1**).

Les académies pilotes ou autonomes doivent diffuser le modèle du livret auprès des établissements concernés pour que ces derniers puissent les reprographier en nombre.

Afin d'assurer l'anonymat de la délibération du jury, les centres de formation devront les compléter conformément aux instructions figurant en **annexe III-2**.

Depuis la session 2022, le livret scolaire des candidats sous statut scolaire des établissements publics et privés sous contrat doit porter la mention relative à la certification de compétences numériques (PIX).

1.4. Papeterie



Le modèle national de copie SANTORIN « CCYC : ©DNE » (avec Marianne en haut à gauche) devra être **impérativement** utilisé **pour toutes les épreuves écrites dématérialisées** (épreuves à date et sujet nationaux).

Des instructions complémentaires seront communiquées ultérieurement dans les circulaires académiques d'organisation.

1.5. Calculatrices

La circulaire n° 2015-178 du 1^{er} octobre 2015 précise la réglementation relative à l'utilisation des calculatrices électroniques pour les BTS.

Est considéré comme « calculatrice » tout dispositif électronique autonome, dépourvu de toute fonction de communication par voie hertzienne, ayant pour fonction essentielle d'effectuer des calculs mathématiques ou financiers, de réaliser des représentations graphiques, des études statistiques ou tous traitements de données mathématiques par le biais de tableaux ou diagrammes.

Les matériels autorisés sont les suivants :

- ☞ les calculatrices non programmables sans mémoire alphanumérique ;
- ☞ les calculatrices avec mémoire alphanumérique et/ou avec écran graphique qui disposent d'une fonctionnalité « mode examen » répondant aux spécificités suivantes :
 - la neutralisation temporaire de l'accès à la mémoire de la calculatrice ou l'effacement définitif de cette mémoire ;
 - le blocage de toute transmission de données, que ce soit par wifi, Bluetooth ou par tout autre dispositif de communication à distance ;
 - la présence d'un signal lumineux clignotant sur la tranche haute de la calculatrice, attestant du passage au « mode examen » ;
 - la non réversibilité du « mode examen » durant toute la durée de l'épreuve. La sortie du « mode examen » nécessite une connexion physique, par câble, avec un ordinateur ou une calculatrice.

1.6. Le contrôle de conformité des dossiers

Les dossiers des **épreuves orales E4 et E51** sont soumis au contrôle de conformité conformément à l'annexe II de l'arrêté du 22 juillet 2008.

- La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :
 - absence de dépôt du dossier,
 - dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice,
 - durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
 - documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat.

L'attribution de la note est suspendue dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

- Il appartient aux autorités académiques de fixer la date de remise des dossiers, d'organiser en amont de l'épreuve une commission chargée d'apprécier leur conformité et, le cas échéant, d'avertir les candidats dont le dossier est non conforme qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve (notification de non-conformité du dossier : **annexes V-1 et VI-1**). La constatation de la non-conformité entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve. Le candidat, même présent à l'épreuve, ne peut être interrogé et le diplôme ne peut lui être délivré.

- Durée de stage :

En ce qui concerne l'examen de conformité des stages, il est rappelé que la durée globale des stages est de **12 semaines**, (annexe III b de l'arrêté de création du diplôme).

Le candidat devra produire autant d'attestations de stage que de périodes différentes accomplies en milieu professionnel.

Les candidats qui, soit pour une raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cadre d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, n'ont effectué qu'une partie du stage obligatoire, – **au minimum 8 semaines** – peuvent être autorisés par le recteur à se présenter à l'examen.

Dans ce cas, le jury est informé de la décision.

Les candidats, dispensés des unités 4 et 5.1, ne sont pas tenus d'effectuer de stage. Si la dispense ne porte que sur l'une ou l'autre de ces unités, la durée du stage est réduite de moitié.

- Le contrôle de conformité porte sur les documents réglementaires constitutifs du dossier et sur leur authentification. Si le dossier présente un nombre insuffisant de travaux ou des travaux qui ne couvrent pas les exigences minimales prévues par le référentiel de certification, le jury interroge tout de même le candidat. Les insuffisances constatées sont pénalisées dans les limites de la grille d'aide à l'évaluation. Un commentaire est apporté sur la fiche d'évaluation du candidat sur les insuffisances du dossier.

1.7. Absence d'un candidat

Toute **absence** non justifiée à une épreuve ou à une sous-épreuve **obligatoire** interdit la délivrance du diplôme sauf pour une cause de force majeure dûment constatée (article D643-24 du Code de l'éducation).

1.8. Organisation du jury de délibération

Le jury de délibération est désigné par le recteur de l'académie pilote de chaque regroupement ou des académies autonomes. Il est composé conformément aux dispositions de l'article D643-31 du code de l'Éducation.

Le jury arrête les notes de CCF à partir de l'examen des propositions de notes, de préférence par une commission (émanation du jury) préalablement réunie, ou à défaut, par le jury le jour de la délibération.

2. INSTRUCTIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES AUX MODALITÉS DE CORRECTION ET DE DÉROULEMENT DES ÉPREUVES

2.1. Remarques générales

2.1.1. Fonctionnement des jurys

➤ **Déontologie :**

Les interrogateurs et correcteurs doivent appliquer strictement les principes énoncés dans la « Charte de déontologie des examens » du 4 avril 2012 (BOEN n°15 du 12 avril 2012) : neutralité, probité, confidentialité, égalité de traitement des candidats.

Lors des épreuves orales, « les examinateurs sont soumis à une obligation d'objectivité et de neutralité où ils doivent impérativement s'abstenir de toute allusion à la valeur de la prestation du candidat interrogé, à la qualité de l'enseignement qu'il paraît avoir reçu ou de toute demande et commentaire concernant son établissement d'origine, son âge, son sexe, son origine ou sa formation.

Lors de ces épreuves, les candidats sont traités avec autant de bienveillance que d'exigence ».

La notation et l'appréciation fournies par les correcteurs et/ou interrogateurs sont des éléments déterminants et éclairants tant pour le jury que pour les candidats. Aussi les examinateurs veilleront à renseigner et compléter les rubriques des grilles de notation **avec beaucoup d'attention** en particulier la rubrique « appréciation ».

En conséquence, il est demandé et attendu des correcteurs et des interrogateurs :

- de faire apparaître les éléments d'appréciation à l'emplacement réservé à cet effet ;
- d'accompagner la note par des éléments d'explicitation, en particulier lorsque celle-ci est en dessous de la moyenne, d'une appréciation littérale explicite et en rapport.

Les grilles d'évaluation présentées en annexe(s) précisent les éléments à évaluer tels qu'ils figurent dans les définitions des différentes épreuves. Ces différentes grilles doivent être utilisées selon les préconisations définies dans le document « référentiel de certification » du règlement du diplôme.

Les fiches dûment renseignées seront remises, après les épreuves, au(x) centre(s) de corrections et de délibération. Elles seront conservées par les services académiques, au même titre que les copies, pendant un an.

Elles sont - sauf mention spécifique contraire - communicables (droit d'accès aux documents administratifs) en cas de demande ou réclamation des candidats et sous réserve que les indications nominatives relatives au jury soient occultées ou détachées conformément à la réglementation.

➤ **Choix des correcteurs et interrogateurs :**

Il est nécessaire que les correcteurs et interrogateurs des épreuves spécifiques à ce BTS (épreuves professionnelles et épreuves de langues vivantes) enseignent les matières correspondantes dans une section de techniciens supérieurs « Gestion de la PME ».

Pour les épreuves ponctuelles terminales, un examinateur enseignant ou professionnel ne peut en aucun cas interroger ses propres étudiants ou stagiaires.

Il conviendra de demander dès maintenant aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec l'indication de leurs possibilités d'interrogation. Il paraît en effet indispensable de fixer longtemps à l'avance, avec les professionnels retenus, leurs journées

d'interrogation et de leur confirmer ces dates au moins un mois à l'avance. Il est souhaitable d'attirer leur attention sur l'intérêt de participer à au moins une journée d'interrogation.

2.1.2. Suivi de la qualité des travaux des commissions d'évaluation

- Pour chacune des épreuves ou sous-épreuves organisées sous **forme ponctuelle**, une réunion d'entente académique ou inter-académique est organisée avant le début des corrections ou des interrogations, puis à l'issue de ces travaux au titre de réunion d'harmonisation. Elle sera animée par un président, désigné par les inspecteurs d'académie-inspecteurs pédagogiques régionaux.
- En ce qui concerne les épreuves évaluées en **CCF**, une commission académique ou inter-académique d'harmonisation se réunit sous l'autorité du président de jury. L'objectif est de vérifier la conformité du processus d'évaluation au règlement d'examen. La commission s'assure également de l'équité de traitement des candidats. Ainsi, à l'issue de la seconde situation d'évaluation liée à l'épreuve E4 et à l'issue de l'évaluation de l'épreuve E51, les équipes pédagogiques des établissements de formation adresseront au jury la proposition de note sur 20 points accompagnée des grilles d'évaluation correspondantes.

Une réunion d'harmonisation, dont la date sera fixée par les autorités académiques, se tiendra sous la responsabilité de l'IA-IPR et permettra de contrôler, pour chaque établissement concerné, les dossiers des candidats, la nature des travaux proposés aux candidats et l'adéquation des prestations évaluées ainsi que les notes attribuées. Ces documents, conservés par l'établissement, seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la fin de la session suivante.

2.2. Épreuve E1 - Culture générale et expression :

Épreuve écrite – durée : 4 heures

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve. Il convient de se reporter à l'arrêté du 16 novembre 2006, relatif aux objectifs, contenus de l'enseignement et du référentiel de capacités complété de la note de service du 20 février 2023 publiée au Bulletin officiel n°11 du 16 mars 2023 précisant les thèmes de culture générale et expression pour la session 2024.

2.3. Épreuve E2 - Langue vivante étrangère 1 :

Le choix de la langue est le même pour l'écrit et pour l'oral.

2.3.1. Sous-épreuve E21

- **Compréhension de l'écrit et expression écrite E21A :**

Épreuve écrite – durée : 2 heures

Depuis la session 2022, la définition de la sous-épreuve E21A est modifiée (Arrêté du 3 novembre 2021).

Support(s) d'évaluation pour l'écrit : un ou plusieurs documents en langue vivante dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et au monde du travail ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excède pas 50 lignes (soit environ 4300 signes, blancs compris).

Deux parties de même pondération sont proposées :

A. **Compréhension de l'écrit :** rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

B. **Expression écrite :** production écrite en langue vivante (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.), à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

L'usage d'un **dictionnaire unilingue** est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.

➤ **Production orale en continu et interaction E21B :**

Épreuve orale - durée totale de 20 minutes (+ 20 minutes de préparation)

Cette épreuve prend appui sur un compte rendu, en langue étrangère, de 3 pages maximum, du stage effectué en entreprise. Elle se déroule en 3 parties.

Afin que les examinateurs puissent prendre connaissance du contenu de ces documents, le recteur de chaque académie ou de chaque académie pilote **fixera la date de dépôt de ces comptes rendus** dans le centre d'examen.

Cette date pourra aussi être retenue pour la remise de la **fiche descriptive d'une situation de communication** vécue (ou possible) lors du stage. Le modèle de fiche est donné en **annexe IV-1**.

Pour l'organisation de cette épreuve, chaque académie a également toute latitude pour réserver la première demi-journée à la prise de connaissance de ces fiches et comptes rendus par les membres du jury.

La fiche descriptive, succincte, est choisie et rédigée, au choix du candidat, en langue vivante étrangère ou en français, la langue ne faisant pas l'objet d'une évaluation.

La fiche d'aide à l'évaluation de l'épreuve en CCF et ponctuelle se trouve en **annexe IV-2**.

2.3.2. Sous-épreuve E22 - Compréhension de l'oral :

Épreuve orale - durée : 20 à 25 minutes

Les modalités de passation de l'**épreuve ponctuelle** ainsi que la définition de la longueur des enregistrements et de la nature des supports sont **identiques à ceux du contrôle en cours de formation** : 2 écoutes espacées de 2 minutes d'un ou deux documents, audio ou vidéo, dont la durée totale n'excèdera pas 3 minutes. Le candidat en rend compte en langue étrangère, par écrit ou oralement, au choix de l'académie.

Il conviendra de s'assurer que le centre d'examen dispose du matériel nécessaire au déroulement de cette épreuve.

La fiche d'aide à l'évaluation de l'épreuve en ponctuel et en CCF se trouve en **annexes IV-3(A) et IV-3(B)**.

2.4. Épreuve facultative EF1 – Langue vivante étrangère 2 :

Épreuve orale - durée totale de 20 minutes (+ 20 minutes de préparation)

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

La fiche d'aide à l'évaluation de l'épreuve ponctuelle se trouve en **annexe IV-4**.

N.B. : pour l'épreuve facultative, seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte dans le total général des points.

2.5. Épreuve E3 - Culture économique, juridique et managériale :

➤ **Définition de l'épreuve**

Épreuve écrite – durée : 4 heures

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale ;
- une base documentaire ;
- une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnaire couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

➤ **Composition de la commission de correction**

Pour l'évaluation de l'épreuve, il est fait appel au professeur ayant en charge l'enseignement de « Culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

Afin d'harmoniser les pratiques d'évaluation, une réunion en ligne sera programmée. La date sera communiquée ultérieurement par l'académie en charge du pilotage de cette épreuve.

➤ **Programme de l'épreuve**

Le programme de l'épreuve est paru au JORF du 6 mars 2018 et est consultable à l'adresse suivante : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=66A75B0769DC19C0CDE8CD1E22948FB8.tplgfr34s_2?cidTexte=JORFTEXT000036672082&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT00036671827

➤ **Exemples de sujets**

Des exemples de sujets sont consultables sur la rubrique CEJM du site du CRCOM (<https://cocom.ac-versailles.fr/>)

2.6. Épreuve E4 - Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME :

Pendant l'épreuve, le candidat doit effectuer sur le PGI présent dans le centre d'examen les mêmes opérations que celles réalisées en stage sur le PGI ou sur logiciels spécialisés de l'entreprise. Il n'est pas exigé de transposer les données de l'entreprise sur les matériels du centre d'interrogation.

Le dossier support de l'épreuve fait l'objet d'un **contrôle de conformité** (cf 1.6) pour tous les candidats (épreuve en CCF ou en ponctuel).

En annexe, et pour les 2 modalités d'évaluation, sont fournis les modèles de :

- attestation de stage (**Annexe III-3**) - Modèle unique d'attestation de stage,
- notification de non-conformité du dossier (**Annexe V-1**),
- principes de présentation du document synoptique des situations professionnelles (**Annexe V-2**),
- principes de présentation du contexte commercial (**Annexe V-3**),
- fiches d'analyse de situation professionnelle (CCF et FP) (**Annexe V-4**),
- fiches de travail contrôle en cours de formation (CCF) (**Annexe V-5**),
- fiches de travail forme ponctuelle (FP) (**Annexe V-6**),
- grilles d'évaluation CCF et aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences (**Annexes V-7 et suite**),
- grilles d'évaluation forme ponctuelle et aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences (**Annexes V-8 et suite**).

➤ **Pour les candidats soumis à une évaluation sous forme ponctuelle**

Dans le cas où le candidat ne passe pas l'épreuve dans son centre de formation, il lui appartient de se mettre en relation avec le chef de centre d'examen désigné pour prendre connaissance des matériels et logiciels existants. Conformément aux indications contenues dans le référentiel, en cas de ressources spécifiques, le candidat devra prendre contact avec l'établissement désigné comme centre d'examen pour les fournir et les installer, éventuellement sur son propre matériel.

Le candidat qui ne disposera pas de ces ressources ou qui ne sera pas en mesure de les installer et de les mettre en œuvre sur les matériels disponibles ne pourra pas être évalué. Par conséquent, avant le temps de préparation, il doit informer la commission d'interrogation des éventuelles difficultés rencontrées et de la disponibilité des ressources spécifiques et ainsi de confirmer ou non son interrogation.

Le dossier support de l'épreuve, décrit dans le référentiel de certification du diplôme, sera déposé au centre d'examen à une date et selon des modalités fixées par les autorités académiques. Il sera mis à la disposition des examinateurs plusieurs jours avant l'interrogation.

Les journées d'interrogation seront précédées de travaux de préparation (contrôle de conformité, étude du dossier, élaboration des scénarios) qui pourront se dérouler sur un ou plusieurs jours en fonction du nombre de candidats à interroger par centre d'examen.

➤ **Pour les candidats soumis à une évaluation sous forme de contrôle en cours de formation (CCF)**

Le dossier support de l'épreuve, décrit dans le référentiel de certification du diplôme, sera mis à la disposition des examinateurs plusieurs jours avant l'interrogation à une date fixée par le professeur assurant la formation.

Le contrôle en cours de formation comporte deux temps d'évaluation conduits à partir des situations professionnelles vécues ou observées et recensées dans le document synoptique.

Situation d'évaluation A (14 points)

Cette évaluation se déroule en deuxième année et prend appui sur des informations prélevées à partir de situations professionnelles travaillées par la candidate ou le candidat au cours de la formation y compris en milieu professionnel et appelées à être recensées dans le document synoptique. L'évaluation est effectuée à partir de l'ensemble de ces informations collectées et du dossier remis par la candidate ou le candidat (**Annexe V-7.1**)

Situation d'évaluation B (6 points)

La situation se déroule sur poste informatique et prend appui sur le dossier tel que décrit précédemment.

À l'issue de cette seconde situation d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury la proposition de note sur 20 points accompagnée de la grille d'évaluation (**Annexe V-7.1**). Conformément à la réglementation, le jury pourra éventuellement demander à avoir communication des supports des évaluations. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

Il convient de tenir à la disposition de la commission d'harmonisation du CCF (cf 2.1.2) les documents suivants :

- les dossiers des candidats,
- les fiches de travail,
- les grilles d'évaluation,
- tout document susceptible d'éclairer la commission sur les prestations des candidats.

2.7. Épreuve EF2 – Engagement étudiant :

Cette épreuve facultative est une épreuve orale de 20 minutes, qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se déroule à l'issue de l'épreuve E4 quelle que soit sa modalité d'évaluation (CCF ou forme ponctuelle).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat ou la candidate.

Le candidat doit remplir cette fiche (modèle en **annexe VII-1**) et la transmettre selon les modalités définies par l'académie pilote. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L'exposé du candidat doit intégrer :

- la présentation du contexte,
- la description et l'analyse de ou des activités,
- la présentation des démarches et des outils,
- le bilan de ou des activités,
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est identique à celle de l'épreuve E4.

L'évaluation est réalisée à partir de la grille d'aide à l'évaluation figurant en **annexe VII-3**. Les membres de la commission renseignent également la fiche d'évaluation, jointe en **annexe VII-2**, seul document d'évaluation communicable au candidat en cas de réclamation et attribuent une note sur vingt.

2.8. Épreuve E5 - Participer à la gestion des risques de la PME, gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME

2.8.1. Sous-épreuve E51 : Participer à la gestion des risques de la PME

Le dossier support de l'épreuve fait l'objet d'un **contrôle de conformité** (cf 1.6) pour tous les candidats (épreuve en CCF ou en ponctuel).

En annexe, et pour les 2 modalités d'évaluation, sont fournis les modèles de :

- attestation de stage (**Annexe III-3**) - Modèle unique d'attestation de stage.
- notification de non-conformité du dossier (**Annexe VI-1**)
- principes de composition du dossier à remettre par le candidat (**Annexe VI-2**)
- fiche d'aide à l'évaluation de la sous-épreuve E51 CCF et ponctuel (**Annexe VI-3.3**)
- critères d'évaluation de la sous-épreuve E51 CCF et ponctuel (**Annexe VI-3.3**)

➤ **Pour les candidats soumis à une évaluation sous forme ponctuelle**

Le dossier support de l'épreuve, décrit dans le référentiel de certification du diplôme, sera déposé au centre d'examen à une date et par des modalités fixées par les autorités académiques. Il sera mis à la disposition des examinateurs plusieurs jours avant l'interrogation.

➤ **Pour les candidats soumis à une évaluation sous forme de contrôle en cours de formation (CCF)**

Il est prévu une situation d'évaluation se déroulant à la fin de la deuxième année de formation, à l'issue du second stage.

Les dossiers supports des deux situations d'évaluation, décrits dans le référentiel de certification, seront tenus à la disposition des examinateurs plusieurs jours avant les interrogations suivant un calendrier établi par le professeur assurant l'enseignement lié au domaine d'activités DA2 (Participer à la gestion des risques de la PME).

Il convient de tenir à la disposition de la commission d'harmonisation du CCF (cf. 2.1.2) les documents suivants :

- les dossiers des candidats,
- les grilles d'évaluation,
- tout document susceptible d'éclairer la commission sur les prestations des candidats.

2.8.2. Sous-épreuve E52 - Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME :

➤ **Pour les candidats soumis à une évaluation sous forme ponctuelle**

L'épreuve a une durée de **2 heures 30**.

Cette épreuve revêt la forme d'une étude de cas élaborée par une commission nationale et portant sur l'étude d'une situation de gestion du personnel et des ressources humaines de la PME. Le contexte et la situation proposée s'inspirent d'un cas réel et sont accompagnés d'une documentation reprenant notamment des extraits de la réglementation ainsi que des informations nécessaires à la résolution des missions à réaliser.

Afin d'harmoniser les pratiques d'évaluation, une réunion d'entente nationale, préalable à la correction, se réunira à distance :

le mardi 21 mai 2024 à 13h30

Il convient de communiquer, après consultation de l'IA-IPR concerné et **avant le 2 mai**, par mél à : ce.dec3sujets@ac-clermont.fr les coordonnées et adresse mél professionnelle du professeur qui représentera votre académie à cette commission. Les liens de connexion et les modalités de déroulement seront communiqués à cet enseignant ainsi qu'aux IA-IPR en charge du BTS GPME.

Chaque académie délègue un représentant pour cette commission (par exemple le responsable de la commission de correction). Elle établit la convocation pour le professeur qui la représente.

À l'issue de cette réunion, un corrigé, un barème et des consignes détaillées seront communiqués **à chaque académie, à charge pour elle de les diffuser à ses correcteurs**. Ce corrigé et ce barème s'imposent à tous et ne doivent faire l'objet d'aucune modification.

Les corrections pourront commencer après la réunion d'entente nationale.

Composition de la commission de correction

Pour l'évaluation de l'épreuve, il est fait appel au professeur enseignant en section de technicien supérieur « Gestion de la PME » ayant en charge l'enseignement du domaine d'activité DA3 "Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME".

Une procédure d'harmonisation académique impliquant tous les correcteurs est mise en place au moment des corrections.

➤ **Pour les candidats soumis à une évaluation en CCF**

L'épreuve, d'une durée de 2 heures 30, se déroule sous forme écrite et prend appui sur le dossier documentaire élaboré et fourni par le professeur en charge de l'enseignement de domaine d'activités DA3, l'étude d'une situation de gestion du personnel et des ressources humaines de la PME. Le contexte et la situation proposée s'inspirent d'un cas réel et sont accompagnés d'une documentation reprenant notamment des extraits de la réglementation ainsi que des informations nécessaires à la résolution des missions à réaliser. Elle a lieu en fin de formation, à une date déterminée par le formateur.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats.

2.9. Épreuve E6 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

Épreuve écrite – durée : 4 heures 30

L'épreuve se déroule uniquement sous forme ponctuelle, et évalue l'acquisition des compétences et des savoirs associés relevant du bloc de compétences 4 « Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME ».

Dans le cadre de cette sous-épreuve E6, le volume de pages et des informations à manipuler (texte du sujet, annexes à travailler simultanément), est important.

Afin d'harmoniser les pratiques d'évaluation, une réunion d'entente nationale, préalable à la correction, se réunira à distance :

le vendredi 17 mai 2024 à 13h30

Il convient de communiquer, après consultation de l'IA-IPR concerné et **avant le 2 mai**, par mél à : ce.dec3sujets@ac-clermont.fr les coordonnées et adresse mél professionnelle du professeur qui représentera votre académie à cette commission. Les liens de connexion et les modalités de déroulement seront communiqués à cet enseignant ainsi qu'aux IA-IPR en charge du BTS GPME.

Chaque académie délègue un représentant pour cette commission (par exemple le responsable de la commission de correction). Elle établit la convocation pour le professeur qui la représente.

À l'issue de cette réunion, un corrigé, un barème et des consignes détaillées seront communiqués **à chaque académie, à charge pour elle de les diffuser à ses correcteurs**. Ce barème s'impose à tous et ne doit faire l'objet d'aucune modification.

Les corrections pourront commencer après la réunion d'entente nationale.

La commission de correction est composée de professeurs d'économie et gestion enseignant tout ou partie des contenus de formation prévus au référentiel de certification et relevant du domaine d'activités DA4 du BTS "Gestion de la PME".

Une procédure d'harmonisation académique impliquant tous les correcteurs est mise en place au moment des corrections.

2.10. Épreuves de contrôle

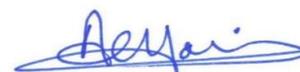
Les candidats qui obtiennent une moyenne générale au moins égale à 8/20 et inférieure à 10/20 **et** une note moyenne au moins égale à 10/20 aux épreuves professionnelles sont autorisés à se présenter aux épreuves de contrôle.

Les épreuves de contrôle consistent en deux interrogations orales portant, au choix du candidat, sur des épreuves obligatoires du domaine général.

Pour le BTS GPME, la répartition des épreuves obligatoires entre le domaine général et le domaine professionnel est la suivante :

- domaine général : E1, E2 (E21, E22) et E3
- domaine professionnel : E4, E5 (E51, E52) et E6

Pour le Recteur et par délégation,
La Cheffe de division des examens et concours



Anne-Catherine HARNOS

ATTENTION :

Les établissements d'enseignement et organismes de formation dispensant des formations des niveaux 5 à 7 peuvent élaborer, en concertation avec les organismes d'accueil intéressés, une convention de stage sur la base de la convention-type telle qu'annexée à l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, arrêté publié dans le Bulletin Officiel de l'enseignement supérieur n°7 du 12 février 2015.

N.B. Il est indispensable que cette circulaire et ses annexes soient envoyées aux établissements de formation (y compris ceux qui n'ont que des divisions de 1^{ère} année) et portées à la connaissance des candidats isolés le plus tôt possible.

Liste des Annexes

Annexe I	Calendrier des épreuves	page 13
Annexe II	Regroupements interacadémiques	page 14
Annexe III - 1	Modèle du livret scolaire (recto et verso)	pages 15 à 16
Annexe III - 2	Règles de présentation du livret scolaire	page 17
Annexe III - 3	Modèle unique d'attestation de stage –commun aux unités E4 et E51	page 18
E2 : Langue vivante étrangère 1		
Sous-épreuve E21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite - Production orale en continue et interaction		
Sous-épreuve E22 : Compréhension de l'oral		
Annexe IV - 1	Fiche descriptive de la situation de communication E21-B	page 19
Annexe IV - 2	Fiche d'aide à l'évaluation de la sous-épreuve E21-B (CCF et FP)	page 20
Annexe IV - 3(A)	Fiche d'aide à l'évaluation de la sous-épreuve E22 forme ponctuelle	page 21
Annexe IV - 3(B)	Fiche d'aide à l'évaluation de la sous-épreuve E22 contrôle en cours de formation	page 22
Annexe IV - 4	Fiche d'aide à l'évaluation de l'épreuve facultative de langue EF1	page 23
E4 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs de la PME		
Annexe III-3	Modèle unique d'attestation de stage E4	page 18
Annexe V-1	Notification de non-conformité du dossier	page 24
Annexe V-2	Principes de présentation du document synoptique des situations professionnelles	page 25
Annexe V-3	Principes de présentation du contexte commercial	page 26
Annexe V-4	Fiches d'analyse de situation professionnelle (CCF et FP)	pages 27 et 28
Annexe V-5	Fiches de travail Contrôle en cours de formation (CCF)	pages 29 et 30
Annexe V-6	Fiches de travail forme ponctuelle (FP)	pages 31 et 32
Annexes V-7 et suite	Grilles d'évaluation CCF et aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences	pages 33 à 40
Annexes V-8 et suite	Grilles d'évaluation forme ponctuelle et aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences	pages 41 à 46
E51 : Participer à la gestion des risques de la PME		
Annexe III-3	Modèle unique d'attestation de stage E51	page 18
Annexe VI - 1	Notification de non-conformité du dossier de la sous-épreuve E51	page 47
Annexe VI - 2	Principes de composition du dossier à remettre par le candidat	page 48
Annexe VI - 3 et suite	Grilles d'évaluation de la sous-épreuve E51 CCF et forme ponctuelle et aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences	pages 49 à 53
EF2 : Engagement étudiant		
Annexe VII-1	Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant	Pages 54 à 55
Annexe VII-2	Fiche d'évaluation – CCF et Forme ponctuelle	Page 56
Annexe VII-3	Grille d'aide à l'évaluation – CCF et Forme ponctuelle	Pages 57 à 58

CALENDRIER DES ÉPREUVES ET DES TRAVAUX DES JURYS
BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
GESTION DE LA PME
SESSION 2024

1. ÉPREUVES ÉCRITES

DATES	ÉPREUVES	MÉTROPOLE	GUADELOUPE MARTINIQUE GUYANE	LA RÉUNION	MAYOTTE	POLYNÉSIE
Mardi 14 mai 2024	Culture économique, juridique et managériale	14h00 - 18h00	8h00 – 12h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	08h30 – 12h30 (sujet spécifique)
Mercredi 15 mai 2024	Langues vivantes étrangères	10h30 – 12h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	06h30 – 08h30	12h30 – 14h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	11h30 – 13h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	<u>mardi 14 mai</u> 20h30 – 22h30 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
Mercredi 15 mai 2024	Culture générale et expression	14h30 - 18h30 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^e heure)	10h30 – 14h30	16h30 – 20h30 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^e heure)	15h30 – 19h30 (pas de sortie avant la fin de la 2 ^e heure)	13h00 – 17h00 (sujet spécifique)
Jeudi 16 mai 2024	Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	14h00 – 18h30 (pas de sortie avant la fin de la 4 ^e heure)	8h00 – 12h30 (pas de sortie avant la fin de la 4 ^e heure)	16h00 - 20h30 (pas de sortie avant la fin de la 4 ^e heure)	15h00 – 19h30 (pas de sortie avant la fin de la 4 ^e heure)	06h00 – 10h30
Vendredi 17 mai 2024	Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME	15h30 – 18h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	9h30 – 12h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	17h30 – 20h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	16h30 – 19h00 (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)	06h00 – 08h30

RÉUNIONS NATIONALES D'ENTENTE :

Ces réunions auront lieu à distance :

- pour l'épreuve écrite Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME (E52) :

le mardi 21 mai 2024 à 13h30

- pour l'épreuve écrite Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME (E6) :

le vendredi 17 mai 2024 à 13h30

2. ÉPREUVES ORALES

Les dates des épreuves orales sont laissées à l'initiative de Mesdames et Messieurs les recteurs.

La date du jury de délibération sera fixée par le recteur de l'académie pilote du groupement ou de l'académie autonome.

REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

ACADÉMIES PILOTES	ACADÉMIES RATTACHÉES
CLERMONT-FERRAND	NOUVELLE CALÉDONIE
AIX-MARSEILLE	CORSE
GUADELOUPE	GUYANE

ACADÉMIES AUTONOMES

AMIENS, BESANÇON, BORDEAUX, DIJON, GRENOBLE, LA RÉUNION, LILLE, LIMOGES, LYON, MARTINIQUE, MAYOTTE, MONTPELLIER, NANCY-METZ, NANTES, NICE, NORMANDIE, ORLÉANS-TOURS, POITIERS, POLYNÉSIE FRANÇAISE, REIMS, RENNES, SIEC, STRASBOURG, TOULOUSE.

ÉCHANGES DE PROFESSEURS

Pour constituer les jurys, les académies autonomes qui n'ont qu'une seule formation dans un établissement public doivent faire un échange de professeurs avec une académie limitrophe.

LIVRET SCOLAIRE – RECTO

BTS GESTION DE LA PME	Année de l'examen 2024	Nom (lettres capitales) :		Établissement : (cachet)
		Prénom :		
		Date de naissance :	Langue vivante	

Matières enseignées	Classe de 1 ^{ère} année (1)			Appréciations
	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Moyenne	
Culture générale et expression				
Langue vivante étrangère 1				
Culture économique juridique et managériale				
Culture économique juridique et managériale appliquée				
Gérer les relations avec les clients fournisseurs de la PME				
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME				
Communication				
Atelier de professionnalisation	TI I S TS			
Langue vivante étrangère (facultatif)				

Matières enseignées	Classe de 2 ^{ème} année (2)			Appréciations
	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Moyenne	
Culture générale et expression				
Langue vivante étrangère 1				
Culture économique juridique et managériale				
Culture économique juridique et managériale appliquée				
Gérer les relations avec les clients fournisseurs de la PME				
Participer à la gestion des risques de la PME				
Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME				
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME				
Communication				
Atelier de professionnalisation	TI I S TS			
Langue vivante étrangère (facultatif)				

Certification de compétences numériques (PIX) cocher la case pour attester l'obtention de la certification	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

(1) Année antérieure à celle de l'examen (2) Année de l'examen (3) Très favorable (TF) ou favorable (F) ou doit faire ses preuves (DFSP)

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE ET OBSERVATIONS EVENTUELLES (3)	Cotation de la classe								Date, signature du candidat et remarques éventuelles	
	Répartition en %	Avis			Effectif total de la classe	Année	Résultats des 3 dernières années			
		TF	F	DFSP			Présentés	Reçus		%

		Enseignements communs aux deux années de formation								Enseignements de 2 ^{ème} année		(*)
		Culture générale et expression	Langue vivante étrangère I	Culture économique juridique et managériale	Culture économique juridique et managériale	Gérer les relations avec les clients fournisseurs de la PME	Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	Communication	Atelier de professionnalisation	Participer à la gestion des risques de la PME	Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME	Langue vivante étrangère II
20		↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
18												
16												
14												
12												
10												
08												
06												
04												
02												
00												

▶ Profil de la classe en noir ▶ Profil du candidat en rouge
 Visa du président de jury (délibération du 1^{er} groupe)

(*) enseignement facultatif
 Visa du président de jury (délibération du 2nd groupe)

RÈGLES DE PRÉSENTATION DU LIVRET SCOLAIRE

Pour que le livret scolaire puisse être considéré comme parfaitement fiable et que les indications qu'il contient puissent être faciles à interpréter, il est indispensable de veiller au respect des points suivants :

1 - À la fin de chaque année, chaque discipline représentée par une ligne sur le livret fera l'objet d'une note et d'une appréciation portée par le professeur ou par l'équipe pédagogique concernée.

2 - En raison des caractéristiques spécifiques de l'atelier professionnel, son évaluation s'effectuera sur le modèle des grilles d'évaluation (très insuffisant, insuffisant, satisfaisant et très satisfaisant) en cochant pour les deux années, le niveau correspondant à l'étudiant sans omettre de porter une appréciation générale complémentaire dans les deux cadres concernés. Cette évaluation prend en compte les compétences, l'investissement et le comportement pendant les activités en atelier professionnel, les demi-journées d'immersion et les stages.

3 - **Toutes les rubriques doivent être remplies, y compris celles du bas de page** qui comportent des informations statistiques.

4 - Le graphique prendra en compte, en fonction des unités de formation, les résultats de première année, de deuxième année ou des deux. Chaque moyenne sera matérialisée sur le graphique à l'aide d'un **point** (et non pas d'une croix). Veillez à bien relier les points afin d'obtenir **un profil pour l'étudiant en rouge et un profil pour la classe en noir. Le respect des couleurs est impératif.** Le trait reliant les points ne doit pas être trop fin pour être visible de loin.

SOUS-ÉPREUVE E21 B

DESCRIPTION DE LA SITUATION DE COMMUNICATION (en français <u>ou</u> en langue étrangère)	
NOM : PRÉNOM :	N° de matricule :

LA SITUATION DE COMMUNICATION			
Vécue	OUI		NON
Observée	OUI		NON
Imaginée	OUI		NON
<input type="checkbox"/> Réception		<input type="checkbox"/> Négociation	
<input type="checkbox"/> Organisation d'un événement		<input type="checkbox"/> Gestion des conflits	
L'ORGANISATION CONCERNÉE			
Nom / Secteur d'activité :			
LE CONTEXTE DE LA SITUATION			
Cadre général :			
Lieu / Durée (éventuellement) :			
Techniques et outils de communication utilisés :			

LES PROTAGONISTES	
Présentation des protagonistes :	
Relations entre les protagonistes :	
LES PROBLÈMES	LES ENJEUX
LES SOLUTIONS	LE DÉNOUEMENT

FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION
SOUS-ÉPREUVE E21-B - PRODUCTION ORALE en continu et en interaction

Nom et prénom: Numéro de candidature :.....Numéro de jury :.....

Langue :.....Date de passage :

a. présentation du stage par le candidat (5 mn) b. entretien avec l'examinateur (5mn) c. entretien autour d'une situation de communication (accueil, négociation, conflit par exemple) vécue ou possible au cours du stage (10 mn). Pour cette dernière partie, la fiche descriptive de cette situation (contexte, protagonistes, problème, enjeux éventuels) est remise à l'examinateur et présentée oralement avant l'interrogation.

Pour chacune des trois colonnes, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du candidat à l'un des quatre degrés de réussite et attribuer à cette prestation le nombre de points indiqué (sans le fractionner en décimale).

Expression orale en continu (stage et situation vécue)		Interaction orale (entretien avec l'examinateur : stage et situation vécue)		Intelligibilité et recevabilité linguistique	
Degré 1		Degré 1		Degré 1	
Récite le rapport de stage / la fiche descriptive d'une situation par cœur ou la paraphrase à l'aide d'énoncés très courts, stéréotypés et isolés.	1 ou 2 pt	Peut intervenir simplement, mais la communication repose sur l'aide apportée par l'examinateur (répétition et reformulation). Peut parfois être difficile à suivre.	1 ou 2 pts	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d'expressions courantes.	1 ou 2 pts
Degré 2		Degré 2		Degré 2	
Présente le rapport de stage / la fiche descriptive brièvement et simplement en une liste de points successifs en suivant le plan prévu.	3 pts	Répond et réagit de façon simple sans prendre l'initiative. Echange une information limitée et doit souvent transiger sur le sens.	3 pts	S'exprime dans une langue intelligible malgré un vocabulaire limité. Commet systématiquement des erreurs élémentaires. Prononciation compréhensible malgré un net accent français.	3 ou 4 pts
Degré 3		Degré 3		Degré 3	
Présente le stage / la situation de façon personnelle comme une suite linéaire de points qui s'enchaînent; explicite les points importants (contexte, enjeux...) avec une certaine précision.	4 pts	S'implique dans l'échange, demande des éclaircissements si nécessaire, se reprend, reformule et tente d'expliquer même maladroitement - ce qu'il a retiré du stage sur les plans humain et socio culturel - les difficultés rencontrées et les solutions apportées (fiche descriptive). Parvient à faire comprendre ses opinions et réactions même si ses interventions sont parfois brèves.	4 pts	Fait un emploi globalement correct des structures courantes malgré des influences de la langue maternelle. Prononciation clairement intelligible malgré des erreurs.	5 ou 6 pts
Degré 4		Degré 4		Degré 4	
Présente le rapport de stage / la situation vécue d'une façon personnelle claire et organisée, qui met en évidence points importants, exemples et détails pertinents.	5 ou 6 pts	Parvient à faire ressortir de façon convaincante ce que le stage lui a apporté sur les plans humain et socioculturel / la façon dont il a mesuré les enjeux, pris en charge les difficultés et tenté d'y répondre. Cherche à convaincre en argumentant et réagit avec vivacité et pertinence, prenant même parfois l'initiative de l'échange (pour raconter une anecdote / pour défendre les solutions apportées p ex).	5 ou 6 pts	Débit assez régulier. Bon contrôle grammatical et lexique assez étendu (pas d'erreurs conduisant à des malentendus). Prononciation claire.	7 ou 8 pts
Bonus : Capable de prendre position.	(1 à 2 pts)	Bonus : Fait preuve de culture personnelle. Prise de risque adaptée	(1 à 2 pts)	Bonus : qualités de communication, capacité à convaincre.	(1 à 2 Pts)
Note A, sur 6	/6	Note B, sur 6	/6	Note C, sur 8	/8

Note du candidat (total A + B + C) = /20

BTS Gestion de la PME, session 2024
FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION
SOUS-ÉPREUVE E22 - COMPRÉHENSION DE L'ORAL EN PONCTUEL

NOM et prénom	Numéro de candidature
---------------	-----------------------

Numéro de jury :	Langues :	Date d'interrogation :
------------------	-----------	------------------------

Passation de l'épreuve : le titre du ou des enregistrements est écrit au tableau. Deux écoutes espacées de 2 minutes d'un ou de deux documents audio ou vidéo (longueur totale : 3 mn).

La correction de la langue étrangère ne sera pas évaluée dans cette partie de l'épreuve, l'important étant pour le candidat de faire la preuve qu'il a compris.

Barème donné dans le cas où deux documents de nature différente sont proposés. Si un seul document est proposé, on notera sur 10 (et on multipliera la note par 2).

Il n'y a pas de notation intermédiaire : seules les notes proposées dans la colonne de droite sont attribuées. Pour chaque degré, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du candidat.

A. Comprendre (document 1 : <u>type monologue ou exposé</u>). Entourer la note choisie pour chaque degré.		B. Comprendre (document 2 <u>type dialogue ou discussion</u>). Entourer la note choisie pour chaque degré.	
Degré 1		Degré 1	
- le candidat a pu relever des mots isolés, des expressions courantes , et les mettre en relation pour assurer un début de compréhension du document ; - le candidat comprend les phrases/les idées les plus simples seulement.	3	Le candidat a pu relever des mots isolés et des expressions courantes qui ne sont toutefois pas suffisantes pour assurer la compréhension du document.	3
Degré 2		Degré 2	
Certaines informations sont comprises mais le relevé reste incomplet conduisant à une compréhension encore lacunaire et parcellaire.	5	- certaines informations sont comprises mais le relevé reste insuffisant pour garantir une compréhension complète ; - le candidat a néanmoins su identifier le sujet de la discussion et les interlocuteurs.	5
Degré 3		Degré 3	
- toutes les informations principales sont relevées ; - l'essentiel est compris ; - compréhension satisfaisante.	8	- le candidat a su relever les points principaux de la discussion (contexte, sujet, interlocuteurs, conclusion de l'échange) ; - compréhension satisfaisante.	8
Degré 4		Degré 4	
- tous les détails significatifs du document sont relevés et organisés de façon à respecter sa logique interne. - le contenu informatif est compris ainsi que l'attitude du locuteur (ton, humour, point de vue, implicite). - compréhension fine.	10	- le candidat a relevé tous les détails significatifs (relations entre les interlocuteurs, tenants et aboutissants, attitude des locuteurs, ton, humour, point de vue, implicite...) - compréhension fine.	10
Total colonne A Note sur 10		Total colonne B Note sur 10	

Note (Total A + B) = / 20

<input type="checkbox"/> Document(s) audio <input type="checkbox"/> Document(s) vidéo
Titre et source du (des)document(s) :
Appréciation générale expliquant la note chiffrée
.....

BTS Gestion de la PME, session 2024
FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION
SOUS-ÉPREUVE E22 - COMPRÉHENSION DE L'ORAL EN CCF

NOM et prénom	Numéro de candidature
---------------	-----------------------

Numéro de jury :	Langue :	Date d'interrogation :
------------------	----------	------------------------

- Épreuve organisée par les enseignants en CCF au cours du 2^{ème} trimestre, 20 à 25 mn max, sans préparation.
- Les notes ne sont pas communiquées aux élèves et aucun rattrapage n'est prévu.
- Passation de l'épreuve : le titre du ou des enregistrements est écrit au tableau. Deux écoutes espacées de 2 minutes d'un ou de deux documents audio ou vidéo (longueur totale : 3 mn).

La correction de la langue étrangère ne sera pas évaluée dans cette partie de l'épreuve, l'important étant pour le candidat de faire la preuve qu'il a compris.

Barème donné dans le cas où deux documents de nature différente sont proposés. Si un seul document est proposé, on notera sur 10 (et on multipliera la note par 2).

Il n'y a pas de notation intermédiaire : seules les notes proposées dans la colonne de droite sont attribuées. Pour chaque degré, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du candidat.

A. Comprendre (document 1 : <u>type monologue ou exposé</u>). Entourer la note choisie pour chaque degré.		B. Comprendre (document 2 <u>type dialogue ou discussion</u>). Entourer la note choisie pour chaque degré.	
Degré 1		Degré 1	
- le candidat a pu relever des mots isolés, des expressions courantes , et les mettre en relation pour assurer un début de compréhension du document ; - le candidat comprend les phrases/les idées les plus simples seulement.	3	Le candidat a pu relever des mots isolés et des expressions courantes qui ne sont toutefois pas suffisantes pour assurer la compréhension du document.	3
Degré 2		Degré 2	
certaines informations sont comprises mais le relevé reste incomplet conduisant à une compréhension encore lacunaire et parcellaire..	5	- certaines informations sont comprises mais le relevé reste insuffisant pour garantir une compréhension complète ; - le candidat a néanmoins su identifier le sujet de la discussion et les interlocuteurs.	5
Degré 3		Degré 3	
- toutes les informations principales sont relevées ; - l'essentiel est compris ; - compréhension satisfaisante.	8	- le candidat a su relever les points principaux de la discussion (contexte, sujet, interlocuteurs, conclusion de l'échange) ; - compréhension satisfaisante.	8
Degré 4		Degré 4	
- tous les détails significatifs du document sont relevés et organisés de façon à respecter sa logique interne. - le contenu informatif est compris ainsi que l'attitude du locuteur (ton, humour, point de vue, implicite). - compréhension fine.	10	- le candidat a relevé tous les détails significatifs (relations entre les interlocuteurs, tenants et aboutissants, attitude des locuteurs, ton, humour, point de vue, implicite...) - compréhension fine.	10
Total colonne A Note sur 10		Total colonne B Note sur 10	

Note (Total A ou B) =/10 X 2 = / 20

Note (Total A + B) =/20

<input type="checkbox"/> Document(s) audio <input type="checkbox"/> Document(s) vidéo
Titre et source du (des)document(s) :
Appréciation générale expliquant la note chiffrée
.....

**BTS Gestion de la PME, session 2024
FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION**

EF1 – ÉPREUVE ORALE FACULTATIVE DE LANGUE VIVANTE

NOM et prénom	Numéro de candidature
Numéro de jury :	Date de l'interrogation

Langue :

Pour chacune des deux colonnes, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du candidat à l'un des trois degrés de réussite et attribuer à cette prestation le nombre de points indiqué (sans le fractionner en décimale).

Entretien avec l'examinateur		Intelligibilité et recevabilité linguistique	
Degré 1		Degré 1	
Echange difficile malgré l'aide apportée par l'examinateur. Compréhension très parcellaire du document.	4 à 6 pts	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d'expressions courantes.	2 ou 3 pts
Degré 2		Degré 2	
Communique une information limitée. Répond sans prendre l'initiative de l'échange, qui repose sur l'aide apportée par l'examinateur.	7 à 9 pts	S'exprime dans une langue globalement intelligible malgré un vocabulaire limité. Commet systématiquement des erreurs élémentaires. Prononciation compréhensible malgré un net accent français.	4 ou 5 pts
Degré 3		Degré 3	
A saisi les points principaux et peut intervenir dans l'échange avec une relative aisance. Réponses cohérentes même si les interventions sont parfois brèves et maladroitement.	10 à 12 pts	Fait un emploi globalement correct des structures courantes malgré des influences de la langue maternelle. Prononciation clairement intelligible malgré des erreurs.	6 à 8 pts
Bonus : Fait preuve de culture personnelle.	(1 à 2 pts)	Bonus : qualités de communication, capacité à convaincre. Prise de risque pertinente.	(1 à 2 pts)
Note A, sur 12	/12	Note B, sur 8	/8

Note (total A + B) = /20

Appréciation du jury :

.....

BTS Gestion de la PME, session 2024
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

Notification de non-conformité du dossier

Nom : _____ Prénom : _____

N° de candidat : _____

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle ou la commission d'interrogation, celui-ci est déclaré non-conforme pour un ou plusieurs des motifs ci-dessous :

- Absence de dépôt de dossier
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice
- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet

Les documents devant être visés sont les suivants :

- Candidats scolaires ou apprentis :

- Attestations de stage
- Contrat d'apprentissage et certificat de travail

- Candidats salariés ou assimilés :

- Certificats de travail

En l'absence de conformité de dossier, le candidat ou la candidate ne peut pas être interrogé(e) à l'épreuve, se voit attribuer la mention non valide (NV) à cette épreuve et ne peut donc pas obtenir le diplôme à cette session.

Date du contrôle :

Visa :

BTS Gestion de la PME, session 2024
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

PRINCIPES DE PRÉSENTATION DU DOCUMENT SYNOPTIQUE DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES

Le document synoptique des situations professionnelles, est composé d'un document papier récapitulatif, comprenant *a minima* :

- Une partie d'identification de la candidate ou du candidat ;
- Une partie identifiant l'établissement de formation ;
- L'intitulé des différentes situations professionnelles éligibles et validées par les formateurs ;
- La référence de chacune de ces situations professionnelles aux différentes activités du référentiel ;
- La période et le lieu de la réalisation des situations professionnelles.

Le document synoptique doit refléter le travail réalisé par la candidate ou le candidat, doit être authentifié par l'équipe pédagogique et comporter le cachet de l'établissement.

Un modèle de ce document synoptique sous tableur est proposé sur le site du CrCom Centre de Ressources (centre national de ressources financé par la DGESCO). Cette version est accessible à tous les candidats par le lien :

<https://cocom.ac-versailles.fr/spip.php?article955>

Dans le document conçu avec un tableur, l'onglet sur lequel il faut cliquer pour accéder au document synoptique s'appelle « Passeport professionnel ».

BTS Gestion de la PME, session 2024
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

PRINCIPES DE PRÉSENTATION DU CONTEXTE COMMERCIAL

La présentation du contexte commercial, support des situations professionnelles, faisant l'objet des fiches d'analyse, doit se composer à minima de :

- La fiche de l'identité de l'entreprise ;
- La présentation du marché sur lequel elle évolue et ses grandes tendances ;
- Le chiffre d'affaires et son évolution ;
- Des informations sur le type de clientèle et sa répartition, voire sa segmentation ;
- Des informations sur la concurrence : les prix, les atouts des concurrents et la position de l'entreprise ;
- La présentation du processus d'achat et de vente intégrant les activités comptables ;
- Des informations sur les types de fournisseurs en fonction des achats, ainsi que leur pouvoir de négociation ;
- Les délais de paiement des clients et des fournisseurs ;
- Des informations sur la politique de communication de l'entreprise ;
- La présentation des principes généraux de fixation des prix ;
- La présentation de l'organisation de la fonction commerciale ;
- La description des ressources technologiques mises à disposition.

BTS Gestion de la PME, session 2024
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

NOM et prénom	N° de candidature
---------------	-------------------

Fiche d'analyse de situation professionnelle		
<input type="checkbox"/> GRCF	<input type="checkbox"/> Communication orale	<input type="checkbox"/> Communication écrite
Identification de la situation professionnelle :	Modalité de réalisation	
	<input type="checkbox"/> Avant la formation	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en PME/Organisation	
Période de réalisation :	Conditions de réalisation	
	<input type="checkbox"/> En autonomie	
	<input type="checkbox"/> Accompagné	
	<input type="checkbox"/> En observation	
Activités concernées		
<input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact		
<input type="checkbox"/> Activité 1.2. Administration des ventes de la PME		
<input type="checkbox"/> Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME		
<input type="checkbox"/> Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME		
<input type="checkbox"/> Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME		
<input type="checkbox"/> Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME		
Intitulé de la situation professionnelle		
Lieu, période et durée de réalisation		
Cadre de la situation professionnelle		
Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation		
De gestion	De communication orale	De communication écrite
Acteurs et relations entre les acteurs		
Objectif		
Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique		
Ressources à disposition		
Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées	Indiquer les noms et version du PGI, tableur, traitement de texte, Messagerie, PréAO et autres	
Productions réalisées		
Écrits professionnels produits		
Oraux professionnels		

ANALYSE	
<p>Analyse de la situation : analyse de l'activité menée, démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, difficultés rencontrées et solutions proposées, évaluation de l'atteinte de l'objectif</p>	
<p>Contribution à la professionnalisation : qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</p>	

N.B. Il n'est pas obligatoire de respecter le format verso de la fiche sur une page.

BTS Gestion de la PME, session 2024
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

Contrôle en cours de formation (CCF)

Vous disposez de 40 minutes pour mobiliser les ressources numériques nécessaires et préparer les travaux de GRCF et de communication orale demandés par la commission.

Fiche de travail pour Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME (CCF)	
NOM : Prénom : N° de candidature :	Numéro de la fiche de situation de gestion choisie :
CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D’INTERROGATION Pour préparer la production, vous tiendrez compte des éléments ci-dessous.	
ÉNONCÉ DU TRAVAIL	

BTS Gestion de la PME, session 2024
E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs

Contrôle en cours de formation (CCF)

Fiche de travail de communication orale (CCF)	
NOM : Prénom : N° de candidature :	Fiche de situation de communication orale choisie n° :
<p>CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D’INTERROGATION Pour préparer la simulation de communication orale, vous tiendrez compte des informations ci-dessous.</p>	
<p>PARAMÈTRES MODIFIÉS (ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)</p>	
LE CADRE GÉNÉRAL	
LES ACTEURS	
LES ENJEUX	
LA RELATION ENTRE LES ACTEURS	
LA STRATÉGIE	
LE LIEU	

BTS Gestion de la PME – Session 2024
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs
Forme ponctuelle (FP)

Vous disposez de 60 minutes afin de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux de GRCF et de communication orale demandés par la commission.

Fiche de travail pour Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME (FP)	
NOM : Prénom : N° de candidat :	Numéro de la fiche de situation de gestion choisie :
CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D'INTERROGATION Pour préparer la production, vous tiendrez compte des éléments ci-dessous.	
ÉNONCÉ DU TRAVAIL	

BTS Gestion de la PME – Session 2024
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs

Forme ponctuelle (FP)

Fiche de travail de communication (FP)	
NOM :	Fiche de situation de communication orale choisie n° :
Prénom :	
N° de candidature :	
CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D'INTERROGATION Pour préparer la simulation de communication orale, vous tiendrez compte des informations ci-dessous.	
PARAMÈTRES MODIFIÉS (ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)	
LE CADRE GÉNÉRAL	
LES ACTEURS	
LES ENJEUX	
LA RELATION ENTRE LES ACTEURS	
LA STRATÉGIE	
LE LIEU	

BTS Gestion de la PME – Session 2024
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs
Grille d'évaluation – Contrôle en cours de formation (CCF)

CANDIDAT(E)	Nom et Prénom : numéro de candidature :
Membres de la commission :	Signatures

SITUATION A – CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Observations des formateurs sur le parcours de formation <i>Notamment à partir des situations professionnelles inscrites dans le document synoptique du candidat</i>	
En établissement de formation	En milieu professionnel

CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA SITUATION A - (CCF)

	TI	I	S	TS
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs				
C.1.1 Qualité de la prospection effectuée ou de la réponse à l'appel d'offres				
<i>Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés</i>				
<i>Une réponse pertinente aux appels d'offre dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés</i>				
C.1.2 Qualité du traitement de la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)				
<i>Qualité de la réponse apportée au client (du devis jusqu'à la facturation)</i>				
<i>Pertinence et qualité des relances pour impayés et leur suivi</i>				
C.1.3 Pertinence de l'information, du conseil et du traitement des réclamations				
<i>Qualité de l'accueil</i>				
<i>Qualité et pertinence du traitement des réclamations</i>				
C.1.4 Pertinence du choix des fournisseurs				
C.1.5 Qualité du suivi et du contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME				
<i>Qualité du traitement du besoin d'achat ou d'investissement</i>				
<i>Qualité de l'évaluation des performances des fournisseurs</i>				
C.1.6 Pertinence du suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME				
<i>Qualité des contrôles des enregistrements</i>				
<i>Qualité de l'analyse des comptes de tiers</i>				
<i>Qualité des opérations de rapprochement bancaire</i>				
<i>Qualité des opérations relatives à la déclaration de TVA</i>				
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique				
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>				
<i>Sélection des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>				
<i>Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur</i>				
<i>Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO</i>				
Résultats en termes de communication				
<i>Diversité des situations de communication écrite et orale rencontrées</i>				
<i>Valorisation de l'image de l'entreprise dans la relation</i>				
<i>Fiabilité des informations communiquées</i>				
<i>Pertinence de l'analyse des contextes de communication écrite</i>				
<i>Efficacité de la communication écrite avec les partenaires internes et externes</i>				
<i>Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise</i>				
<i>Pertinence de l'analyse des contextes de communication orale</i>				
<i>Efficacité de la communication orale avec les partenaires internes et externes</i>				
NOTE SUR 14 POINTS – Situation A				

CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA SITUATION B - (CCF)

	TI	I	S	TS
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs				
Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME				
Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)				
Qualité et conformité de la production demandée				
Précision et rigueur de la présentation de la production demandée				
Capacité à expliquer et justifier les étapes, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)				
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur				
Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas				
Résultats en termes de communication				
Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle				
Adaptation aux évolutions de la situation initiale				
Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail				
Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels				
Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée				
NOTE SUR 6 POINTS – Situation B				

Pénalités pour non-respect du contenu défini par l'épreuve	
-2 points par fiche manquante	
-3 points pour l'absence d'une activité 1.2. (Administration des ventes) issue de la période en milieu professionnel	
TOTAL épreuve E41	
NOTE SUR 20 POINTS : Situation A + situation B –pénalités éventuelles	

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation

BTS Gestion de la PME – Session 2024
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs

Fiche d’appréciation globale – Situations A & B – Contrôle en cours de formation (CCF)

NOM de l’établissement : _____

NOM et Prénom : _____

Date de l’interrogation (pour la situation B) : _____

Note sur 20 :

Appréciation globale

<p>En plus de l'appréciation globale, les examinateurs veilleront à expliciter les éléments pour lesquels la candidate ou le candidat n'a pas atteint le niveau requis de compétences (Situations A & B).</p>

Nom des examinateurs :	Signatures :
------------------------	--------------

Ce document d’évaluation peut être communiqué à la demande du candidat ou de la candidate

E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs
Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences
Document à l'attention des membres de la commission

SITUATION A - Contrôle en cours de formation (CCF)

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
<i>Subit</i>	<i>Exécute</i>	<i>Maîtrise</i>	<i>Est expert</i>
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs			
C.1.1. Qualité de la prospection effectuée ou de la réponse à l'appel d'offres			
<i>Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés</i>			
Pas d'identification de la cible, démarche de prospection suivant un protocole sans que le choix soit argumenté. Documents présentant l'offre commerciale pas adaptés à la cible et au contexte.	Prospection conduite partiellement : Cible de prospection identifiée. Les documents présentant l'offre sont conçus à partir d'indications quant à la méthode et au plan d'action. Mise en place imprécise d'outils de suivi mais pas d'évaluation (ou non adaptés).	Analyse de la situation de gestion qui permet une identification pertinente de la cible, la mise en œuvre d'une méthode de prospection avec des documents adaptés et d'un plan d'action aidée par le questionnement des enseignants. Mise en place d'outils de suivi et d'évaluation adaptés.	Capacité à identifier d'autres cibles de prospection. Est capable de proposer d'autres actions de prospection avec des méthodes et des plans d'actions adaptés.
<i>Une réponse pertinente aux appels d'offres dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés.</i>			
Dossier de réponse à l'avis de marché public ne respectant pas la procédure. Dossier d'appel d'offres irrecevable.	Identification partielle des pièces justificatives pour constituer le dossier de réponse. Mise en place d'outils de suivi mais pas d'évaluation (ou non adaptés).	Analyse de l'avis de marché public, la constitution d'un dossier de réponse respectant la procédure (avec une aide minime extérieure) et les délais. Mise en place d'outils de suivi et d'évaluation adaptés.	Constitution du dossier de réponse en toute autonomie.
C.1.2. Qualité du traitement de la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)			
<i>Qualité de la réponse apportée au client (du devis jusqu'à la facturation)</i>			
Réponse à la demande n'est pas adaptée car la demande n'est pas comprise ou le contexte de la situation professionnelle n'est pas appréhendé.	- Réponse partiellement adaptée - Réponse nécessitant systématiquement une aide extérieure (parvient à répondre mais systématiquement guidé par exemple : il faut créer le client, réaliser un devis ...).	- Réponse adaptée au client en autonomie en lien avec le contexte (en fonction de la demande, de la relation avec le client, du processus de vente, des CGV...) : actualisation des données, documents commerciaux conformes en toute autonomie. - Capacité à assurer le suivi de cette demande, le contrôle et apporter d'éventuelles modifications.	Capacité à prendre en charge la demande du client et les opérations de suivi, de contrôle, de modification en toute autonomie et avec réactivité et anticipation.
<i>Pertinence et qualité des relances pour impayés et leur suivi</i>			
Enjeux des relances et des outils de suivi non perçus. Moyens à mobiliser non identifiés.	Relances et suivi effectuées avec une aide extérieure.	Des relances pertinentes et adaptées à la procédure en vigueur et en mobilisant les ressources nécessaires. Un suivi adapté.	Capacité à proposer une amélioration de la procédure de relance ou d'autres moyens de recouvrement.
C.1.3. Pertinence de l'information, du conseil et du traitement des réclamations			
<i>Qualité de l'accueil</i>			
Réponse à la demande du client inexistante ou non adaptée car demande non comprise ou contexte de la situation professionnelle non appréhendé.	Analyse insuffisante de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure pour accueillir, informer, conseiller. Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir au résultat attendu.	Analyse de la situation professionnelle permettant un accueil adapté, une délivrance d'informations et de conseils adaptés à la demande du client.	Capacité à analyser et à améliorer la procédure d'accueil (seulement si l'amélioration se justifie).
<i>Qualité et pertinence du traitement des réclamations</i>			
Réponse à la demande du client inexistante ou non adaptée car demande non comprise ou contexte de la situation professionnelle non appréhendé.	Analyse insuffisante de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure pour traiter les réclamations. Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir au résultat attendu.	Analyse de la situation professionnelle permettant un traitement efficace des réclamations formulées par le client.	Capacité à analyser et à améliorer le traitement des réclamations, en fonction notamment des coûts de non qualité (seulement si l'amélioration se justifie).

C.1.4. Pertinence du choix des fournisseurs			
Choix non adapté car la demande n'est pas comprise ou le contexte de la situation professionnelle n'est pas appréhendé.	Analyse et démarche insuffisantes de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure systématique pour élaborer le cahier des charges et pour choisir et mettre en œuvre l'outil de comparaison.	Analyse de la situation professionnelle nécessitant quelques explications complémentaires quant à l'élaboration du cahier des charges reflétant les besoins de la PME. Choix du fournisseur et sélection argumentée et justifiée, en toute autonomie.	Capacité à analyser, et à améliorer la procédure de qualification des fournisseurs si nécessaire.
C.1.5. Qualité du suivi et du contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME			
<i>Qualité du traitement du besoin d'achat ou d'investissement</i>			
Besoin non compris ou non évalués.	Traitement du besoin partiellement conduit et/ou adapté.	Opérations d'achats conformes au besoin, suivies et contrôlées (réception, règlements) en lien avec le contexte (processus d'achat, CGA, fournisseurs qualifiés).	Capacité à repérer les procédures de contrôles et à les améliorer si nécessaire.
<i>Qualité de l'évaluation des performances des fournisseurs</i>			
Enjeux de l'évaluation des fournisseurs non perçus, démarche non assurée.	Analyse insuffisante nécessitant une aide extérieure systématique (on donne les critères).	Analyse de la situation conduisant à la mise en place d'outils d'évaluation des fournisseurs adaptés au contexte. Les propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs sont réalisées avec une aide minime extérieure.	Évaluation de la performance de qualité et réactivité en toute autonomie.
C.1.6. Pertinence du suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs			
<i>Qualité des contrôles des enregistrements</i>			
Absence de contrôle, non compréhension des principes comptables.	Identification et vérification de l'existence des écritures comptables générées. Aide extérieure systématique pour effectuer les contrôles et modifier les erreurs éventuelles.	Enregistrements comptables conformes aux principes comptables et aux choix de l'entité. Rectification des erreurs.	Autonomie rigueur et réactivité dans le suivi comptable des opérations commerciales.
<i>Qualité de l'analyse des comptes de tiers</i>			
Non compréhension des enjeux représentés par l'analyse des comptes de tiers.	Identification des comptes de tiers et des informations comptables inhérentes mais traitement incomplet de celles-ci.	Analyse des créances clients et des dettes fournisseurs, mise en œuvre des actions pour le respect des échéances et évaluation de l'impact sur la trésorerie.	Autonomie rigueur et réactivité dans le suivi des comptes de tiers et anticipation sur la trésorerie.
<i>Qualité des opérations de rapprochement bancaire</i>			
Non compréhension des enjeux du rapprochement.	État réalisé en suivant un mode opératoire (manque d'autonomie).	État de rapprochement bancaire réalisé.	Capacité à rectifier en comptabilité des éléments en suspens.
<i>Qualité des opérations relatives à la déclaration de TVA</i>			
Non identification des informations comptables permettant le traitement des opérations relatives à la TVA.	Calcul de la TVA due et déclaration de TVA effectués avec un mode opératoire (manque d'autonomie).	Établissement, contrôle et dépôt de la déclaration de TVA en conformité à la réglementation pour les opérations réalisées en France métropolitaine. Aide nécessaire pour la TVA intracommunautaire.	Capacité à traiter l'ensemble des opérations relatives à la déclaration de TVA en toute autonomie.
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique			
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Ne se repère pas dans l'environnement numérique.	Met en œuvre l'environnement numérique sans analyser les choix, peu d'autonomie.	Analyse les contraintes et les ressources. Met en œuvre l'environnement numérique en justifiant les choix.	Met en œuvre l'environnement numérique et si nécessaire propose des améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Sélection des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>			
Sélection non pertinente et/ou usage inadapté des outils ou des services compte tenu du contexte de la situation de communication écrite et méconnaissance des finalités des outils.	Connaissance des finalités mais outils sélectionnés ou usage non adapté à la situation de communication.	Connaissances des finalités et sélection et usage des outils ou des services pertinents mais non argumenté au regard du contexte et des usages.	Aisance dans l'argumentation des choix opérés.

Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser sur PGI ou tableur.	Mise en œuvre de l'outil logiciel (utilisé dans les différentes situations) selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
Résultats en termes de communication			
Diversité des situations de communication écrite et orale rencontrées			
Situations non ancrées dans le domaine 1 ou aucune des situations présentées ne porte sur une relation avec un client ou non vécues	Supports et activités du domaine 1 peu variés	Présence de 4 fiches de situations de communication (écrite et orale), avec un client, présentant des supports de communication variés	Degré élevé de couverture des tâches de communication du domaine 1
Valorisation de l'image de l'entreprise dans la relation			
Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise non identifiés.	Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise non identifiés mais non pris en compte dans la situation de communication.	Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise compris et intégrés dans la situation de communication.	Capacité à prendre du recul et à justifier ses choix pour valoriser l'image de l'entreprise.
Fiabilité des informations communiquées			
Absence d'identification des informations à transmettre ou absence de collecte des informations.	Informations transmises non vérifiées ou ne respectant pas les contraintes du contexte.	Informations transmises vérifiées et conformes aux contraintes du contexte.	Capacité d'autonomie dans la collecte et la transmission des informations.
Pertinence de l'analyse des contextes de communication écrite			
Absence de connaissance des notions ne permettant pas une analyse.	Description de la situation sans analyse.	Analyse pertinente de la situation de communication écrite : objectifs à atteindre, acteurs, historique de la relation, enjeux, type de relation, contraintes et ressources (charte graphique, valeurs de l'entreprise, environnement technologique, ...), analyse du message reçu.	Capacité à transférer les compétences acquises en communication écrite dans un contexte différent
Efficacité de la communication écrite avec les partenaires internes et externes			
Objectifs non identifiés, réponse non adaptée.	Objectifs identifiés, réponse peu adaptée ou pas adaptée.	Identification et recherche des informations manquantes pour préparer la réponse. Justification de l'adaptation des messages aux supports, au mode de diffusion choisi et aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différentes. Justification de la prise en compte de l'historique des communications. Utilisation ou création de modèles de documents pertinents	Capacité à évaluer l'écart entre l'objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart
Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise			
Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles.	Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels. Orthographe et expression insuffisantes.	Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute.	Justification et argumentation dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise.
Pertinence de l'analyse des contextes des situations de communication orale			
Description des faits et du contexte sans analyse.	Description des faits et du contexte avec une tentative d'analyse.	Analyse pertinente du contexte mais analyse des faits perfectibles. Savoirs globalement maîtrisés.	Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle).
Efficacité de la communication orale avec les partenaires internes et externes			
Objectifs non identifiés.	Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée	Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées.	Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant).

ANNEXE V – 7.3 (Suite)

E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs
Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences
Document à l'attention des membres de la commission
SITUATION B - Contrôle en cours de formation (CCF)

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
<i>Subit</i>	<i>Exécute</i>	<i>Maîtrise</i>	<i>Est expert</i>
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs			
<i>Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME</i>			
Description du contexte succincte partielle ou non structurée.	Contexte structuré mais sans réelle analyse.	Analyse du contexte commercial présentant les caractéristiques commerciales attendues.	Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective la politique commerciale de la PME et son environnement. Les enjeux sont mis en évidence.
<i>Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux</i>			
Travaux réalisés non situés dans un contexte (ni le pourquoi et le comment). Cf exercices.	Description du contexte sans mise en évidence du rôle du candidat.	Analyse du contexte de travail : événement déclencheur de la situation, contexte relationnel, contraintes et ressources, les objectifs, l'environnement technologique.	Restitution de l'analyse du contexte et prise de recul. Les travaux répondent à une problématique de gestion.
<i>Qualité et conformité de la production demandée</i>			
Productions ne prenant pas en compte la demande de la commission d'interrogation ou ne répondant pas au besoin.	Productions prenant en compte les exigences, en suivant une procédure, sans exploitation suffisante des ressources et des contraintes.	Analyse de la demande et productions répondant partiellement aux contraintes en mobilisant les ressources.	Productions professionnelles répondant au contexte.
<i>Qualité de la présentation de la production demandée</i>			
Présentation succincte.	Description des productions.	Justification des choix opérés pour réaliser la production.	Productions explicitées et argumentées en s'inscrivant dans le contexte. La présentation intègre une justification des choix.
<i>Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux</i>			
Pas de démarche, techniques et traitements peu appropriés.	Démarche mise en œuvre mais perfectible, techniques et traitements mal maîtrisés.	Justification et analyse des démarches mises en œuvre, techniques mobilisées appropriées.	Proposition d'une évolution des démarches en argumentant. La prise de recul est manifeste.
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique			
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Absence de repères dans l'environnement numérique.	Mise en œuvre dans l'environnement numérique sans analyser les choix, manque d'autonomie.	Analyse les contraintes et les ressources. Mise en œuvre dans l'environnement numérique en justifiant les choix.	Mise en œuvre dans l'environnement numérique et si nécessaire proposition d'améliorations en argumentant de manière raisonnée pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire, manque d'autonomie.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas</i>			
Non compréhension de la demande.	Explications systématiquement demandées avant la réalisation.	Questionnement et reformulation de la demande pour une réponse adaptée.	Réponse efficace et autonome en justifiant les choix.

Résultats en termes de communication			
<i>Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle</i>			
Description des faits et du contexte sans analyse.	Description des faits et du contexte avec une tentative d'analyse.	Analyse pertinente du contexte, mais perfectible. Savoirs globalement maîtrisés.	Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle).
<i>Adaptation aux évolutions de la situation initiale</i>			
Paramètres modifiés non compris.	Paramètres modifiés, compris mais réponse à la demande non adaptée.	Réponse adaptée mais comportement verbal et non verbal manquant de professionnalisme.	Comportement verbal et non verbal professionnel compatible avec la situation simulée (stratégie de communication pertinente, techniques appropriées ...).
<i>Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail</i>			
Objectifs non identifiés.	Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée.	Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées.	Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant).
<i>Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels</i>			
Expression et vocabulaire inadaptés à la communication professionnelle.	Expression correcte mais règles et usages professionnels partiellement acquis	Registre de langue adapté Respect des règles et des usages professionnels Quelques maladresses d'expression.	Expression professionnelle pertinente et adaptée.
<i>Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée</i>			
Absence de savoirs ne permettant pas une analyse.	Savoirs mal appropriés et sans lien avec la situation simulée.	Analyse critique de la prestation à l'aide du questionnement de la commission d'interrogation permettant d'identifier les marges de progrès.	Analyse critique de la prestation argumentée et en relative autonomie permettant de prendre de la hauteur.

BTS Gestion de la PME – Session 2024
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs

Grille d'évaluation – Forme ponctuelle (FP)

CANDIDAT(E)	Nom et Prénom : Matricule :
ENTRETIEN SUR LE PARCOURS PROFESSIONNEL DU DOMAINE 1 (Document synoptique – 1^{ère} partie)	
Points abordés lors de l'entretien (1 ^{ère} partie)	
SITUATION PROFESSIONNELLE CHOISIE (2^{ème} partie)	
Identification de la situation professionnelle choisie (2 ^{ème} partie)	
Compétences mises en œuvre (indiquer les références des activités associées aux compétences)	
SITUATION DE COMMUNICATION ORALE (3^{ème} partie)	
Identification de la situation de communication orale choisie (3 ^{ème} partie)	
Compétences mises en œuvre (indiquer les références des activités associées aux compétences)	
SITUATION DE COMMUNICATION ECRITE (4^{ème} partie)	
Identification de la situation de communication écrite choisie (4 ^{ème} partie)	
Compétences mises en œuvre (indiquer les références des activités associées aux compétences)	

BTS Gestion de la PME – Session 2024
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs

CRITÈRES DE PERFORMANCE - Forme ponctuelle (FP)

	TI	I	S	TS
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs				
Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME				
Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux				
Qualité des productions réalisées dans le cadre de la formation				
Qualité et conformité de la production demandée par la commission d'interrogation				
Précision et rigueur de la présentation de la production demandée				
Maîtrise des techniques mobilisées dans le contexte de la situation				
Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)				
Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 1				
Couverture du domaine 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs (document synoptique)				
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés				
Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas				
Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages				
Résultats en termes de communication				
Diversité des situations de communication écrite et orale				
Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle				
Adaptation aux évolutions de la situation initiale				
Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail				
Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels				
Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée				
Analyse de la situation de communication écrite				
Aptitude à justifier la structuration, le registre de langue, les procédés d'argumentation				
Qualité des écrits professionnels dans le respect des règles, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise				
Efficacité, qualité et conformité de la communication écrite compte tenu des objectifs				
Capacité à prendre en compte les modifications demandées				
Pénalités pour non-respect du contenu défini par l'épreuve				
-2 points par fiche manquante				
-3 points pour l'absence d'une activité 1.2. (Administration des ventes) issue de la période en milieu professionnel				
NOTE /20 (après retrait des pénalités éventuelles)				
Membres de la commission :	Date :	Signatures		

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation

BTS Gestion de la PME – Session 2024
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs

Fiche d’appréciation globale –Forme ponctuelle (FP)

NOM et Prénom : _____

Numéro de candidature : _____

Date de l’interrogation : _____

Note sur 20 :

Appréciation globale

<p>En plus de l'appréciation globale, les examinateurs veilleront à expliciter les éléments pour lesquels le candidat n'a pas atteint le niveau requis de compétences.</p>

Nom des examinateurs :	Signatures :
------------------------	--------------

Ce document d'évaluation peut être communiqué à la demande du candidat ou de la candidate

E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs
Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences
Document à l'attention des membres de la commission
Forme ponctuelle (FP)

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
<i>Subit</i>	<i>Exécute</i>	<i>Maîtrise</i>	<i>Est expert</i>
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs			
<i>Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME</i>			
Description du contexte succincte partielle ou non structurée ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d'immersion professionnelle.	Contexte structuré mais sans réelle analyse.	Analyse du contexte commercial présentant les caractéristiques commerciales attendues.	Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective la politique commerciale de la PME et son environnement. Les enjeux sont mis en évidence.
<i>Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux</i>			
Travaux réalisés non situés dans un contexte (ni le pourquoi et le comment) ou non réalisés en milieu professionnel (Cf exercices).	Description du contexte sans mise en évidence du rôle du candidat.	Analyse du contexte de travail : événement déclencheur de la situation, contexte relationnel, contraintes et ressources, les objectifs, l'environnement technologique.	Restitution de l'analyse du contexte et prise de recul. Les travaux répondent à une problématique de gestion.
<i>Qualité des productions réalisées dans le cadre de la formation</i>			
Productions ne prenant pas en compte la demande du client ou du fournisseur et les besoins ou ne répondant pas au besoin.	Productions prenant en compte les exigences, en suivant une procédure, sans exploitation suffisante des ressources et des contraintes.	Analyse de la demande et productions répondant partiellement aux contraintes en mobilisant les ressources.	Productions professionnelles répondant au contexte. Le cas échéant ces productions permettent d'améliorer les procédures et les démarches mises en œuvre.
<i>Qualité et conformité de la production demandée</i>			
Productions ne prenant pas en compte la demande de la commission d'interrogation et les besoins ou ne répondant pas au besoin.	Productions prenant en compte les exigences, en suivant une procédure, sans exploitation suffisante des ressources et des contraintes.	Analyse de la demande et productions répondant partiellement aux contraintes en mobilisant les ressources.	Productions professionnelles répondant au contexte.
<i>Précision et rigueur de la présentation de la production demandée</i>			
Présentation succincte.	Description des productions.	Justification des choix opérés pour réaliser la production.	Productions explicitées et argumentées en s'inscrivant dans le contexte. La présentation intègre une justification des choix.
<i>Maîtrise des techniques mobilisées dans le contexte de la situation</i>			
Absence de connaissances des techniques ou techniques non mobilisées.	Ensemble des techniques très partiellement connues.	Majorité des techniques connues et maîtrisées.	Démonstration d'une solide connaissance des techniques professionnelles liées au domaine 1.
<i>Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)</i>			
Pas de démarche, techniques et traitements peu appropriés.	Démarche mise en œuvre mais perfectible, techniques et traitements mal maîtrisés.	Justification et analyse des démarches mises en œuvre, techniques mobilisées appropriées.	Proposition d'une évolution des démarches en argumentant. La prise de recul est manifeste.
<i>Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 1</i>			
Vocabulaire associé au domaine non maîtrisé.	Vocabulaire associé au domaine imprécis.	Vocabulaire associé au domaine utilisé à bon escient.	Démonstration d'une solide connaissance du vocabulaire professionnel lié au domaine 1 et au contexte de l'entreprise.
<i>Couverture du domaine 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs (document synoptique)</i>			
Couverture très insuffisante des activités ou absence de situations de communication dans les situations de gestion relevant du domaine 1 ou moins 3 activités présentées.	Couverture partielle des activités du domaine 1.	Couverture de l'ensemble des activités et au moins 2 fiches couvrant 3 activités.	Degré élevé de couverture des activités du domaine 1 (plus d'une situation de gestion pour plusieurs activités).

Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique			
<i>Effacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Absence de repères dans l'environnement numérique.	Mise en œuvre de l'environnement numérique sans analyse des choix, manque d'autonomie.	Analyse les contraintes et les ressources. Mise en œuvre de l'environnement numérique en justifiant les choix.	Mise en œuvre de l'environnement numérique et si nécessaire proposition d'améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire, manque d'autonomie.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas</i>			
Non compréhension de la demande.	Explications systématiquement demandées avant la réalisation.	Questionnement et reformulation de la demande pour une réponse adaptée.	Réponse efficace et autonome en justifiant les choix.
<i>Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>			
Sélection non pertinente et/ou usage inadapté de l'outil ou du service compte tenu du contexte de la situation de communication écrite et méconnaissance des finalités des outils.	Connaissance des finalités mais outil sélectionné ou usage non adapté à la situation de communication.	Connaissances des finalités et sélection et usage de l'outil ou du service pertinent mais non argumenté au regard du contexte et des usages.	Aisance dans l'argumentation des choix opérés.
Résultats en termes de communication			
<i>Diversité des situations de communication écrite et orale</i>			
Situations non ancrées dans le domaine 1 ou aucune des situations présentées ne porte sur une relation avec un client ou non vécues.	Supports et activités du domaine 1 peu variés.	Présence de 4 fiches de situations de communication (écrite et orale), dont 2 (une écrite et une orale) avec un client, présentant des supports de communication variés et mobilisant pour la communication écrite les fonctionnalités d'un logiciel de messagerie et celles avancées du traitement de textes et du logiciel de présentation.	Degré élevé de couverture des tâches de communication du domaine 1.
<i>Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle</i>			
Description des faits et du contexte sans analyse.	Description des faits et du contexte avec une tentative d'analyse.	Analyse pertinente du contexte mais perfectible. Savoirs globalement maîtrisés.	Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle).
<i>Adaptation aux évolutions de la situation initiale</i>			
Paramètres modifiés non compris.	Paramètres modifiés compris mais réponse à la demande non adaptée.	Réponse adaptée mais comportement verbal et non verbal manquant de professionnalisme.	Comportement verbal et non verbal professionnel compatible avec la situation simulée (stratégie de communication pertinente, techniques appropriées ...).

<i>Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail</i>			
Objectifs non identifiés.	Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée.	Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées.	Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant).
<i>Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels</i>			
Expression et vocabulaire inadaptés à la communication professionnelle.	Expression correcte mais règles et usages professionnels partiellement acquis.	Registre de langue adapté - Respect des règles et des usages professionnels - Quelques maladresses d'expression.	Expression professionnelle pertinente et adaptée.
<i>Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée</i>			
Absence de savoirs ne permettant pas une analyse.	Savoirs mal appropriés et sans lien avec la situation simulée.	Analyse critique de la prestation à l'aide du questionnement de la commission d'interrogation permettant d'identifier les marges de progrès.	Analyse critique de la prestation argumentée et en relative autonomie permettant de prendre de la hauteur.
<i>Analyse de la situation de communication écrite</i>			
Absence de connaissance des notions ne permettant pas une analyse.	Description de la situation sans analyse.	Analyse pertinente de la situation de communication écrite : objectifs à atteindre, acteurs, historique de la relation, enjeux, type de relation, contraintes et ressources (charte graphique, valeurs de l'entreprise, environnement technologique, ...), analyse du message reçu.	Capacité à situer son rôle dans la situation de communication écrite.
<i>Aptitude à justifier la structuration, le registre de langue, les procédés d'argumentation</i>			
Absence de justification des choix de structuration, de registre de langue et des procédés d'argumentation. Absence de savoirs.	Structuration des documents écrits, registre de langue et procédés d'argumentation adaptés à la situation de communication écrite. Impossibilité de justification, même aidée par le questionnement de la commission d'interrogation.	Structuration des documents écrits, registre de langue et procédés d'argumentation adaptés à la situation de communication écrite. Justification aidée par le questionnement de la commission d'interrogation.	Justification pertinente et argumentée du choix de structuration des documents écrits du registre de langue et des procédés d'argumentation.
<i>Qualité des écrits professionnels dans le respect des règles, des usages et des valeurs de l'entreprise</i>			
Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles.	Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels. Orthographe et expression insuffisantes.	Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute.	Justification et argumentation du respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise.
<i>Efficacité et conformité de la communication écrite compte tenu des objectifs</i>			
Objectifs non identifiés, réponse non adaptée.	Objectifs identifiés, réponse peu adaptée ou pas adaptée.	Identification et recherche des informations manquantes pour préparer la réponse. Justification de l'adaptation des messages aux supports et au mode de diffusion choisi et aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différentes. Justification de la prise en compte de l'historique des communications. Utilisation ou création de modèles de documents pertinents.	Capacité à évaluer l'écart entre l'objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart.
<i>Capacité à prendre en compte les modifications demandées</i>			
Non compréhension de la demande.	Explications demandées à la commission avant la réalisation.	Reformulation de la demande et une réponse adaptée.	Réponse efficace et autonome en justifiant les choix.

BTS Gestion de la PME, session 2024
E51 : Participer à la gestion des risques de la PME

Notification de non-conformité du dossier

Nom : _____ Prénom : _____

N° de candidature : _____

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle ou la commission d'interrogation, celui-ci est déclaré non-conforme pour un ou plusieurs des motifs ci-dessous :

- Absence de dépôt de dossier
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité académique
- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen
- Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet

Les documents devant être visés sont les suivants :

- Candidats scolaires ou apprentis :

- Attestations de stage
- Contrat d'apprentissage et certificat de travail

- Candidats salariés ou assimilés :

- Certificats de travail

En l'absence de conformité de dossier, le candidat ou la candidate ne peut pas être interrogé(e) à l'épreuve, se voit attribuer la mention non valide (NV) à cette épreuve et ne peut donc pas obtenir le diplôme à cette session.

Date du contrôle :

Visa :

SOUS-ÉPREUVE E51 : Participer à la gestion des risques de la PME

Principes de composition du dossier à remettre par le candidat

Les documents remis par le candidat ou la candidate comprennent deux parties : une partie identification et une partie dossier de l'épreuve.

1. Partie identification (page de présentation)

- Une partie identification de la candidate ou du candidat (nom, prénom, numéro de matricule, forme d'évaluation (CCF ou ponctuel) ;
- Une partie identifiant l'établissement de formation ;
- L'intitulé du projet validé par le(s) formateur(s) ;
- La référence aux activités du bloc de compétences 2 « Participer à la gestion des risques de la PME » mobilisées ;
- La période et le lieu de réalisation.

2. Dossier de l'épreuve

- Les attestations de stage ou les certificats de travail.
- La présentation du contexte, de l'activité et une analyse managériale de la PME. Cette présentation doit se composer *a minima* d'une :
 - analyse des éléments du contexte de la PME : activité et impact sur les risques ou la démarche qualité, effectif, fiche d'identité, chiffre d'affaires et marché, type de clientèle, politique de communication, certification- label, environnement numérique ;
 - analyse managériale : mode de production, structure, mode de coordination, style de management, forces et faiblesses de l'entreprise, analyse de la concurrence, ressources et compétences, avantage concurrentiel, facteur clé de succès, stratégies.
- Une évaluation globale :
 - de l'ensemble des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les gérer ;
 - de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME ;
- Une explicitation de la conduite de projet mise en œuvre par le candidat ou la candidate pour améliorer la gestion d'un risque qu'il ou elle a repéré au sein de la PME, ou pour développer la démarche qualité. Cette conduite de projet doit intégrer une veille associée au thème choisi.

La présentation du contexte, l'évaluation globale et l'explicitation se limitent à 12 pages maximum.

Le dossier comprend également en annexe (en sus des 12 pages), les productions réalisées par le candidat ou la candidate pour conduire ces travaux de « gestion des risques de la PME » ou de « démarche qualité ».

BTS gestion de la PME - Session 2024
Sous-épreuve E51 : Participer à la gestion des risques de la PME
Grille d'évaluation de la sous-épreuve E51 CCF et ponctuel

CANDIDAT(E)	Nom et Prénom : n° de candidature :		
Situation professionnelle			
Différents points abordés lors de l'entretien (2 ^{ème} partie)			
Commentaires			
Note /20	Membres de la commission :		Signatures

Critères de performance	TI	I	S	TS
Résultats liés à l'analyse du contexte global de la PME (Dossier et entretien)				
Qualité de la présentation du contexte et de l'activité de la PME				
Qualité de l'analyse managériale				
Résultats liés à l'évaluation globale (Dossier et entretien)				
Qualité de l'évaluation globale des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les gérer				
Qualité de l'évaluation de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME				
Justification du choix du risque repéré (thème choisi) ou de la démarche qualité mise en place				
Résultats liés à la conduite de projet (Dossier et entretien)				
Qualité de la contribution à la mise en place d'une démarche de conduite de projet au sein de la PME				
Qualité et pertinence de la veille conduite au sein de la PME au regard du thème choisi				
Pertinence et qualité de la démarche de gestion du risque choisi ou de la démarche qualité mise en place				
Pertinence et qualité des productions réalisées dans le cadre de la gestion du risque ou de mise en place de la démarche qualité (outils et techniques)				
Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 2 : Participer à la gestion des risques de la PME				
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique (Dossier et entretien)				
Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages de la PME				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur, mobilisées pour la conduite de projet				
Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés pour l'épreuve et pour la conduite de projet				
Justification et pertinence des logiciels spécialisés pour mettre en place une veille, d'une gestion de projet, d'une gestion des risques de la PME.				
Résultats en termes de communication (pour rédaction du dossier et conduite de projet)				
Efficacité de l'animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage au regard du projet				
Efficacité de la conduite d'entretien et/ou dans la participation à la conduite de réunions				
Efficacité des actions de communication produites dans le cadre de la conduite du projet				
Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise (dossier et conduite de projet)				
Résultats en termes de communication orale (exposé et entretien)				
Qualité de l'exposé				
Capacité d'écoute et de dialogue				
Qualité de l'expression et du vocabulaire				

BTS Gestion de la PME – Session 2024
Sous-épreuve E51 : Participer à la gestion des risques de la PME
Fiche d’appréciation CCF et ponctuel

NOM et Prénom: _____

Numéro de candidature : _____

Date de l’interrogation : _____

Note sur 20 :

Appréciation globale

<p>En plus de l’appréciation globale, les examinateurs veilleront à expliciter les éléments pour lesquels la candidate ou le candidat n’a pas atteint le niveau requis de compétences.</p>

Nom des examinateurs :	Signatures :
------------------------	--------------

Ce document d’évaluation peut être communiqué à la demande du candidat ou de la candidate

BTS gestion de la PME - Session 2024
Sous-épreuve E51 : Participer à la gestion des risques de la PME
Critères d'évaluation de la sous-épreuve E51 CCF et ponctuel
Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences
Document à l'attention des membres de la commission

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
<i>Subit</i>	<i>Exécute</i>	<i>Maîtrise</i>	<i>Est expert</i>
Résultats liés à l'analyse du contexte global de la PME (Dossier et entretien)			
<i>Qualité de la présentation du contexte et de l'activité de la PME</i>			
Description du contexte et de l'activité, succincte, partielle ou non structuré Ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d'immersion professionnelle.	Présentation structurée mais sans analyse.	Analyse des éléments du contexte de la PME : activité et impact sur les risques ou la démarche qualité, effectif, fiche d'identité, chiffre d'affaires et marché, type de clientèle, politique de communication, certification- label, environnement numérique.	Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective l'activité de la PME et son environnement. Les enjeux liés à la gestion du risque ou la démarche qualité sont mis en évidence.
<i>Qualité de l'analyse managériale</i>			
Description du contexte managérial succincte ou non structurée Ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d'immersion professionnelle.	Présence d'éléments managériaux, sans analyse et peu contextualisés dans la PME.	Analyse managériale de la PME : mode de production, structure, mode de coordination, style de management, forces et faiblesses de l'entreprise, analyse de la concurrence, ressources et compétences, avantage concurrentiel, facteur clé de succès, stratégies.	Analyse managériale mettant en perspective les enjeux liés à la gestion du risque ou à la démarche qualité.
Résultats liés à l'évaluation globale (Dossier et entretien)			
<i>Qualité de l'évaluation de l'ensemble des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les prévenir</i>			
Simple évocation des risques.	Identification, recensement et évaluation partielle ou non justifiée.	Evaluation des risques et de la fiabilité des sources d'information.	Capacité à présenter une cartographie des risques, leur évaluation et les mesures de prévention déjà mises en œuvre.
<i>Qualité de l'évaluation de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME</i>			
Simple énonciation des normes, processus, procédures, labels et certificats.	Identification d'une démarche et d'éléments liés à la qualité.	Identification des outils mis en place dans la démarche qualité.	Capacité à appréhender la démarche qualité mise en œuvre en lien avec l'activité de la PME.
<i>Justification du choix du risque repéré (thème choisi) ou de la démarche qualité mise en place</i>			
Absence de justification.	Mise en évidence du thème choisi avec une justification succincte.	Choix justifié et argumenté en lien avec l'évaluation globale.	Capacité à faire le lien entre l'évaluation globale et l'analyse du contexte global de la PME.
Résultats liés à la conduite de projet (Dossier et entretien)			
<i>Qualité de la contribution à la mise en place d'une démarche de conduite de projet au sein de la PME</i>			
Absence de démarche projet.	Organisation d'activités et d'opérations, mais sans prendre en compte les contraintes.	Organisation d'activités et d'opérations, en prenant en compte les contraintes et ressources.	Capacité à mettre en place des opérations de suivi et de contrôle et de correction.
<i>Qualité et pertinence de la veille conduite au sein de la PME au regard du thème choisi</i>			
Aucune stratégie de recherche d'informations.	Recherche d'informations, mais sans réelle compréhension des enjeux.	Recherche d'informations et son organisation, avec validation des informations mais sans mise à disposition.	Mise en place d'une stratégie de veille (Si gestion d'un risque : veille réglementaire, veille technologique ; si démarche qualité : mise en place d'une méthode de veille pertinente au regard des besoins de certification de la PME).

<i>Pertinence et qualité de la démarche de gestion du risque choisi ou de la démarche qualité mise en place</i>			
Absence de démarche de gestion du risque choisi ou absence de démarche qualité à mettre en place.	Méthodologie suivie selon des consignes sans réelle autonomie. Quelques propositions d'amélioration.	Mise en place d'une méthodologie du risque et propositions d'amélioration Mise en place d'outils associés à une démarche qualité, avec une phase d'analyse préalable	Ensemble mené en toute autonomie.
<i>Pertinence et qualité des productions réalisées dans le cadre de la gestion du risque ou de mise en place de la démarche qualité (outil et techniques)</i>			
Absence d'outils.	Mise en place d'outils peu réalistes ou production de documents peu pertinents, peu réalistes.	Compréhension des enjeux, mise en œuvre d'outils et production de documents pertinents au regard du projet et de qualité professionnelle.	Capacité à justifier et/ou accompagner les acteurs concernés par la mise en place du projet..
<i>Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 2 : Participer à la gestion des risques de la PME</i>			
Vocabulaire associé au domaine non maîtrisé.	Vocabulaire associé au domaine imprécis.	Vocabulaire associé au domaine utilisé à bon escient.	Démonstration d'une solide connaissance du vocabulaire professionnel lié au domaine 2 et au contexte de l'entreprise.
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique (Dossier et entretien)			
<i>Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>			
Sélection non pertinente et/ou usage inadapté de l'outil ou du service compte tenu du contexte et méconnaissance des finalités des outils.	Connaissance des finalités mais outil sélectionné ou usage non adapté au contexte.	Connaissances des finalités, sélection et usage de l'outil ou du service pertinent mais non argumenté au regard du contexte et des usages.	Aisance dans l'argumentation des choix opérés
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Absence de repères dans l'environnement numérique.	Mise en œuvre de l'environnement numérique sans analyse des choix.	Analyse des contraintes et des ressources. Mise en œuvre de l'environnement numérique en justifiant les choix.	Mise en œuvre de l'environnement numérique et si nécessaire proposition des améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur, mobilisés pour la conduite de projet</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés pour l'épreuve et pour la conduite de projet</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Justification et pertinence des logiciels spécialisés pour mettre en place une veille, d'une gestion de projet, d'une gestion des risques de la PME</i>			
Pas de mise en œuvre de logiciels spécialisés.	Mise en œuvre de fonctionnalités de logiciels spécialisés.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.

Résultats en termes de communication (pour rédaction du dossier et conduite de projet)			
<i>Efficacité de l'animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage au regard du projet</i>			
Absence d'un dispositif de travail collaboratif.	Mise en place ou utilisation d'un dispositif collaboratif sans réelle autonomie dans l'autonomie dans l'animation.	Mise en place ou utilisation d'un dispositif et son animation en autonomie.	Capacité à faire des propositions d'amélioration du dispositif et des conditions d'animation.
<i>Efficacité de la conduite d'entretien et/ou dans la participation à la conduite de réunions</i>			
Absence d'entretien ou de réunion pour mener le projet.	Entretien ou participation à des réunions sans réflexion sur les outils à mobiliser et sans conception de ces outils.	Entretien ou participation à des réunions avec conception d'outils d'entretiens, d'animation, de recueil de données, d'informations ...	Capacité à conduire l'entretien ou la réunion en toute autonomie.
<i>Efficacité des actions de communication produites dans le cadre de la conduite du projet</i>			
Objectifs et enjeux non identifiés.	Actions de communication produites sans réelle autonomie (manque d'autonomie).	Productions d'actions de communication efficaces et pertinentes dans le cadre de la conduite de projet.	Capacité à évaluer pour chaque action produite l'écart entre l'objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart.
<i>Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise (dossier et conduite de projet)</i>			
Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles.	Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels. Orthographe et expression insuffisantes.	Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute.	Expression professionnelle pertinente et adaptée Justification et argumentation du respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise.
Résultats en termes de communication orale (exposé et entretien)			
<i>Qualité de l'exposé</i>			
Aucune structure et exposé trop court ou citation du risque ou de la démarche qualité.	Exposé non structuré et sans supports pour illustrer son propos.	Exposé clair et justification du risque ou de la démarche qualité appuyé par des supports de communication.	Exposé professionnel (structuré, synthétique, analyse rigoureuse et pertinente, documents professionnels, aisance à l'oral).
<i>Capacité d'écoute et de dialogue</i>			
Non compréhension des questions posées ou absence d'argumentation ou de justification des réponses.	Écoute mais difficulté dans la compréhension des questions posées ou dans l'argumentation.	Écoute et demande de reformulation des questions pour pouvoir répondre de manière argumentée.	Échange constructif avec le jury (voire anticipation des questions).
<i>Qualité de l'expression et du vocabulaire</i>			
Expression et vocabulaire non adaptés.	Maladresses d'expression ou vocabulaire approximatif.	Vocabulaire professionnel et syntaxe corrects.	Haut niveau de vocabulaire professionnel et syntaxique.

**Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant
en application de l'article D643-15-1 du code de l'éducation*1**

**Candidat au brevet de technicien supérieur
Gestion de la PME**

Session :

Intitulé de l'épreuve obligatoire à la suite de laquelle le candidat présente à titre facultatif l'unité
« engagement étudiant » : E4 - Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs de la PME

Nom et prénom du candidat :

Numéro d'inscription :

Nature de l'engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique,...) :

.....
.....

Organisme d'accueil (association, entreprise,...) :

Nom de l'organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l'engagement : du .../.../... au .../.../...

Durée de l'engagement (précisez le nombre d'heures par semaine ou par mois) :

Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)

M./ Mme

atteste sur l'honneur de l'authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.

**1 - D643-15-1 du code de l'éducation :*

« Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l'examen, à la demande du candidat.

La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen.

La validation prend la forme d'une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l'épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité du diplôme.

Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises. »

ANNEXE VII-2

BTS GESTION DE LA PME SESSION 2024		
GRILLE D'ÉVALUATION		
ÉPREUVE FACULTATIVE – ENGAGEMENT ETUDIANT Durée : 20 minutes		
NOM du candidat :	Prénom du candidat :	N° Candidat :
Date :	Commission N° :	

Analyse de l'engagement associatif, social ou professionnel
Organisation lieu de l'engagement:
Activités réalisées :
Questions posées :

Appréciation globale :

Noms et signatures des évaluateurs :

NOTE :	/20
---------------	------------

ANNEXE VII-3-Recto

BTS Gestion de la PME – Session 2024

EF2 – ENGAGEMENT ETUDIANT

Épreuve facultative - Durée 20 MINUTES

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION

NOM du CANDIDAT :

Prénom du candidat :

N° Candidat :

Date :

N° COMMISSION :

CRITÈRES D'ÉVALUATION	TI	I	S	TS
1 – Qualité de la présentation du contexte de l'engagement				
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement				
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement				
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)				
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens				
7 – Capacité à s'engager dans un collectif				
8 - Qualité de l'argumentation				
9 – Qualité de la communication écrite et orale				

ANNEXE VII-3-Verso

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
TI	I	S	TS
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement			
Présente une description succincte partielle ou non structurée	Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif	Analyse du contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, ...)
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement			
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés	Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés	Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux	Présente une analyse des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et les limites des choix. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite, peu autonome et limitée à une série d'activités	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et développement de ses compétences → Capacité à apprendre de son expérience à faire lien avec les activités du référentiel du diplôme
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	A su dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	A su dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches. → capacité à résoudre des problèmes
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, ...)			
Ne démontre pas un engagement dans des activités variées	Démontre une capacité à présenter les différences culturelles	Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action	Démontre une intelligence sociale
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens			
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects	Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes	Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence	Montre le lien entre situations rencontrées et développement de ses compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ces différentes activités
7 - Capacité à s'engager dans un collectif			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif	Démontre de capacités à interagir selon des procédures établies	Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif. → Capacité à travailler en équipe
8– Qualité de l'argumentation			
N'argumente pas.	Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux	Limite son argumentation aux travaux prescrits	Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, ...)
9 – Qualité de la communication écrite et orale			
Ne communique pas	Fait un compte rendu partiel	Explique et fait comprendre	Fait adhérer par des qualités de conviction