**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR**

# ***ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI***

## ***A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN***

# BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

## "ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI A REFERENTIEL COMMUN EUROPEEN"


**ANNEXE I**

**RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES..... 3**

**RÉFÉRENTIEL COMMUN DE CERTIFICATION ..... 24**

**SAVOIRS ASSOCIES..... 67**

**ANNEXE II**

**STAGES EN MILIEU PROFESSIONNEL.....169**

**ANNEXE III**

**GRILLE HORAIRE .....175**

**ANNEXE IV**

**RÈGLEMENT D'EXAMEN.....176**

**ANNEXE V**

**DEFINITION DES EPREUVES .....177**

**ANNEXE VI**

**TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'ÉPREUVE ET D'UNITÉS.....208**

**ANNEXE I - RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

**I – INTITULÉ DU PROFIL PROFESSIONNEL COMMUN EUROPÉEN**

# « Assistant de gestion de PME-PMI »

## II - CHAMP D'ACTIVITÉ

### II.1. DÉFINITION

L'assistant de gestion exerce sa mission auprès du chef d'entreprise d'une petite ou moyenne entreprise ou d'un cadre dirigeant. Il en est le collaborateur direct.

Cette mission se caractérise par une forte polyvalence à dominante administrative. Elle se décline en diverses activités qui sont explicitement attribuées par le chef d'entreprise.

## II.1.1. La mission globale

La polyvalence de l'assistant de gestion lui permet, dans la limite des responsabilités fixées par le chef d'entreprise, dans le respect des règles de confidentialité et dans le contexte culturel caractéristique de la PME:

- de participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise dans ses dimensions administrative, comptable, commerciale, humaine... ;
- de contribuer à l'amélioration de son efficacité par l'optimisation de son organisation ;
- de contribuer à sa pérennité par l'anticipation des besoins, l'accompagnement du développement et la participation au contrôle de l'activité par la mise en place d'indicateurs qu'il soumet au chef d'entreprise.

De manière générale, dans l'accomplissement de sa mission et dans les domaines de compétences qui sont les siens, l'assistant est amené à attirer l'attention du chef d'entreprise sur les problèmes et/ou opportunités repérés, et ainsi à lui formuler des propositions d'actions.

La place dans l'organisation de l'assistant de gestion lui impose d'avoir une perception globale de l'activité de la PME, d'inscrire son action dans le respect de sa culture et de ses objectifs stratégiques. Il contribue à la valorisation de l'image de l'entreprise.

## II.1.2. Les activités constitutives de sa mission

La mission de l'assistant de gestion comporte deux types d'activités :

- **Les activités de soutien au chef d'entreprise**

Ces activités de soutien correspondent à la fonction d'assistant proprement dite. Elles consistent à préparer les éléments de la décision du chef d'entreprise et à l'aider dans son action. L'assistant lui apporte les informations nécessaires à la conduite de l'exploitation, au développement de l'entreprise ou à la mise en place de projets. Il prépare certains dossiers, peut en suivre l'exécution en fonction des consignes reçues.

Ces activités de soutien concernent en premier lieu l'ensemble des tâches d'aide à la gestion du temps du chef d'entreprise et à l'organisation et la planification d'activités (réunions, déplacements, évènements…)

L’assistant intervient également pour collaborer avec le chef d’entreprise dans la gestion des ressources humaines, matérielles et financières et dans des activités qui assurent la pérennisation et le développement de l’entreprise. Il participe à ces activités en exerçant tout particulièrement des fonctions de veille, de suivi et d’alerte.

- **Les activités de support au fonctionnement de l’entreprise**

L'exercice de ces activités a des implications, soit qui concernent spécifiquement certaines fonctions de l’entreprise (fonction commerciale par exemple), soit qui se diffusent sur l'ensemble des fonctions de l'entreprise (activités de communication par exemple). La fonction d’assistance n’est plus l’aide à une personne mais la prise en charge, totale ou partielle, d’activités au sein de processus.

Ainsi l’assistant de gestion peut intervenir :

- en prenant en charge la quasi-intégralité d’un processus administratif : c’est le cas par exemple du processus de gestion administrative de la relation avec la clientèle ou les fournisseurs, ou encore du traitement des dossiers du personnel ;

- en participant et en s’intégrant à un processus par la prise en charge de certaines de ses activités : le positionnement de l'assistant au sein des processus est alors très variable. Il se situe très fréquemment en fin de phase par des activités de suivi et de contrôle (suivi de la gestion des risques, veille informationnelle…) mais il peut également intervenir sur des aspects organisationnels (en participant par exemple à la mise en place d’une gestion documentaire, de procédures de travail collaboratif ou de modélisation de documents) ;

- en facilitant la mise en relation des différentes parties prenantes, internes ou externes, au sein d’un processus par sa contribution à la mise en œuvre d’une politique de communication efficace.

Pour l’ensemble de ces activités, l’assistant dispose d’une autonomie et d’un champ de délégation plus ou moins étendus selon l'entreprise (taille, métier, culture …), selon le dirigeant (style de management, aptitude à déléguer) et selon sa propre expérience professionnelle. Son niveau de responsabilité peut donc s'enrichir au fil de son parcours professionnel.

Les activités exercées par l’assistant de gestion de PME sont regroupées selon les grands domaines suivants :

- la gestion de la relation avec la clientèle ;
- la gestion de la relation avec les fournisseurs ;
- la gestion et le développement des ressources humaines ;
- l'organisation et la planification des activités
- la gestion des ressources ;
- la pérennisation de l'entreprise ;
- la gestion des risques ;
- la communication globale.

## II.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

### II.2.1. Types d'entreprises

L'emploi d'assistant de gestion s'exerce dans les structures organisationnelles où la gestion administrative requiert une forte polyvalence. Il s'agit donc principalement des PME de 5 à 50 salariés couvrant tous les secteurs d'activités, où le dirigeant est propriétaire de son entreprise et jouit d'une complète indépendance sur le plan juridique et financier. Dans certains secteurs, comme celui de la distribution par exemple, la taille peut être plus élevée.

D'autres organisations, telles que des entreprises de plus de 50 salariés structurées en centres de responsabilité ou de profit (agences, filiales de petites taille, succursales…) ou encore des organismes publics ou des associations, peuvent rechercher ce type de profil en raison de son caractère polyvalent et facilement adaptable.

### II.2.2. Place dans l'organisation

**Le titulaire du BTS Assistant de gestion exerce son activité sous l'autorité du chef d'entreprise ou d'un cadre dirigeant.**

Il occupe une position particulière au sein de l'entreprise par son rôle d'interface, dans les relations internes et externes, y compris dans un contexte international.

### II.2.3. Environnement technologique et économique de l'emploi

Cet environnement se caractérise par :

- le poids important des PME, dans le tissu productif des pays européens, qui assurent la majorité des emplois salariés du secteur privé ;

- une généralisation du recours aux technologies de l'information et de la communication : réseaux local et étendu, logiciels bureautiques et spécialisés, progiciels de gestion intégrée, outils de travail collaboratif… ;

- une réglementation importante et en constante évolution notamment en matière fiscale et sociale, exigeant de la part de l'entreprise une veille informationnelle permanente et une forte capacité d'adaptation ;

- un développement de la normalisation avec de nouvelles contraintes nationales et européennes à prendre en compte en matière de qualité et de sécurité ;

- une fragilité des petites entreprises qui doivent veiller à se prémunir contre tous les risques qui pourraient mettre en péril leur pérennité ;

- le recours croissant des grandes entreprises à la sous-traitance avec des conditions contractuelles qui augmentent la dépendance des PME vis à vis des donneurs d'ordre ;

- des clients mieux informés, plus exigeants, plus volatils et aux besoins plus individualisés impliquant une vigilance permanente sur les marchés et une attention particulière à la qualité ;

- le développement du commerce électronique (sites marchands, places de marché...) qui modifie la nature des relations entre les acteurs ;

- une concurrence intensive nationale et internationale qui exige de la part des PME une capacité et une rapidité d'adaptation ainsi que la recherche de partenariats sous différentes formes ;

- l'évolution de la pyramide des âges des entrepreneurs qui entraîne une multiplication des opérations de transmission, de cession et de reprise d'entreprises.

## II.2.4. Conditions générales d'exercice

### *Autonomie et responsabilité*

L'assistant de gestion rend compte régulièrement au chef d'entreprise, il travaille de manière autonome et fait preuve d'initiative.

Il organise son travail, contribue à l'organisation de celui du dirigeant et collabore avec d'autres salariés de l'entreprise.

### *Aptitudes et comportement mis en œuvre dans l'exercice de l'emploi*

Un esprit d'analyse et de synthèse, une capacité d'anticipation sont nécessaires à l'exercice de l'ensemble de ses fonctions d'assistant. Il est organisé et rigoureux.

Il sait s'adapter aux changements de l'environnement et est capable de réagir pour accompagner les réorganisations incontournables.

Compte tenu de sa position d'interface interne et externe, l'assistant de gestion doit développer une forte dimension relationnelle. Pour répondre aux nombreuses sollicitations des acteurs internes et externes à l'entreprise, l'assistant de gestion fait preuve d'une grande disponibilité et est attentif aux besoins.

Il est capable de modifier son rythme de travail en fonction des aléas quotidiens et de faire face aux imprévus. Pour réduire les tensions, il est attentif au climat relationnel et à la prévention des conflits.

En relation avec les partenaires internes et externes de l'entreprise, l'assistant de gestion peut avoir un rôle de représentation du dirigeant et doit donc répondre à une forte exigence en termes de comportement (amabilité, conscience professionnelle, diplomatie, discrétion, présentation adaptée).

A ces aptitudes s'ajoutent une bonne culture générale et une bonne maîtrise écrite et orale de la langue nationale.

### *Maîtrise d'une langue étrangère*

Les PME-PMI cherchent de plus en plus à se développer par la conquête de nouveaux marchés à l'international. Elles sont également susceptibles de s'approvisionner sur ces marchés. L'assistant de gestion doit donc être en mesure d'assurer une communication écrite et orale de qualité avec des partenaires étrangers.

### *Utilisation des technologies*

L'assistant de gestion mobilise en permanence les outils qui relèvent des technologies de l'information et de la communication.

Il maîtrise les technologies de production et de gestion des documents ainsi que de recherche d'information.

Il est aussi appelé à mettre ses compétences au service de ses collègues de travail.

## II.2.5. Évolution de l'emploi

Grâce à sa polyvalence, le titulaire de ce diplôme dispose des moyens pour évoluer dans un large spectre de métiers et de responsabilités.

Le poste de l'assistant de gestion pourra évoluer :

- avec la croissance de la PME, ce qui permet à l'assistant de céder certaines tâches à d'autres salariés et de se consacrer à des activités exigeant plus d'autonomie et de responsabilité ;

- vers un nombre croissant d'activités déléguées en fonction de l'expérience, des compétences et des qualités personnelles de l’assistant.

L’assistant peut s’orienter à terme vers la reprise d’une PME.

# A1 GESTION DE LA RELATION AVEC LA CLIENTELE

L'assistant prend en charge l'essentiel du processus administratif des ventes. Il met en place certaines actions de prospection, s'assure de la bonne exécution des contrats de vente et effectue des tâches qui permettent de développer la relation avec la clientèle. L'assistant doit pouvoir exercer cette activité en langue nationale ou étrangère.

## A.1.1. Recherche de clientèle et contact

T.1.1.1 Organisation de la prospection et prospection clientèle

T.1.1.2 Détection, analyse et suivi des appels d'offres

## A.1.2. Administration des ventes

T.1.2.1 Préparation de propositions commerciales

T.1.2.2 Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires...)

T.1.2.3 Suivi des ventes et des livraisons

T.1.2.4 Facturation et suivi des règlements et des relances clients

T.1.2.5 Mise à jour et amélioration du système d'information client

## A.1.3. Maintien et développement de la relation avec la clientèle

T.1.3.1 Accueil, information et conseils

T.1.3.2 Traitement et suivi des réclamations

### Conditions d'exercice

***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  *- informations sur les clients*
  *- annuaires professionnels*
  *- carnet de commandes*
  *- bons de commande, bons de livraison*
  *- devis, factures*
  *- contrats types, appels d'offres*
  *- informations sur les produits et les tarifs*
  *- conditions générales de vente, garanties*
  *- documentations comptables, juridiques et fiscales professionnelles*
- *Équipements et logiciels :*
  *- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe*
  *- matériel de communication (téléphones fixes et mobiles, télécopie)*
  *- logiciels bureautiques (texteur, tableur)*
  *- logiciels de gestion de bases de données*
  *- logiciel de communication (messagerie, …)*
  *- Modules commercial et de comptabilité d'un PGI ou logiciels de gestion commerciale et comptable*

***Liaisons fonctionnelles***

- *Relations internes :*
  *- en particulier le personnel commercial et de production*

- *Relations externes :*
  *- les prospects*
  *- les clients*
  *- les prestataires de services*

### *Autonomie, responsabilité*

*L'implication du chef d'entreprise ou de commerciaux dans cette fonction délimite l'étendue de l'autonomie dont dispose l'assistant. Toutefois, sur le champ purement administratif et en accord avec le chef d'entreprise, il dispose généralement d'un degré de délégation important, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.*

## Résultats attendus

- Identification et qualification des prospects
- Suivi rigoureux des appels d'offres
- Actualisation et enrichissement du système d'information client
- Préparation et réalisation de documents commerciaux
- Définition et présentation avantageuse de l'offre commerciale
- Suivi rigoureux de la clientèle
- Suivi rigoureux des ventes et des livraisons
- Exactitude des calculs, fiabilité des enregistrements, efficacité des contrôles
- Qualité de la communication écrite et orale avec les acteurs internes et externes
- Information et conseil auprès de la clientèle
- Qualité et intensité de la relation clientèle
- Traitement efficace et suivi rigoureux des réclamations
- Fidélisation et développement de la clientèle
- Conformité aux principes comptables et aux dispositions juridiques

# A2 GESTION DE LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

L'assistant participe à la prise en charge des relations avec les fournisseurs, dans son propre pays et à l'étranger, ainsi qu'à la gestion des activités liées au processus des achats nécessaires à l'exploitation courante de l'entreprise.

## A.2.1. Recherche et choix des fournisseurs

T.2.1.1 Étude des demandes d'achat

T.2.1.2 Recherche des fournisseurs pour référencement

T.2.1.3 Comparaison des offres et sélection des fournisseurs

T.1.2.4 Mise à jour et amélioration du système d'information fournisseur

## A.2.2. Achat de biens et prestations de services

T.2.2.1 Préparation de la négociation des contrats

T.2.2.2 Passation et suivi des commandes

## A.2.3. Suivi des achats

T.2.3.1 Contrôle des achats et des règlements

T.2.3.2 Entretien de relations partenariales

T.2.3.3 Information du chef d'entreprise

### Conditions d'exercice

***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  *- informations sur les fournisseurs (catalogues, tarifs, conditions, fichiers…)*
  *- informations sur les produits et services nécessaires à l'activité (normes)*
  *- informations sur la politique d'approvisionnement de l'entreprise (critères de référencement, cahier des charges, contraintes)*
  *- informations sur les commandes, les livraisons et les règlements (bons de commande, factures, journal de banque, relevés bancaires)*
  *- tableaux de statistiques de la production et/ou des commandes*

- *Équipements et logiciels* :
  *- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe*
  *- matériel de communication (téléphones fixes et mobiles, télécopie)*
  *- logiciels bureautiques (texteur, tableur, SGBDR)*
  *- logiciels de navigation et de recherche internet*
  *- logiciels de gestion de temps (planning)*
  *- logiciel de communication (messagerie,…)*
  *- modules commercial et de comptabilité d'un PGI ou logiciels de gestion commerciale et comptable*

***Liaisons fonctionnelles***

- *Relations internes :*
  *- tous les services et plus particulièrement le service production*

- *Relations externes :*
  *- les clients*
  *- les prestataires de services*
  *- les fournisseurs*
  *- les établissements bancaires*

### *Autonomie, responsabilité*

*En fonction des objectifs assignés par le chef d'entreprise et dans la limite de la délégation accordée, l'assistant dispose d'une autonomie dans l'exécution des tâches liées à cette activité, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.*

## Résultats attendus

- Analyse, évaluation quantitative et qualitative des besoins en produits et services
- Actualisation et enrichissement du système d'information fournisseur
- Qualification des fournisseurs pour référencement
- Argumentation commerciale avec prise en compte des contraintes et des objectifs de l'entreprise
- Comparaison d'offres et proposition argumentée de choix de fournisseurs
- Proposition de plan de négociation et d'argumentaire d'achat
- Exactitude des calculs, des enregistrements, des contrôles liés aux commandes et aux factures
- Procédure et tableau de suivi des commandes, mise en place d'actions de relance
- Contrôle et statistiques d'achat
- Tableau de suivi des règlements et mise en place d'actions de relance
- Analyse comparative des performances des fournisseurs et proposition d'actions ciblées
- Communication d'informations fiables et actualisées au dirigeant
- Qualité de la communication écrite et orale ou productions de documents et de messages oraux
- Documents conformes aux principes comptables, aux dispositions juridiques

# A3 GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

L'assistant prend en charge l'essentiel de la gestion administrative du personnel et s'assure de l'exécution de l'ensemble des tâches nécessaires à la préparation de la paie.

Il apporte un soutien au dirigeant dans le cadre de la gestion des ressources humaines pour les opérations de recrutement ou de valorisation du capital humain.

## A.3.1. Gestion administrative du personnel

T.3.1.1 Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ

T.3.1.2 Organisation et suivi des dossiers du personnel

T.3.1.3 Gestion du temps de travail, des absences et des congés

T.3.1.4 Préparation des éléments de la paie

T.3.1.5 Réalisation des déclarations sociales

## A.3.2. Participation à la gestion des ressources humaines

T.3.2.1 - Aide au recrutement

T.3.2.2 – Préparation et suivi des actions de formation

T.3.2.3 - Contribution à la qualité des relations interpersonnelles

### Conditions d'exercice

***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  *- informations sociales et juridiques*
  *- informations professionnelles sur les salaries et des dossiers individuels de salariés*
  *- informations relatives aux déclarations sociales obligatoires*
  *- conventions collectives et accords d'entreprise*
  *- code du travail et du code de la sécurité sociale*
  *- modèles d'imprimés de déclarations sociales*
  *- contrats de travail type et des bulletins de salaire*
  *- règlement intérieur*
  *- fiches et profils de poste, des fiches descriptives de métiers ou de fonctions*
  *- CV, lettres de motivation, tests d'aptitude*
  *- informations relatives au droit de la formation et à la politique de formation de l'entreprise*
  *- un plan de formation et les formations offertes*
  *- informations concernant des filières de formation et des formations professionnelles*
  *- éléments du tableau de bord social*
  *- éléments de la culture de l'entreprise*

- *:Équipements et logiciels*
  *- micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe (possibilités de transférer les données sociales par voie télématique)*
  *- matériel de communication (téléphones fixe et mobile, télécopie)*
  *- logiciels de paie*
  *- logiciels de communication (messagerie)*
  *- logiciels de navigation et de recherche internet*
  *- logiciels bureautiques (texteur, tableur, SGBDR)*

*- logiciels de gestion du personnel, PGI*
*- logiciel de gestion du temps de travail et de planification*

### *Liaisons fonctionnelles*

- *Relations internes :*
  *- les membres du personnel*
- *Relations externes :*
  *- administration sociale (URSSAF…) et organismes mutualistes*
  *- partenaires (expert-comptable, cabinet de conseils, ANPE, entreprises de travail temporaire…)*
  *- organismes de formation*
  *- sociétés d'intérim, cabinets de recrutement*
  *- médecine du travail*

### *Autonomie, responsabilité*

*Dans la limite de la délégation accordée et dans le respect de la réglementation, l'assistant dispose d'une autonomie assez large dans l'exécution des activités administratives liées à la gestion du personnel. En matière de gestion des ressources humaines, son autonomie est limitée par les règles en vigueur dans l'entreprise et les consignes données par le chef d'entreprise ainsi que les objectifs assignés.*

## Résultats attendus

- Suivi et actualisation des dossiers individuels des salariés
- Élaboration et suivi d'une procédure d'accueil
- Renseignement de documents sociaux obligatoires
- Suivi des relations avec les organismes sociaux et la médecine du travail
- Mise en place des conditions d'accueil d'un nouveau salarié
- Planification des temps de présence et des congés
- Communication écrite et orale aux salariés sur l'organisation et l'évolution du temps de travail
- Connaissance actualisée et respect de la réglementation du travail
- Production de documents et de messages internes et externes liés à l'administration du personnel
- Transmission régulière au dirigeant, d'informations fiables et actualisées sur la gestion du temps de travail
- Respect et amélioration des procédures de paye
- Communication écrite et orale aux salariés sur des éléments de paye les concernant
- Communication écrite et orale au comptable ou prestataire de service sur la paye et les documents sociaux
- Documents produits conformes aux dispositions réglementaires, législatives et conventionnelles
- Production de documents de suivi des obligations sociales
- Élaboration d'outils de description des emplois et de suivi du processus de recrutement
- Propositions argumentées du mode de recrutement
- Réalisation de guide d'entretien et rédaction de comptes rendus d'entretiens
- Rédaction de contrats de travail
- Élaboration d'outils de suivi de la procédure d'élaboration du plan de formation
- Élaboration et suivi du budget de formation
- Propositions argumentées de choix des prestations de formation
- Élaboration du planning des formations et des outils d'évaluation des actions de formation
- Conception de tableaux de bord sociaux

# A4 ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

Par ses activités d'organisation et la mise en œuvre de méthodologies et de technologies adaptées l'assistant contribue à l'efficacité du chef d'entreprise et de l'ensemble du personnel, plus particulièrement dans le cadre d'un travail collaboratif qu'il a en charge de faciliter.

## A.4.1. Organisation et amélioration du travail administratif

T.4.1.1 Amélioration de l'organisation du travail administratif

## A.4.2. Organisation des activités

T.4.2.1 Gestion des emplois du temps

T.4.2.2 Planification des prestations (chantiers, interventions...)

T.4.2.3 Organisation des déplacements sur le territoire national ou à l'étranger

T.4.2.4 Organisation d'événements internes ou de la participation à des événements externes (réunions, cérémonies, salons, séminaires, visites, …), y compris à l'étranger

## A.4.3. Participation à une organisation de travail collaboratif

T.4.3.1 Élaboration, mise en œuvre et contrôle d'une procédure de partage des documents

T.4.3.2 Gestion de la messagerie électronique

### Conditions d'exercice

***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  *- consignes, instructions internes et externes*
  *- ordres de fabrication, carnet de commandes*
  *- contraintes réglementaires (ou documentation juridique)*
  *- propositions de prestataires de services (transport, hôtellerie, restauration…)*
  *- données sur le système d'information de l'entreprise*
  *- conventions type d'inscription (salons, séminaires, etc.)*
  *- fiches et profils de poste, des fiches descriptives de métiers ou de fonctions*

- *Équipements et logiciels :*
  *- micro-ordinateurs multimédias connectés à Internet et au réseau interne, imprimante*
  *- logiciels de traitement de textes, tableur, système de gestion de bases de données,*
  *- matériel de téléphonie et péritéléphonie*
  *- progiciel de gestion intégrée*
  *- logiciels de gestion d'agendas, de gestion de projet*
  *- logiciel de PréAO*

***Liaisons fonctionnelles***

- *Relations internes :*
  *- le chef d'entreprise*
  *- les membres du personnel*
  *- le responsable informatique*

- *Relations externes :*
  *- prestataires de services (agences de voyage, prestataires de transport, de restauration, d'hébergement, etc.)*
  *- fournisseurs, clients, partenaires externes*

### *Autonomie et responsabilité*

*Pour les deux premières activités, l'assistant dispose d'une autonomie, variable selon son niveau d'expérience et le degré de délégation du chef d'entreprise, mais globalement importante. Cette autonomie s'exerce dans le respect des règles de fonctionnement de l'entreprise et des procédures établies.*
*Dans le cadre du travail collaboratif, sa participation est limitée aux domaines définis par le responsable ou le prestataire informatique.*

## Résultats attendus

- Tenue et mise à jour fiable des emplois du temps dans le respect des contraintes et de la confidentialité
- Transmission des informations relatives aux emplois du temps aux personnes concernées
- Tenue fiable des outils de planification
- Collecte des informations nécessaires à l'organisation des déplacements et des événements internes et externes
- Organisation fiable des déplacements et des événements dans le respect des contraintes
- Production et transmission d'informations et de documents pertinents pour le bon déroulement des activités
- Contrôle et évaluation du bon déroulement des activités
- Fonctionnement efficace du travail collaboratif et de la messagerie
- Conception d'outils d'analyse des activités et des tâches administratives
- Propositions d'amélioration de l'organisation d'activités administratives

# A5 GESTION DES RESSOURCES

L'assistant est placé dans une position particulière dans la mesure où converge vers lui l'expression des besoins des différents collaborateurs ou services. En matière d'immobilisations et de ressources financières, il prépare les éléments de la prise de décision du dirigeant et assure la gestion de certains dossiers. Par ailleurs, il s'assure de la mise en place d'une organisation efficace de l'information pour la mettre à disposition des utilisateurs internes et externes et veiller à sa conservation.

## A5.1. Participation à la gestion des immobilisations

T.5.1.1 Acquisition et suivi des immobilisations corporelles

T.5.1.2 Acquisition et suivi des immobilisations incorporelles

## A5.2. Participation à la gestion des ressources financières

T.5.2.1 Recherche des modes de financement des immobilisations et suivi de la procédure d'octroi du financement

T.5.2.2 Suivi et optimisation des flux de trésorerie

## A5.3. Gestion de l'information

T.5.3.1 Organisation de l'information professionnelle de l'entreprise

T.5.3.2 Mise en place, maintenance d'un système de classement et d'archivage

## Conditions d'exercice

### *Moyens et ressources*

- *Données et informations disponibles :*
  *- informations sur les fournisseurs d'immobilisation et les équipements*
  *- extraits de cahier des charges*
  *- factures d'acquisition d'immobilisations*
  *- réglementation comptable sur l'amortissement des immobilisations*
  *- information sur la situation financière de l'entreprise bilan, comptes de résultats, plans d'investissement et de financement)*
  *- informations sur les modes de financement et de crédit*
  *- prévisions de flux de trésorerie*
  *- documents bancaires*

- *Équipements et logiciels :*
  *- micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante*
  *- logiciels : texteur, tableur, gestionnaire de bases de données*
  *- matériel de téléphonie fixe et mobile*
  *- modules comptable et des immobilisations du progiciel de gestion intégrée ou logiciel de gestion comptable et de gestion des immobilisations*
  *- logiciels documentaires*

### *Liaisons fonctionnelles*

- *Relations internes :*

- *le chef d'entreprise*
- *les membres du personnel*

- *Relations externes :*
  - *les assureurs, les intermédiaires financiers*
  - *les centres de documentation*
  - *les prestataires de service*

### *Autonomie, responsabilité*

*Les décisions en matière de gestion des immobilisations et des ressources financières sont du domaine du chef d'entreprise. L'assistant dispose d'une responsabilité qui se limite à une préparation rigoureuse des dossiers et à leur suivi. L'exercice des missions de l'assistant s'exerce dans le respect de la politique de l'entreprise et de la réglementation.*
*L'assistant dispose par contre d'une autonomie plus importante dans le domaine de la gestion de l'information. Elle s'exerce dans le respect des procédures établies et des obligations légales relatives à la conservation des documents.*

## Résultats attendus

- Recommandations sur les équipements et installations nécessaires à des conditions de travail optimales
- Portefeuille de fournisseurs adapté aux besoins de l'entreprise
- Actualisation et enrichissement du système d'information fournisseur
- Proposition de plans d'amortissements d'immobilisations, de plans de financement et de plans de trésorerie
- Proposition pertinente de modes de financement ou de crédits
- Pertinence et fiabilité de l'information collectée
- Accessibilité aux informations
- Procédures de conservation des informations

# A6 PÉRENNISATION DE L'ENTREPRISE

L'assistant a un rôle actif dans l'ensemble des activités qui concourent au développement de l'entreprise. Il exerce un rôle d'alerte auprès du dirigeant et lui fournit les informations nécessaires à la prise de décision.

En cas de transmission de l'entreprise, l'assistant est capable d'apporter une aide au dirigeant pour l'évaluation de son affaire et les démarches administratives de cession.

## A.6.1. Participation à la démarche qualité

T.6.1.1 Formalisation, contrôle et amélioration des procédures administratives

T.6.1.2 Veille sur la certification

T.6.1.3 Mise en œuvre de la démarche de certification

T.6.1.4 Analyse des retours et des réclamations

T.6.1.5 Communication des analyses et des propositions d'amélioration

## A.6.2. Participation à la gestion des connaissances

T.6.2.1 Organisation de la mutualisation des connaissances et des pratiques

## A.6. 3. Participation au contrôle de gestion

T.6.3.1 Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte

T.6.3.2 Calcul et analyse des coûts et des résultats

## A.6.4. Participation au développement commercial national ou international

T.6.4.1 Suivi de l'évolution du marché de l'entreprise

T.6.4.2 Fidélisation de la clientèle

## A.6.5. Participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

T.6.5.1 Analyse financière, commerciale et des ressources humaines de l'entreprise

T.6.5.2 Préparation d'une opération de reprise

### Conditions d'exercice

***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  *- organisation et procédures internes*
  *- tableaux de bord*
  *- informations sur la certification*
  *- organigramme de l'entreprise*
  *- documentation des prestataires de gestion des connaissances*
  *- informations comptables et commerciales de l'entreprise*
  *- information sur le marché de l'entreprise*

*- informations sur les ressources humaines de l'entreprise*
*- réglementation commerciale, fiscale, sociale*

- *Équipements et logiciels :*
  *- micro-ordinateurs multimédias connectés à Internet et au réseau interne*
  *- logiciels : texteur, tableur*
  *- logiciel de gestion de bases de données*
  *- progiciel de gestion intégrée*
  *- matériel de téléphonie*
  *- logiciel de PréAO*

### *Liaisons fonctionnelles*

- *Relations internes :*
  *- le chef d'entreprise*
  *- les membres du personnel*
  *- le responsable qualité*

- *Relations externes :*
  *- les organismes de certification*
  *- les clients*
  *- les prestataires de systèmes de gestion des connaissances*
  *- l'expert comptable*
  *- les banques, les assurances, les organismes sociaux, l'administration fiscale*

### *Autonomie, responsabilité*

*L'autonomie et la responsabilité de l'assistant sont limitées par le degré de délégation du chef d'entreprise dans la mesure où la pérennité et le développement de l'entreprise sont en jeu. L'assistant a surtout un rôle d'alerte et d'aide à la décision. Il exerce ses missions dans le respect de la politique de l'entreprise et de la réglementation.*

### Résultats attendus

- Production de documents et d'outils d'analyse fiables pour la démarche qualité
- Efficacité du suivi de la démarche de certification
- Choix pertinent des prestataires de système de gestion des connaissances
- Mise à jour fiable de la base de données des connaissances de l'entreprise
- Analyse pertinente de la performance de l'entreprise
- Analyse pertinente du marché de l'entreprise
- Propositions argumentées d'actions de fidélisation de la clientèle et de leur évaluation
- Évaluation rigoureuse et méthodique de la situation financière, commerciale et humaine de l'entreprise
- Accompagnement dans les démarches de cession de l'entreprise

# A7 GESTION DES RISQUES

L'assistant participe activement à la mise en place des dispositifs de prévention des risques liés à l'activité de l'entreprise. Il intervient dans le cadre des obligations légales pour assurer la protection des salariés en termes de santé et de sécurité au travail et pour assurer la sauvegarde du patrimoine de l'entreprise. Il s'assure du respect de leur mise en œuvre et adopte une attitude de veille permanente à ce sujet.

## A.7.1. Participation à la gestion des risques informatiques

T.7.1.1 Gestion des sauvegardes des données et des accès aux réseaux

T.7.1.2 Gestion des applications informatiques

T.7.1.3 Maintenance et protection des postes de travail

## A.7.2. Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail

T.7.2.1 Repérage et évaluation des risques, vérification du respect de la réglementation

T.7.2.2 Collecte, traitement et diffusion de l'information sur la santé et la sécurité

T.7.2.3 Suivi des formations spécifiques à la sécurité et à la santé du personnel (incendie, secourisme...)

T.7.2.4- Suivi des attestations de formation, autorisations et habilitations spécifiques

## A.7.3. Participation à la protection des personnes, des biens et des droits

T.7.3.1 Suivi des risques

T.7.3.2 Suivi des contrats d'assurance

T.7.3.3 Suivi des dossiers de «sinistres»

T.7.3.4 Suivi de la protection de la propriété intellectuelle et industrielle

## A.7.4. Participation à la gestion des risques financiers

T.7.4.1 Évaluation et suivi des risques « clients »

T.7.4.2 Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux

## A.7.5. Participation à la gestion des risques environnementaux

T.7.5.1 Évaluation des risques environnementaux

T.7.5.2 Gestion des déchets et rejets liés à l'activité de l'entreprise

T.7.5.3 Suivi des réglementations européennes et nationales en matière d'économie d'énergie

## Conditions d'exercice

### *Moyens et ressources*

- *Données et informations disponibles :*
  *- réglementation en vigueur*
  *- règlement intérieur*
  *- polices d'assurance de l'entreprise, garanties contractuelles,*
  *- déclarations et inscriptions auprès des différents organismes de protection de la propriété industrielle*
  *- documentation technique de l'entreprise*
  *- tableaux de bord*
  *- informations relatives au contexte de l'entreprise et à son environnement*
  *- contrats avec les prestataires*

- *Équipements et logiciels :*
  *- micro-ordinateurs connectés aux réseaux local et étendu*
  *- matériel de communication*
  *- logiciels bureautiques*
  *- logiciels de communication*
  *- logiciels de protection informatique*
  *- système de gestion de base de données*

### *Liaisons fonctionnelles*

- *Relations internes :*
  *- les membres du personnel,*
  *- les instances représentatives du personnel*

- *Relations externes :*
  *- l'Inspection du travail, la Médecine du travail, les caisses de Sécurité Sociale et les organismes d'assurance et de mutuelle complémentaires ...*
  *- les organismes institutionnels de la protection de la santé et de la propriété intellectuelle et industrielle*
  *- les organisations professionnelles*
  *- les prestataires de service*

### *Autonomie, responsabilité*

*L'assistant participe à la gestion des risques en fonction de la politique définie par le chef d'entreprise et des consignes données.*
*Il est responsable des activités opérationnelles qui sont à sa charge : préparation des dossiers, des déclarations auprès des organismes impliqués dans la prise en charge juridique, sociale, et financière des risques, transmission des consignes, organisation de l'information du personnel et contrôles réguliers.*
*Il lui revient d'alerter le chef d'entreprise sur les modifications de la réglementation et les événements susceptibles de générer des risques nouveaux pour l'entreprise.*

## Résultats attendus

- Fonctionnement sécurisé du système informatique en accord avec le prestataire informatique
- Identification et recensement des risques de l'entreprise
- Production des documents conformes aux obligations légales
- Analyse des coûts des prestations et préconisations
- Mise en place de dispositifs de détection et suivi de la procédure de « remédiation » des dysfonctionnements repérés
- Élaboration et mise à jour des contrats
- Communications interne et externe efficaces relatives à la prévention des risques
- Évaluation pertinente des risques liés aux clients et aux échanges internationaux
- Évaluation pertinente des risques environnementaux.

# A8 COMMUNICATION GLOBALE

L'assistant facilite la mise en relation des acteurs internes pour les mobiliser et fédérer leur action. Il contribue ainsi à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation des salariés. Il participe également par certaines de ses activités à véhiculer une image valorisante de l'entreprise. La communication externe doit pouvoir être réalisée en langue nationale ou étrangère.

## A.8.1. Communication interne (contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)

T.8.1.1 Création et modélisation de documents

T.8.1.2 Rédaction et diffusion de documents écrits (courriers, notes, comptes rendus, procès verbaux, rapports, courriels ...) en langue nationale ou étrangère

T.8.1.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe

T.8.1.4 Facilitation des échanges internes (boîte à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage...)

## A.8.2. Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)

T.8.2.1 Accueil en face à face et au téléphone et via les médias d'information

T.8.2.2 Contribution à la communication institutionnelle

T.8.2.3 Contribution à la communication commerciale

T.8.2.4 Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication

### Conditions d'exercice

***Moyens et ressources***

- *Données et informations disponibles :*
  *- informations sur les partenaires et les salariés*
  *- organigramme de l'entreprise*
  *- consignes et instructions*
  *- charte graphique*
  *- modèles de documents*
  *- site Internet et Intranet*

- *Équipements et logiciels :*
  *- micro-ordinateurs multimédias connectés à Internet et au réseau interne*
  *- logiciels de traitement de textes, tableur, de gestion de bases de données, de PréAO, outil de conception d'IHM*
  *- matériel de téléphonie et péritéléphonie*
  *- supports d'affichage*

***Liaisons fonctionnelles***

- *Relations internes :*
  *- le chef d'entreprise,*
  *- l'ensemble du personnel*

- *Relations externes :*
  *- les partenaires de l'entreprise*
  *- les clients*

### *Autonomie et responsabilité*

*En fonction des consignes reçues, l'assistant est responsable de la conception et du développement des supports de communication interne de l'entreprise. Il doit veiller à leur qualité, au respect de l'identité culturelle et de l'image de l'entreprise. Il soumet ces supports à l'approbation du dirigeant et les diffuse auprès des destinataires.*
*Dans le cadre de la politique définie par le dirigeant en matière de communication externe, l'assistant contribue par ses activités, au développement de la valorisation de l'image de l'entreprise.*

## Résultats attendus

- Augmentation de la notoriété
- Résolution des conflits internes et externes
- Fidélisation de la clientèle
- Accroissement de la motivation et de l'implication des salariés
- Amélioration du climat social
- Amélioration de l'image externe de l'entreprise
- Accroissement de la productivité du travail et de la performance individuelle et collective
- Qualité des documents produits
- Respect de la confidentialité,
- Efficacité dans les situations de communication.

# RÉFÉRENTIEL COMMUN DE CERTIFICATION

# A 1 – GESTION DE LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

## A1.1 Recherche de clientèle et contact

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T11.1** Organisation de la prospection et prospection clientèle | C111.1. Définir et mettre en place une méthode de prospection<br>C111.2. Élaborer les documents nécessaires au suivi de la prospection<br>C111.3. Repérer et qualifier les prospects français ou étrangers<br>C111.4. Réaliser ou faire réaliser des documents commerciaux nécessaires à la prospection clientèle<br>C111.5. Tenir à jour les données prospects<br>C111.6. Présenter l'offre commerciale de l'entreprise par écrit | AP111.1. Apprécier le caractère confidentiel des informations sur le client, collectées et traitées<br>AP111.2. Respecter la confidentialité des informations sur les clients<br>AP111.3. Être attentif à l'exactitude et à la fiabilité des informations sur les clients | **S11.1. L'identification de la clientèle**<br>- Démarche mercatique<br>- Typologie de clientèle<br>- Segmentation<br>- Variables explicatives du comportement d'achat<br>- Décision d'achat : intervenants et processus<br><br>**S11.2. La prospection et la qualification des prospects**<br>- Sources principales d'information sur la clientèle<br>- Types d'information de la clientèle : identification, qualification, relation, information comportementale<br>- Prospection : prospect, plan, méthodes, outils d'évaluation | Une analyse de la situation commerciale, l'identification de la cible et le choix d'une méthode de prospection<br>Un mode opératoire de la prospection choisie<br>Des documents nécessaires à la prospection<br>Une proposition d'adaptation du schéma relationnel de l'extrait de la base de données commerciales<br>La formulation de requêtes d'interrogation de la base de données<br>La mise à jour de la base de données de l'entreprise<br>Des documents de présentation de l'offre commerciale |
| **T11.2** Détection, analyse et suivi des appels d'offres | C112.1. Repérer et sélectionner les appels d'offres<br>C112.2. Coordonner les acteurs internes concernés<br>C112.3. Collecter les informations auprès des acteurs externes<br>C112.4. Constituer le dossier de réponse en respectant la procédure<br>C112.5 Concevoir des tableaux de suivi des appels d'offres | AP112.1. Associer les bonnes personnes à la réalisation des tâches<br>AP112.2. Faciliter la communication<br>et la collaboration entre les acteurs internes concernés par la réponse à l'appel d'offre<br>AP112.3 Être attentif à l'exactitude et à la fiabilité des informations sur les appels d'offres<br>AP112.4. Veiller au respect des délais lors de la procédure d'appel d'offres | **S11.3 La présentation de l'offre commerciale**<br>- Offre commerciale : objet, caractéristiques, structure et mise en forme<br>- Documents d'information commerciale : lettres, prospectus, plaquettes, catalogue<br>**S11.4 La détection et l'analyse d'appels d'offres**<br>- Appels d'offres<br>- Impact des nouvelles technologies sur les appels d'offres | Une analyse des appels d'offres et une liste des appels sélectionnés<br>Des outils de coordination des acteurs internes et de suivi pour préparer la réponse et leur exploitation<br>Des courriers de demande de référence à des acteurs externes<br>La vérification de la conformité du contenu du dossier de réponse |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A.1.1** :
Des informations sur les produits, les prix et les conditions générales de ventes, les prospects, les clients, l'entreprise susceptible de répondre à l'appel d'offres (produits, contraintes, ressources...) et sur les organisations qui émettent les appels d'offres.
Des appels d'offres. Un accès à Internet et intranet. Une documentation commerciale interne et externe.
Un extrait du schéma relationnel du domaine commercial.
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)

# A1.2 Administration des ventes

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T12.1** Préparation de propositions commerciales | C121.1. Collecter les informations nécessaires<br>C121.2. Élaborer une proposition commerciale<br>C121.3.<br>Mettre en forme cette offre commerciale<br>C121.4. Assurer le suivi de l'offre commerciale | AP121.1. Véhiculer une image positive, valorisante et fidèle de l'entreprise<br>AP121.2. S'exprimer avec souplesse et assertivité dans les contacts avec le client (par téléphone, par courriel…) | **S12.1. De la proposition commerciale au règlement**<br>- Documents commerciaux : commande, bon de livraison, devis, facture<br>- Conditions générales de vente<br>- Incoterms<br>- Fonctionnalités du module de gestion commerciale du PGI<br>- Outils de suivi des livraisons<br>- Traçabilité du produit<br>- Balance âgée | Une proposition commerciale<br>Des outils de suivi de l'offre commerciale et leur exploitation<br>Des plans d'appels, de courriers de relance<br>La conduite d'un entretien téléphonique de relance |
| **T12.2** Préparation des contrats commerciaux | C122.1. Rédiger et mettre en forme les différents contrats commerciaux en tenant compte des caractéristiques des clients<br>C122.2. Vérifier la conformité des contrats commerciaux au droit et aux usages courants de l'entreprise et de la profession | AP122.1. Apprécier le caractère confidentiel des informations collectées et traitées<br>AP122.2. Respecter les règles et usages propres aux écrits commerciaux | **S12.2. L'aspect comptable et fiscal des relations avec la clientèle**<br>- Règle de la partie double<br>- Écritures comptables relatives à la vente<br>- Mécanisme de la TVA et de la TVA intra-communautaire,<br>- Obligations liées à la TVA<br>- Échéanciers<br>- État de rapprochement | Des contrats commerciaux conformes :<br>- à la législation et aux usages de l'entreprise et de la profession<br>- aux caractéristiques du client |
| **T12.3**. Suivi des ventes et des livraisons | C123.1. Traiter les commandes clients<br>C123.2. S'assurer du suivi de la mise en production<br>C123.3. S'assurer du suivi de l'expédition<br>C123.4. Suivre les livraisons<br>C123.5.Vérifier la conformité de la livraison au bon de commande | AP123.1. Identifier les priorités et les commandes à forts enjeux<br>AP123.2. Développer des relations professionnelles facilitant la circulation de l'information<br>AP123.3. Veiller au respect des délais de livraison<br>AP123.4. Être réactif aux dysfonctionnements liés aux ventes et aux livraisons | **S12.3. Les contrats commerciaux**<br>- Contrat commercial (type, forme, objet, caractéristiques, modèles)<br>- Règles et usages spécifiques aux écrits commerciaux<br>- Contentieux et procédure judiciaire | Des commandes client<br>Des outils de suivi et de contrôle<br>Des courriers aux clients et aux prestataires<br>Des notes internes |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T12.4**. Facturation et suivi des règlements et des relances | C124.1. Établir les factures de ventes et d'avoir<br>C124.2. Contrôler les factures de ventes et d'avoir<br>C124.3. Réaliser un état de suivi des règlements<br>C124.4. Mettre en place et appliquer une procédure de relance clients | AP124.1.Être attentif aux situations de règlement à fort enjeu<br>AP124.2 Être assertif dans les relances clients<br>AP124.3. Faire preuve d'une écoute efficace | | Des factures<br>Des outils de suivi des règlements<br>Une balance âgée<br>Une procédure de relance<br>La conduite d'un entretien téléphonique de relance<br>Des lettres de relance |
| **T12.5.** Mise à jour et amélioration du système d'information client | C125.1. Collecter les informations client auprès des acteurs internes<br>C125.2. Tenir à jour les données clients<br>C125.3. Repérer les dysfonctionnements<br>C125.4. Mettre en place une procédure d'amélioration du système d'information client | AP 125.2. Être rigoureux dans l'actualisation des données clients | **S12.4. Le système d'information clients**<br>- Système d'information mercatique : place et rôle dans l'entreprise<br>- Gestion de la relation client (GRC)<br>- Information commerciale : nature et objet<br>- PGI : principes et intérêt<br>- Fonctionnalités avancées d'un tableur | La mise à jour du système d'information client<br>L'identification de dysfonctionnements<br>La mise en place d'une procédure d'amélioration du système d'information client |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A.1.2 :**
La demande des prospects et des clients.
Des informations sur les prospects, les clients et les conditions de vente.
Un extrait du catalogue des produits. Des contrats commerciaux types. Une documentation juridique
Des informations sur les commandes des clients, sur les livraisons et sur les produits.
Des informations quantitatives sur la production, les disponibilités des ressources, les délais ;
Des informations sur la traçabilité des produits en cours de livraison ;
La procédure de relance
Une balance âgée
Des logiciels adaptés (texteur, PGI, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)

# A1.3 Maintien et développement de la relation clientèle

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T13.1**. Accueil, information et conseils | C131.1. Informer et conseiller le client ou l'orienter vers l'interlocuteur adéquat<br>C131.2. Assurer les conditions relationnelles et matérielles favorables à l'accueil des clients | AP131.1. Faire preuve d'une écoute active<br>AP131.2. Évaluer l'enjeu des demandes des clients<br>AP131.3. Véhiculer une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec la clientèle<br>AP131.4. S'adapter aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents<br>AP131.5. Être clair et concis dans la communication avec les clients<br>AP131.6. Faire preuve d'assertivité | **S13.1. L'information et le conseil au client**<br>- Communication orale professionnelle orientée clients : accueil, technique d'entretien de face à face, techniques d'argumentation<br>- Modèle de communication interculturelle<br>- Pratiques culturelles<br><br>**S13.2 Les conditions matérielles de l'accueil**<br>- Aménagement de l'espace de travail | Une analyse de la situation prenant appui sur le modèle de communication et des propositions concrètes à formuler aux clients<br>Un comportement et un message adaptés à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté<br>Une proposition d'amélioration des conditions d'accueil |
| **T13.2**. Traitement et suivi des réclamations | C132.1. Traiter les réclamations ou orienter le client vers le service et l'interlocuteur compétents<br>C132.2. S'assurer du suivi des réclamations transmises aux autres<br>Services<br>C132.3. Dresser un bilan des réclamations, alerter les services concernés et suggérer des solutions | AP132.1. Être attentif aux situations de réclamation de la clientèle à forts enjeux<br>AP132.2. Être synthétique et précis dans la diffusion des informations sur la réclamation<br>AP132.3. Être attentif aux délais de réponse<br>AP132.4. Faire preuve d'empathie avec le client | **S13.3. Les réclamations**<br>- Typologie des réclamations<br>- Indicateurs et ratios de suivi des réclamations<br>- Calcul des coûts de non qualité liés aux réclamations | Une analyse de la situation prenant appui sur le modèle de communication et des propositions concrètes à formuler aux clients<br>Un comportement et un message adaptés à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté<br>Des courriers de réponse aux réclamations<br>Des outils de suivi et de contrôle des réclamations<br>Une analyse des réclamations et un rapport |

**Ressources pour réaliser l'activité A1.3**
Une situation contextualisée de communication assistant/client à observer et/ou à analyser ou à simuler en jeu de rôle
Des règles ergonomiques. Un descriptif de la situation d'accueil.
Des informations sur les clients.
Un organigramme de l'entreprise.
Une situation contextualisée de communication d'une réclamation de client à observer et/ou analyser ou à simuler en jeu de rôle.
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PGI, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)

# A2 – GESTION DE LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

## A2.1 Recherche et choix des fournisseurs

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T21.1**. Étude des demandes d'achat | C211.1. Évaluer quantitativement et qualitativement les demandes d'achat<br>C211.2. Élaborer un état prévisionnel des demandes d'achat | AP211.1. Être attentif aux priorités<br>AP211.2. S'assurer du respect des normes et des standards de qualité<br>AP212.3. Être en éveil sur la pertinence des achats | **S21.1. Les achats**<br>- Typologie des achats<br>- Distinction achat/approvisionnement<br>- Critères d'évaluation de la demande d'achat | L'analyse méthodique des demandes comprenant notamment des critères d'évaluation pertinents<br>Un état prévisionnel |
| **T21.2**. Recherche des fournisseurs pour référencement | C212.1. Identifier les fournisseurs potentiels en appliquant des critères de recherche<br>C212.2. Collecter les informations sur les fournisseurs<br>C212.3. Qualifier les données sur les fournisseurs<br>C212.4. Sélectionner pour référencement | AP212.1. Être rigoureux dans la qualification des données fournisseurs | **S21.2. La sélection des fournisseurs**<br>- Critères de recherche<br>- Procédures de référencement<br>- Sources d'informations des achats<br>- Sourçage<br>- Types de certification des fournisseurs<br>- Modalités de recherche des fournisseurs<br>- Risques fournisseurs<br>- Critères d'évaluation<br>- Appel d'offres<br>- Cahier des charges | Des critères de recherche pertinents<br>Un choix argumenté des fournisseurs potentiels<br>La mise à jour et l'enrichissement des informations sur les fournisseurs<br>L'utilisation des critères de sélection pour retenir et qualifier les fournisseurs potentiels<br>Des sources d'information pertinentes |
| **T21.3**. Comparaison des offres et sélection des fournisseurs | C213.1. Formuler l'appel d'offres auprès des fournisseurs référencés<br>C213.2. S'assurer de la pertinence des offres et les compléter si besoin<br>C213.3. Comparer les offres<br>C213.4. Sélectionner des fournisseurs | AP213.1. Faire preuve de rigueur dans la comparaison des offres et la sélection des fournisseurs | - E-procurement, principes, enjeux, limites<br>- Système d'information fournisseur | Des appels d'offres<br>Critères de comparaison hiérarchisés<br>Une étude comparative des offres<br>Une proposition argumentée de choix de fournisseurs |
| **T21.4**. Mise à jour et amélioration du système d'information des fournisseurs | C214.1. Enrichir les dossiers fournisseurs | AP214.1. Être méthodique dans l'amélioration du système d'information des fournisseurs | | Une mise à jour des dossiers fournisseurs |
| **Ressources pour produire les résultats attendus en A2.1.**<br>Les modalités d'approvisionnement de l'entreprise, l'état des demandes quantitatives et qualitatives émanant de différents services ou personnes, un état de l'utilisation effective des matériels ou des consommations de matière, les données relatives aux fournisseurs, aux produits et à l'état des stocks<br>L'état des demandes, le descriptif des demandes ou le cahier des charges, les sources d'information concernant les fournisseurs, les informations disponibles sur les fournisseurs<br>Les critères de référencement<br>L'état des demandes d'achat, le descriptif des demandes ou le cahier des charges, les contraintes contingentes d'approvisionnement, les informations disponibles sur les fournisseurs, les offres des fournisseurs<br>Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI, navigateur Internet, messagerie) | | | | |

# A2.2 Achat de biens et prestations de services

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T22.1**. Préparation de la négociation des contrats | C221.1. Élaborer un plan de négociation à partir de l'analyse des offres sélectionnées<br>C221.2. Organiser et planifier les contacts avec les fournisseurs | AP221.1. Prendre en considération les intérêts de l'entreprise<br>AP221.2. Faire preuve de méthode et de rigueur dans la préparation de la négociation | **S22.1. La négociation des achats**<br>- Objectifs de la négociation d'achat<br>- Argumentaire d'achat<br>- Matrice des achats<br>- Incidences fiscales des opérations intracommunautaires<br>- Moyens de transports, et choix du contrat | L'identification des priorités<br>Un plan de négociation structuré<br>L'argumentaire d'achat<br>La mise à jour des emplois du temps<br>L'organisation des visites aux fournisseurs |
| **T22.2.** Passation et suivi des commandes | C222.1. Passer les commandes<br>C222.2. Tenir informé le service demandeur<br>C222.3. Contrôler le respect des délais de livraison | AP222.1. Être attentif au bon déroulement de la procédure de passation des commandes et à l'implication de l'ensemble des acteurs<br>AP222.2. Être réactif aux dysfonctionnements liés à la livraison des commandes | **S22.2. Le contrat d'achat**<br>- Procédure des achats<br>- Partenaires du contrat<br>- Clauses du contrat d'achat<br>- Conditions générales d'achat et de vente<br>- Conclusion du contrat d'achat<br>- Outils de suivi des commandes | Des modèles de bon de commande et leur exploitation<br>Une procédure de suivi des commandes et son éventuelle amélioration<br>Un tableau de suivi des commandes et son exploitation<br>Des modalités de contrôle des délais de livraison<br>Des actions de relance |

**Les ressources produire les résultats attendus en A2.2.**
Le descriptif des demandes ou le cahier des charges, les contraintes contingentes d'approvisionnement, les offres établies par les fournisseurs, des informations relatives aux fournisseurs, les contraintes de temps des participants à la négociation
L'offre retenue
Le descriptif de la demande ou le cahier des charges, la procédure de commande, les données relatives aux commandes, un tableau de suivi des commandes, un échéancier des livraisons
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI, navigateur Internet, messagerie)

## A2.3 Suivi des achats

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T23.1** Contrôle des achats et des règlements | C231.1. S'assurer du respect de la procédure de contrôle des livraisons<br>C231.2. Vérifier le respect des conditions nécessaires au règlement des fournisseurs<br>C231.3. Veiller aux règlements des fournisseurs | AP231.1 Être méthodique et faire preuve de rigueur dans le suivi des achats et des règlements<br>AP231.2 Être attentif aux intérêts de l'entreprise<br>AP231.3 Respecter les engagements pris | **S23.1 Le suivi des achats et des règlements**<br>- Écritures comptables relatives aux achats<br>- Échéanciers<br>- État de rapprochement<br>- Fonctionnalités du module de gestion commerciale ou PGI | Une analyse des écarts entre la procédure prescrite et son application<br>Des statistiques d'achats<br>Un tableau de suivi des règlements<br>Des actions en réponse aux relances |
| **T23.2** Entretien des relations partenariales | C232.1 Évaluer les performances des fournisseurs en fonction des critères retenus<br>C232.2 Définir des actions en vue de renforcer le partenariat<br>C232.3 Utiliser et élargir le réseau de contacts professionnels | AP232.1. Être rigoureux et faire preuve d'objectivité<br>AP232.2 Être soucieux des intérêts de l'entreprise | **S23.2 La performance des fournisseurs**<br>- Critères de performances des fournisseurs | Le choix de critères de performance (quantitatifs et qualitatifs)<br>Une analyse comparative des performances des fournisseurs<br>Des propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs |
| **T23.3** Information au chef d'entreprise | C233.1 Informer régulièrement le chef d'entreprise du suivi des achats<br>C233.2 Établir régulièrement un compte rendu écrit ou oral du suivi des achats | AP233.1 Faire preuve d'un esprit de synthèse<br>AP233.2. Être loyal envers le chef d'entreprise | | Un compte rendu écrit ou oral du suivi des achats |

**Les ressources produire les résultats attendus en A.2.2.**
La procédure prescrite de contrôle des livraisons, des éléments descriptifs de la procédure appliquée, la procédure de règlement des fournisseurs, des éléments descriptifs des livraisons, un état récapitulatif des sommes dues aux fournisseurs classées par date d'échéance, les factures d'achat, le journal de banque, les relevés bancaires, les relances des fournisseurs,
Les statistiques d'achats, le tableau de suivi des commandes, les données qualitatives relatives aux prestations, les informations concernant la qualité : normes ISO, critères sociaux, environnementaux, comportementaux
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI)

# A3 - GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

## A3.1 Gestion administrative du personnel

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T31.1** Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ | C311.1. Communiquer avec les organismes sociaux<br>C311.2. Produire les documents sociaux obligatoires en respectant la législation et les conventions en vigueur<br>C311.3. Mettre à jour le dossier individuel du personnel et les documents obligatoires<br>C311.4. Élaborer une procédure d'accueil et veiller à son application<br>C311.5. Concevoir les documents d'accueil et constituer le dossier d'accueil<br>C311.6. Faciliter l'intégration du nouveau salarié | AP311.1. Veiller à l'actualisation des obligations juridiques liées à l'embauche et au départ des salariés<br>AP311.2. Faire preuve de tact avec les salariés<br>AP311.3. Être attentif à la bonne intégration du nouveau salarié | **S31.1. Les formalités d'embauche et de départ**<br>- Sources du droit social : sources nationales et internationales<br>- Contrat de travail<br>- Typologie des contrats<br>- Formalités légales liées à l'embauche<br>- Motifs de départ<br>- Formalités légales et administratives liées au départ<br>- Fonctionnalités du logiciel de gestion du personnel ou du module d'un PGI<br><br>**S31.2. L'intégration**<br>- Dispositifs d'intégration : apprentissage, formation, évaluation<br>- Procédure d'accueil<br>- Suivi de l'intégration | Des courriers relatifs aux procédures d'embauche et de départ<br>La conduite d'entretien téléphonique avec les organismes sociaux<br>Des informations nécessaires pour renseigner les documents sociaux dans le respect de la réglementation<br>Le renseignement des documents sociaux<br>La mise à jour des dossiers individuels et des documents obligatoires<br>Une réponse orale ou écrite à une demande d'information d'acteur interne ou externe dans le respect de la confidentialité<br>Une procédure d'accueil<br>Un outil de suivi de la procédure d'accueil et son exploitation<br>Des documents d'accueil |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T31.2** Organisation et suivi des dossiers du personnel | C312.1. Organiser les dossiers individuels du personnel<br>C312.2. Constituer et mettre à jour les dossiers individuels du personnel dans le respect de la législation et des conventions en vigueur<br>C312.3. Communiquer avec la médecine du travail et les organismes sociaux<br>C312.4. Communiquer avec les salariés pour la gestion de leur dossier | AP312.1. Respecter la confidentialité des informations sur les salariés<br>AP312.2. Veiller à l'actualisation des obligations juridiques liées à l'embauche et au départ des salariés | **S31.3. Les dossiers du personnel**<br>- Organismes sociaux<br>- Médecine du travail | Une proposition d'organisation et de classement des documents sur support papier ou numérique<br>La mise à jour des dossiers individuels et le renseignement des documents obligatoires conformément à la législation en vigueur<br>Un document de suivi des obligations médicales<br>Une demande ou une réponse écrite ou orale aux salariés, à la médecine du travail ou aux organismes sociaux dans le respect de la confidentialité. Un comportement adapté à la situation de communication orale et une analyse de l'impact du comportement adopté<br>Une proposition d'adaptation du schéma relationnel<br>Des requêtes d'interrogation de la base de données |
| **T31.3** Gestion du temps de travail, des congés et des absences | C313.1. Collecter les informations relatives aux absences, aux congés et à l'aménagement des horaires<br>C313.2. Mettre en place le planning des temps de présence et des congés annuels dans le respect de la réglementation en vigueur<br>C313.3. Communiquer au personnel les décisions sur l'organisation du temps de travail<br>C313.4. Rendre compte au chef d'entreprise de la gestion du temps de travail | AP313.1. Faire preuve de loyauté à l'égard des décisions prises par le chef d'entreprise en matière d'organisation du temps de travail<br>AP313.2. Communiquer clairement les messages difficiles en matière d'organisation du temps de travail en faisant preuve de tact, de fermeté et de diplomatie<br>AP313.3 Faire preuve d'objectivité dans un esprit de synthèse<br>AP314.4 Être soucieux des intérêts de l'entreprise | **S31.4. Les absences et les congés du personnel**<br>- Réglementation et aménagement de la durée du travail<br>- Absences prévisibles et non prévisibles<br>- Contrats de travail à temps partiel et CDD | Des formulaires relatifs aux absences, aux congés et à l'aménagement des horaires<br>Des plannings de présence et de congés annuels dans le respect de la réglementation en vigueur<br>Des notes de service sur l'organisation et l'évolution du temps de travail<br>Une communication orale avec les salariés dans le respect des décisions prises par le chef d'entreprise.<br>Un comportement adapté à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté.<br>Un bilan régulier et un compte rendu de la gestion du temps de travail exprimé sous forme orale ou écrite. |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T31.4** Préparation des éléments de la paie | C314.1. Organiser la procédure de paie dans le respect de la législation et des conventions en vigueur<br>C314.2. Recueillir les éléments pour préparer la paie<br>C314.3. Communiquer avec le personnel sur les composantes et l'évolution de la paie<br>C314.4. Communiquer avec le comptable de l'entreprise ou le prestataire en charge de la paie<br>C314.5. Informer le chef d'entreprise des observations des salariés sur les composantes de la paie | AP314.1. Respecter la confidentialité des éléments de la paie des salariés<br>AP314.2. Être rigoureux dans la préparation des éléments de la paie<br>AP314.3. Rapporter les observations dans un souci de fidélité et d'objectivité | **S31.5. La paie**<br>- Modalités et critères de la rémunération<br>- Structure du bulletin de paie<br>- Composantes du salaire brut<br>- Charges fiscales et sociales sur le salaire brut<br>- Déclarations sociales<br>- Procédures de paie | Une procédure de paie<br>L'identification des éléments nécessaires à la préparation de la paie<br>Des documents de collecte d'informations pour la paie<br>Une communication orale ou écrite avec le salarié, le comptable ou le prestataire de service sur les composantes de la paie et son évolution.<br>L'analyse d'une situation de communication orale.<br>Des propositions d'amélioration de la communication orale.<br>Des notes, de comptes rendus, de rapports et de courriers |
| **T31.5** Réalisation des déclarations sociales | C315.1. Veiller à transmettre les documents sociaux obligatoires dans les délais<br>C315.2. Communiquer avec le comptable de l'entreprise ou le prestataire en charge de la paie sur les déclarations sociales | AP315.1. Respecter les délais des déclarations sociales | | Des documents de suivi des obligations sociales<br>Une communication orale ou écrite avec le comptable ou le prestataire de service sur la transmission des documents sociaux |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A.31:**
Des informations sociales et juridiques, des extraits du code du travail, de la convention collective et des accords d'entreprise, le contrat de travail du salarié, des tableaux d'entrées et de sorties du personnel, des modèles de déclarations, un accès à Internet, les documents d'accueil en usage, le règlement intérieur, les procédures de sécurité, une situation contextualisée de communication orale ou écrite de demande d'information sur un salarié
Des informations sur l'évolution de la situation personnelle et professionnelle des salariés, les rendez-vous et comptes rendus médicaux, des extraits du code du travail et de la sécurité sociale de la convention collective et des accords d'entreprise, un extrait du schéma relationnel du domaine des ressources humaines, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés ou entre l'assistant et la médecine du travail et les organismes sociaux. –
Des informations sociales et juridiques, la réglementation sur le temps et la durée du travail, des extraits du règlement intérieur, de la convention collective, des accords d'entreprise, des contrats de travail, des informations relatives aux présences, aux absences et aux congés des salariés, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés sur l'organisation du temps de travail, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et le chef d'entreprise sur la gestion du temps de travail -
Les données relatives à la situation personnelle et à l'activité professionnelle des salariés, des extraits de la réglementation relative au droit du travail et de la sécurité sociale, les modes de rémunération en vigueur dans l'entreprise, des bulletins de paie, un accès à Internet, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés sur la paie,
Les formulaires officiels, des informations relatives aux déclarations sociales obligatoires, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et le comptable ou le prestataire sur la transmission des documents sociaux Un accès à Internet
Des logiciels adaptés (texteur, tableur, SGBDR, PGI, navigateur Internet, messagerie)

## A3. 2 Participation à la gestion des ressources humaines

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T32.1** Aide au recrutement | C321.1. Assurer la veille sur la réglementation relative au recrutement<br>C321.2. Identifier les besoins prévisibles en personnel<br>C321.3. Calculer les coûts prévisionnels de recrutement<br>C321.4. Décrire les emplois à pourvoir<br>C321.5. Choisir des modes de recrutement et les supports d'offres d'emploi<br>C321.6. Rédiger des annonces et en suivre la diffusion<br>C321.7. Préparer les entretiens (Trier les candidatures, préparer les documents de sélection des candidats -, informer les candidats)<br>C321.8.Entretenir les relations avec les partenaires | AP321.1. Respecter les règles de confidentialité concernant les informations personnelles<br>AP321.2. Faire preuve de rigueur et veiller à l'exactitude des résultats fournis<br>AP321.3. Être méthodique et développer un sens aigu de l'organisation<br>AP321.4. Veiller à user d'un style et d'un vocabulaire approprié | **S32.1. Le recrutement**<br>- Cadre juridique de l'embauche<br>- Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (notions, apports, limites)<br>- Processus de recrutement<br>Acteurs du recrutement interne, externe<br>- E-recrutement<br>- Fiches de fonction et d'attribution<br>- Sélection des candidatures<br>- Annonces de recrutement | Un tableau prévisionnel des postes à pourvoir<br>Le calcul du coût prévisionnel d'un recrutement<br>Des outils de description des emplois<br>Un outil de suivi du processus de recrutement<br>Un choix argumenté du mode de recrutement à utiliser<br>L'identification et le choix argumenté des supports de diffusion des offres d'emploi<br>Une annonce d'offre d'emploi<br>Une sélection argumentée de candidats du poste à pourvoir<br>Un guide de l'entretien de recrutement<br>Des comptes rendus d'entretiens<br>Une communication écrite ou orale avec les candidats, les prestataires et les organismes partenaires<br>Des contrats de travail |
| **T32.2**. Préparation et suivi des actions de formation | C322.1. Identifier les besoins de formation<br>C322.2.Assurer la veille sur la réglementation et l'offre en matière de formation<br>C322.3. Évaluer le coût des actions de formation<br>C322.4. Planifier les actions de formation<br>C322.5. Organiser et suivre les actions de formation | AP322.1. Encourager les salariés à développer et à appliquer leurs compétences<br>AP322.2. Veiller au respect de la réglementation concernant la formation<br>AP322.3. Être soucieux de l'exactitude des résultats fournis<br>AP322.4. Faire preuve de méthode et de rationalité<br>AP322.5. Développer un sens de l'organisation et rechercher l'efficacité | **S32.2. La formation**<br>- Cadre juridique de la formation<br>- Dispositifs de formation<br>- Formation formelle, non formelle, informelle<br>- Critères de choix des formations<br>- Calculs de coûts des actions de formation<br>- Indicateurs de l'effort de formation<br>- Grille d'évaluation des formations | Un cahier des charges pour l'élaboration d'un plan de formation<br>La synthèse annuelle des besoins et demandes de formation<br>Des réponses argumentées aux demandes individuelles de formation<br>Un outil de suivi de la procédure d'élaboration du plan de formation et son exploitation<br>Un choix argumenté de prestations de formation<br>Une communication écrite ou orale avec les prestataires pour préparer et suivre les formations<br>Un budget de formation<br>Un planning des formations<br>Des documents de suivi des formations<br>La synthèse des formations |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T32.3** Contribution à la qualité des relations interpersonnelles | C323.1. Repérer les sources de conflit<br>C323.2.Favoriser le dialogue entre les différents niveaux hiérarchiques | AP323.1. Être à l'écoute du personnel de l'entreprise<br>AP323.2. Créer une relation de confiance<br>AP323.3. Respecter la confidentialité des communications informelles avec le personnel<br>AP323.4. Mettre à profit ses connaissances de la structure informelle ou formelle pour favoriser le dialogue<br>AP323.5. Avoir le souci de rapprocher des points de vue différents et de rechercher le consensus pour régler les différends | | Les caractéristiques du climat social de l'entreprise<br>Une analyse de la situation et des propositions d'action pour favoriser l'écoute et le dialogue, prenant appui sur un modèle explicatif de la communication<br>Une identification des acteurs, de leurs statuts, de leurs comportements et de leurs objectifs<br>Un comportement adapté à la situation |

**Ressources pour réaliser l'activité A32.**

La réglementation en vigueur sur le recrutement, Les prévisions de promotion interne, de départ de salariés, Les éléments de coût inhérents à un recrutement, Un plan de charge de l'activité, Les nouveaux besoins en personnel, Des fiches descriptives des métiers, Des interviews de salariés, Des fiches de description de fonction ou de poste,

Les compétences recherchées, Des CV et des lettres de motivation, Des informations sur les supports de diffusion, Une situation professionnelle contextualisée d'un entretien de recrutement, Des comptes-rendus d'entretien et des consignes du décideur, Des modèles de contrats de travail, La convention collective

Des éléments de la politique de formation du personnel, Les fiches individuelles d'entretien annuel, Les demandes individuelles des salariés, Les données relatives au personnel, Les contraintes réglementaires du droit à la formation, La procédure d'élaboration du plan de formation, Les dépenses inhérentes à une formation, Le plan de formation, Le coût annuel des dépenses de formation, Des extraits d'offres de formations professionnelles, Des informations sur les filières de formation et les modes de certification, Des grilles d'évaluation remplies

Des situations professionnelles contextualisées de communication orale ou écrite à simuler en jeux de rôle, Une situation de communication entre l'assistant et des membres du personnel à observer et analyser (supports vidéo, dialogues écrits, contextes réels de travail …), Des extraits du tableau de bord social, Des éléments de la culture d'entreprise

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, agenda, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)

# A4 - ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

## A4.1 Organisation et amélioration du travail administratif

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T41.1** Amélioration de l'organisation du travail administratif | C411.1 Définir, mettre en place et exploiter des indicateurs de performance d'activités administratives<br>C411.2 Analyser les procédures existantes, les flux d'information et les compétences requises<br>C411.3 Réaliser un diagnostic interne d'activités administratives<br>C411.4 Proposer des solutions et suivre leur mise en œuvre<br>C411. 5. Promouvoir et accompagner la conduite du changement | AP411.1. S'adapter aux spécificités de la PME et au style de management du chef d'entreprise<br>AP411.2. Être conscient de sa place dans l'organigramme de l'entreprise<br>AP411.3. Prendre des initiatives pour mener à bien le travail d'analyse confié par le chef d'entreprise<br>AP411.4. Être précis et rigoureux dans l'analyse des situations de travail administratif<br>AP411.5. Faire preuve de réalisme par rapport à la taille de la PME, dans le choix des solutions d'amélioration de l'organisation du travail administratif<br>AP411.6 Faire preuve d'assertivité et de diplomatie dans la conduite du changement | **S41.1 L'assistant dans la PME**<br>- Définition et structure de la PME<br>- Environnement de la PME<br>- Styles de management<br>- Rôle de l'assistant<br><br>**S41.2 La collecte d'information**<br>- Sources d'information<br>- Techniques de recherche d'informations<br>- Conditions d'accès à l'information<br><br>**S41.3 La résolution de problème**<br>- Identification des problèmes<br>- Recherche des causes de problèmes<br>- Recherche de solutions<br>- Mise en œuvre des solutions et contrôle des résultats<br><br>**S41.4 L'organisation des activités administratives**<br>- Analyse des activités<br>- Analyse de la répartition des tâches<br>- Analyse des flux d'information<br>- Analyse des traitements<br>- Conduite du changement<br><br>**S41.5 Les coûts administratifs**<br>- Typologie et hiérarchie des coûts<br>- Budgets | Des indicateurs et des tableaux de bord<br>La répartition des tâches d'une activité administrative et son analyse<br>Une représentation des flux d'informations et des procédures et leur analyse<br>Le diagnostic d'activités administratives<br>Des propositions d'amélioration de l'organisation d'activités administratives<br>Une communication écrite ou orale avec les acteurs impliqués dans l'activité étudiée |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A4.1.**
Des éléments sur les objectifs de l'entreprise ou de l'unité concernée
Un organigramme de structure de l'entreprise
Une situation professionnelle contextualisée pouvant : décrire des activités administratives à l'aide de différents outils d'analyse, fournir des indicateurs de performance, comporter des interviews de salariés ou des éléments d'analyse du poste de travail, décrire la circulation actuelle des informations.
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, agenda, gestion de projet)

## A4.2 Organisation des activités

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T42.1.**<br>Gestion des emplois du temps | C421.1 Évaluer le temps nécessaire à la réalisation des événements à planifier<br>C421.2 Classer les événements selon l'importance et l'urgence<br>C421.3 Identifier et respecter les contraintes<br>C421.4 Prendre des rendez-vous<br>C421.5 Gérer des imprévus<br>C421.6 Rendre compte au chef d'entreprise et informer les personnes concernées | AP421.1 Apprécier les contraintes de temps spécifiques à un dirigeant de PME.<br>AP421.2 Respecter la confidentialité des emplois du temps<br>AP421.3 Savoir gérer le temps en responsabilité<br>AP421.4 Être fiable et rigoureux dans la gestion des événements<br>AP421.5 Faire preuve de réactivité et d'initiative face aux imprévus des emplois du temps | **S42.1 La gestion du temps**<br>- Évaluation du temps<br>- Détermination des priorités<br>- Contraintes liées au temps<br>- Formes d'organisation du temps<br>- Outils de gestion du temps<br><br>**S42.2 L'ordonnancement et la planification**<br>- Ordonnancement des tâches<br>- Planification des tâches<br>- Outils de planification<br>- Fonctionnalités d'un logiciel de gestion de projet<br>- Module de gestion du temps d'un PGI | La détermination et la hiérarchisation des événements<br>Des emplois du temps mis à jour<br>La communication sur la programmation des événements<br>Une analyse de la situation prenant appui sur un modèle explicatif de communication et des propositions concrètes pour résoudre le problème |
| **T42.2.**<br>Planification des prestations (chantiers, interventions...) | C422.1 Collecter les informations sur les ressources et les besoins<br>C422.2 Évaluer la disponibilité des ressources<br>C422.3 Établir le planning des prestations<br>C422.4 Suivre l'avancement des prestations | AP422.1 Apprécier les contraintes de ressources en hommes et en matériels spécifiques aux PME<br>AP422.2 Faire preuve de réactivité face aux imprévus<br>AP422.3 Être fiable et rigoureux dans la planification des prestations<br>AP422.4 Faire preuve d'écoute et d'empathie avec les salariés et les clients | | L'identification des contraintes<br>La quantification des ressources disponibles<br>Un planning des prestations et sa mise<br>à jour |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T42.3.**<br>Organisation des déplacements | C423.1 Appliquer ou proposer une procédure de déplacement<br>C423.2 Collecter des informations sur les moyens de transport, les modalités d'hébergement et de restauration<br>C423.3 Comparer les prestations<br>C423.4 Négocier avec les prestataires de services et gérer les réservations<br>C423.5 Élaborer un budget et assurer le suivi<br>C423.6 Constituer les dossiers de déplacement dans le respect des formalités | AP423.1 Apprécier les contraintes de ressources financières et humaines spécifiques à la PME<br>AP423.2 Établir des relations stables avec les prestataires de déplacement<br>AP423.3 Respecter les procédures et les formalités relatives aux déplacements<br>AP423.4 Être fiable et rigoureux dans l'organisation des déplacements<br>AP423.5 Faire preuve d'écoute, d'empathie, de courtoisie et de fermeté avec les prestataires et les membres du personnel | | Une procédure de déplacement<br>Des formulaires relatifs au déplacement (demande, suivi…)<br>L'identification de sources d'information<br>Un outil de comparaison des prestataires et sa mise en œuvre<br>Une communication écrite ou orale avec les prestataires pour organiser le déplacement<br>Une proposition de choix argumenté des prestations<br>Un budget de déplacement et son suivi |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T42.4**<br>Organisation de la participation aux différents événements internes et externes (réunions, salons, séminaires, visites, cérémonies) | C424.1 Préparer des dossiers d'inscription et de participation aux événements<br>C424.2 Prendre en charge la logistique associée<br>C424.3 Informer les participants<br>C424.4 Lancer les invitations et suivre les inscriptions<br>C424.5 Préparer des documents, des supports multimédias<br>C424.6 Évaluer la réalisation<br>C424.7 Anticiper les dysfonctionnements<br>C424.8 Assurer une veille sur la réglementation sociale<br>C424.9 Mettre en place les procédures pour les élections du personnel | AP424.1 Apprécier les contraintes financières et humaines de la PME<br>AP424.2 Être autonome et rigoureux dans l'organisation des événements<br>AP424.3 Être attentif aux dysfonctionnements dans le déroulement des événements<br>AP424.4 Faire preuve d'écoute, d'empathie, de courtoisie et de fermeté dans les relations avec les partenaires | | Un outil de contrôle de la préparation et du suivi de l'événement et sa mise en œuvre<br>L'ordonnancement et la répartition des tâches à réaliser<br>Un outil de comparaison des prestataires et sa mise en œuvre<br>Une proposition argumentée de choix des prestations<br>Une communication écrite ou orale avec l'ensemble des acteurs pour préparer, organiser et suivre l'événement<br>Le budget de l'événement et son suivi<br>Des documents relatifs à l'événement (état de frais, suivi…)<br>La mise à jour et l'enrichissement des données sur les prestataires<br>Des documents exigés par la procédure d'élection des délégués du personnel et leur mise en œuvre |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A4.2**

Les commandes des clients
Les contraintes internes et externes
Les ressources humaines et matérielles
Les consignes du chef d'entreprise
Les fiches d'intervention des collaborateurs
La procédure de déplacement
Les objectifs et les contraintes d'un déplacement
Des informations qualitatives et quantitatives sur les prestations des fournisseurs potentiels
Des justificatifs de frais de déplacement Les notes de frais
Des informations sur les formalités administratives et sanitaires
Des logiciels adaptés (texteur, tableur, SGBDR, PGI ou gestion commerciale, agenda, gestion de projet, navigateur Internet, messagerie)
Un accès à Internet
La liste des événements internes et externes liés à l'activité de l'entreprise
Les objectifs de l'événement, Les consignes de travail, Les contraintes d'organisation
Les contraintes réglementaires
Des informations qualitatives et quantitatives sur les fournisseurs potentiels
Des informations qualitatives et quantitatives sur les prospects et les clients

# A4.3 Participation à une organisation de travail collaboratif

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T43.1**<br>Élaboration, mise en oeuvre et contrôle d'une procédure de partage des documents | C431.1 Définir les contributions respectives des membres du groupe dans les documents<br>C431.2 Concevoir des documents de travail communs à un groupe déterminé<br>C431.3 Définir le circuit de validation des documents<br>C431.4 Organiser la circulation des documents entre les différents membres du groupe (délais et règles de transmission)<br>C431.5 Détecter les dysfonctionnements et alerter les collaborateurs | AP431.1 Encourager et faciliter de bonnes pratiques de travail collaboratif<br>AP431.2 Faire preuve de diplomatie et de tact avec les membres du personnel<br>AP431.3 Faire preuve d'une écoute efficace auprès des membres du personnel | **S43.1 Les formes de partage d'informations**<br>- Différentes formes du travail collaboratif<br>- Messagerie<br>- Espace de travail partagé<br>- Partage de fichiers en réseau<br>- Stockage de fichiers sur périphériques<br><br>**S43.2 Le logiciel de messagerie**<br>- Création de comptes et mots de passe<br>- Création de groupes et listes de diffusion<br>- Création et mise à jour de carnet d'adresses | Une procédure de travail collaboratif (contributions respectives, délais, formalisme à respecter, modalités de validation...)<br>Un modèle de document destiné à un groupe de travail<br>Un relevé des dysfonctionnements<br>Une communication auprès des collaborateurs |
| **T43.2**<br>Gestion de la messagerie électronique | C432.1 Élaborer une procédure de classement des messages<br>C432.2 Créer et attribuer les comptes de messagerie et les mots de passe<br>C432.3 Constituer et mettre à jour le carnet d'adresses, gérer les groupes de messageries, les listes de diffusion...<br>C432.4 Concevoir et diffuser les modèles de message | AP432.1 Mettre en œuvre des bonnes pratiques de gestion des messages<br>AP432.2 Respecter la confidentialité des messages | | Une procédure de classement des messages<br>Une procédure de gestion des comptes de messagerie<br>La création et la mise à jour des carnets d'adresse partagés, des listes de diffusion...<br>Des modèles de message |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A4.3**

Des informations relatives aux objectifs du travail collaboratif, aux ressources et contraintes, Des plannings de réunions, d'entretiens, de rencontres, des agendas, Des modes opératoires, des fiches de processus, des directives de travail
Des logiciels adaptés (texteur, PréAO, plateforme de travail collaboratif, messagerie interne, collecticiels et autres outils de travail coopératif, navigateur internet, messagerie), un organigramme de structure
Des règles de gestion des messages
Une situation contextualisée de communication écrite impliquant la réception de courriels

# A5 – GESTION DES RESSOURCES

## A5.1 Participation à la gestion des immobilisations

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T51.1** Acquisition et suivi des immobilisations corporelles<br><br>**T51.2** Acquisition et suivi des immobilisations incorporelles | C511.1 Suivre l'évolution technique des matériels<br>C511.2 Identifier les besoins en immobilisations corporelles et incorporelles<br>C511.3 Rédiger un cahier des charges et une demande de devis<br>C511.4 Identifier les fournisseurs potentiels en appliquant les critères de sélection et référencer les fournisseurs<br>C511.5 Contrôler les factures d'acquisition<br>C511.6 Élaborer un plan d'amortissement<br>C511.7 Évaluer le retour sur investissement<br>C511.8 S'assurer de la maintenance des immobilisations | AP511.1 Être ouvert à une pratique de veille technologique<br>AP511.2 Faire preuve de rigueur dans l'évaluation des immobilisations à l'entrée dans le patrimoine et à la clôture de l'exercice<br>AP511.3 Respecter les règles liées à l'organisation comptable<br>AP511.4 Être à l'écoute des besoins des services administratifs | S51.1 L'acquisition des immobilisations<br>- Définition d'un actif<br>- Évaluation des immobilisations<br><br>S51.2 L'évaluation des immobilisations à la clôture de l'exercice<br>- Amortissement<br>- Délai de récupération du capital investi<br><br>S51.3 Le logiciel de gestion des immobilisations ou un module de gestion des immobilisations d'un PGI | Une communication écrite sur l'évolution technique des matériels et des logiciels<br>L'identification des besoins<br>Un cahier des charges en adéquation avec les besoins de l'entreprise<br>La définition et le choix de critères de sélection pertinents<br>Un choix argumenté des fournisseurs potentiels à consulter<br>Des demandes de devis<br>Une proposition argumentée de choix des fournisseurs<br>La mise à jour et enrichissement des informations sur les fournisseurs<br>La mise en évidence d'erreurs dans les factures d'acquisition<br>Des plans d'amortissement des immobilisations<br>L'estimation du délai de récupération des capitaux investis<br>La planification des interventions de maintenance<br>Une analyse de la situation et une proposition d'actions correctives |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A5.1.**
Une situation professionnelle contextualisée portant sur l'état des ressources matérielles et sur les besoins
Des éléments de cahier des charges, Des informations sur les fournisseurs et les équipements, Les critères de sélection des fournisseurs, Des devis de fournisseurs, Les bons de commande, les bons de livraison et les factures d'achat
La durée d'utilisation des immobilisations et de leurs composants, Les règles d'amortissement, Des éléments d'informations sur les gains et les économies escomptés grâce à l'investissement;
Un suivi des utilisations effectives des matériels, Le contrat de maintenance
Une situation professionnelle contextualisée de réclamation, de l'assistant auprès d'un fournisseur, à analyser et observer
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, SGBDR, PGI ou gestion des immobilisations, navigateur internet, messagerie)
Un accès à Internet

# A5.2 Participation à la gestion des ressources financières

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T52.1.**<br>Recherche des modes de financement des immobilisations et suivi de la procédure d'octroi du financement | C521.1 Recenser les différents modes de financement<br>C521.2 Établir des relations avec les intermédiaires financiers<br>C521.3 Préparer et présenter les éléments nécessaires à la prise de décision du responsable | AP521.1 Apprécier les contraintes financières de la PME dans le choix des modes de financement<br>AP521.2 Faire preuve de rigueur, de diplomatie dans les relations avec les partenaires financiers | **S52.1 Les modes de financement des investissements**<br>- Augmentations de capital<br>- Emprunts indivis<br>- Crédit bail mobilier<br>- Critères de choix<br><br>**S52.2 Le suivi des flux de trésorerie**<br>- Moyens de règlements<br>- Rapprochement bancaire | L'analyse et la comparaison de modes de financement<br>Une communication écrite ou orale avec les intermédiaires financiers pour obtenir des informations et préparer la négociation<br>L'analyse de tableaux d'amortissement d'emprunt et la proposition d'un mode de remboursement d'emprunt<br>Un plan de financement |
| **T52.2.**<br>Suivi et optimisation des flux de trésorerie | C522.1 Identifier les modes de règlement et analyser leur impact sur la trésorerie<br>C522.2 Communiquer avec le comptable de l'entreprise ou le prestataire en charge de la comptabilité<br>C522.3 Suivre et analyser les flux de trésorerie (y compris les flux en devises)<br>C522.4 Contrôler les comptes de trésorerie<br>C522.5 Comparer les différentes offres de crédits de trésorerie<br>C522.6 Communiquer avec le comptable ou le prestataire en charge de la comptabilité | AP522.1 Être attentif à préserver les intérêts financiers de l'entreprise<br>AP522.2 Respecter la confidentialité des données financières de l'entreprise<br>AP522.3 Faire preuve de rigueur dans le contrôle des opérations de trésorerie | **S52.3 L'optimisation des flux de trésorerie**<br>- Formules de placement<br>- Modalités de crédits bancaires et non bancaires<br>***- Plan de trésorerie*** | La proposition du choix d'un mode de règlement<br>Un plan de trésorerie et son suivi<br>Un état de rapprochement bancaire<br>La proposition argumentée du choix d'un mode de crédit<br>Une communication écrite ou orale avec les partenaires (intermédiaires financiers, clients, fournisseurs, comptable) |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A5.2**
Des extraits de documentation sur les modes de financement
Des tableaux d'amortissement d'emprunt
Des éléments relatifs à la situation financière de l'entreprise
Une situation professionnelle contextualisée de demande d'information à un intermédiaire financier
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur internet, messagerie)

## A5.3 Gestion de l'information

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T53.1.** Organisation de l'information professionnelle de l'entreprise | C531.1 Identifier les données pertinentes<br>C531.2 Représenter et analyser l'organisation du système d'information existant dans l'entreprise (les flux d'informations, les processus, l'architecture matérielle et logicielle)<br>C531.3 Interroger la base de données<br>C531.4 Communiquer avec des partenaires informatiques en tant que correspondant<br>C 531.5 Proposer des améliorations et des ajustements | AP531.1 Être précis dans l'identification et le choix des données à exploiter<br>AP531.2. Respecter la confidentialité des données<br>AP531.3 Être curieux et soucieux de mettre à jour ses connaissances et ses compétences dans le domaine informatique<br>AP531.4. Être réactif face aux changements technologiques et logiciels | **S53.1 La définition de la notion d'information et des concepts associés**<br>- Information, donnée, connaissance<br>- Caractéristiques, qualités et fonctions de l'information<br>- Analyse et organisation des données<br><br>**S53.2 Le système d'information et sa représentation**<br>- Définition et caractéristiques du système d'information<br>- Notions de flux d'informations, de processus, d'architecture matérielle et logicielle<br>- Représentations du système d'information<br><br>**S53.3 Les bases de données**<br>- Définition, structuration, objets<br>- Exploitation de la base de données | Un dictionnaire des données<br>Un diagramme de flux ou son enrichissement<br>Un diagramme événements-résultats ou son enrichissement<br>Un schéma de l'architecture matérielle et logicielle<br>Une exploitation d'un schéma relationnel et sa modification éventuelle<br>Des requêtes d'interrogation en langage SQL<br>Une communication écrite ou orale avec des partenaires informatiques sur le système d'information |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T53.2.**<br>Mise en place, maintenance d'un système de classement et d'archivage | C532.1Déterminer la nature et le volume des documents à conserver en respectant la règlementation<br>C532.2 Élaborer et mettre en œuvre des procédures de classement des documents<br>C532.3 Mettre en place une procédure de gestion des prêts et des retours de documents<br>C532.4 Choisir et organiser les supports de stockage<br>C532.5 Communiquer avec des prestataires en tant que correspondant | AP532.1 Analyser précisément et de façon circonstanciée les documents administratifs, comptables, fiscaux, commerciaux, etc. de l'entreprise à conserver<br>AP532.2 Être rigoureux dans l'élaboration des procédures de gestion des documents | **S53.4 Le droit de l'information**<br>- Collecte et traitement des données nominatives<br>- Protection de l'information<br><br>**S53.5 la nature et le cycle de vie des documents**<br>- Nature et typologie des documents<br>- Cycle de vie du document numérique et non numérique<br><br>**S53.6 L'élaboration d'un plan de classement**<br>- Ordres de classement<br>- Organisation matérielle du classement<br>- Organisation logique de supports numériques<br>- Indexation : descripteurs<br><br>**S53.7 La gestion de l'archivage des documents**<br>- Types d'archives et nature des documents à archiver<br>- Méthodologie d'organisation d'un archivage<br>- Modalités d'accès aux archives et sécurité des données et des accès<br>- Gestion Électronique des Documents<br><br>**S53.8 Le droit en matière de conservation et d'archivage**<br>- Délais légaux de conservation des documents<br>- Conditions de dématérialisation des documents ayant valeur probante<br>- Organisation de la traçabilité des documents électroniques | Une analyse des documents de l'entreprise et de leur évolution (nature, volume, utilisations et utilisateurs)<br>Une proposition d'organisation du classement ou de l'archivage<br>Une communication écrite ou orale avec des prestataires<br>La mise en place d'une procédure de suivi des documents empruntés<br>Une méthodologie d'indexation de documents (description du contenu par mots clef ; description formelle pour le classement : type, date, auteur...) |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A5.3.**

Une description de tout ou partie du système d'information de l'organisation (diagramme des flux d'informations, diagramme événements-résultats, schéma de l'architecture matérielle et logicielle, schéma relationnel), L'expression des besoins d'information de certains acteurs

Une situation contextualisée de communication écrite et ou orale faisant apparaître un besoin ou un dysfonctionnement dans la collecte, le traitement et la diffusion de l'information

L'organisation du classement ou de l'archivage actuellement en vigueur, Des dysfonctionnements et ou des objectifs d'évolution

Des contraintes à prendre en compte : juridiques, techniques, coût, etc. , Un environnement technologique offrant des fonctions de numérisation, de compression, Une schématisation de la circulation des documents , Des documentations techniques et ou commerciales relatives aux matériels et aux logiciels de classement et d'archivage, Des ressources matérielles et logicielles notamment : logiciels de gestion des documents, scanner, logiciels de numérisation, compression et de reconnaissance de caractères:

Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un problème de recherche d’information par un utilisateur interne d’une nouvelle procédure de classement ou d'archivage
Des matériels (scanner) et logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, numérisation, navigateur internet, messagerie)

# A6 – PÉRENNISATION DE L'ENTREPRISE

## A6.1 Participation à la démarche qualité

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T61.1** Formalisation, contrôle et amélioration des procédures administratives | C611.1 Mettre à jour et diffuser les documents relatifs à la qualité<br>C611.2 Rédiger des procédures qualité et des modes opératoires<br>C611.3 Mettre en place un contrôle de qualité<br>C611.4 Analyser et améliorer les procédures administratives | AP611.1 Être soucieux des détails dans l'élaboration des procédures et des modes opératoires<br>AP611.2 Être force de proposition auprès du chef d'entreprise pour améliorer les procédures dans l'entreprise<br>AP611.3 Encourager les membres du personnel pour respecter les procédures | **S61.1 La démarche qualité**<br>- Objectifs et principes de la qualité totale<br>- Outils de la qualité<br><br>**S61.2 La certification**<br>- Rôle des organismes de certification<br>- Types des certifications adaptées à la PME<br>- Étapes de la démarche de certification<br>- Atouts et limites de la certification<br>- Coût de la certification | Un mode opératoire, une procédure, un extrait de manuel qualité ou leur mise à jour<br>L'analyse de l'existant et la proposition de solutions<br>Un tableau de suivi des indicateurs de qualité<br>Des documents d'évaluation de la qualité (enquête de satisfaction, fiches d'auto-analyse...)<br>La proposition d'actions de contrôle |
| **T61.2** Veille sur la certification | C612.1 Repérer les organismes de certification.<br>C612.2 Repérer et comparer les procédures de certification | AP612.1 Être ouvert à une pratique de veille sur les organismes et les procédures de certification | | La sélection d'organismes de certification<br>Des courriers de demande d'information aux organismes de certification<br>Une étude comparative des certifications et une proposition argumentée |
| **T61.3** Mise en œuvre de la démarche de certification | C613.1 S'assurer du suivi de la démarche de certification<br>C613.2 Informer les salariés et les partenaires de l'entreprise de la certification | AP613.1 Développer et maintenir des relations de confiance avec les partenaires internes et externes | | La liste des opérations à effectuer pour obtenir une certification<br>Le calcul du coût de la démarche de certification<br>La proposition d'actions de communication internes et externes sur la certification |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T61.4.** Analyse des retours et réclamations | C614.1 Identifier les origines des dysfonctionnements<br>C614.2 Produire une analyse qualitative et quantitative de la situation | AP614.1 Faire preuve de diligence et ne rien négliger<br>AP614.2 Être capable de hiérarchiser les problèmes et de distinguer l'importance et l'urgence d'une situation<br>AP614.3 Être capable de réagir à bon escient et avec rapidité | | Une analyse qualitative et quantitative de la situation |
| **T61.5.** Communication des analyses et de propositions d'amélioration | C615.1 Informer les partenaires internes et externes des causes des dysfonctionnements rencontrés<br>C615.2 Envisager des remédiations | AP615.1 Être force de proposition auprès du chef d'entreprise pour améliorer la qualité dans l'entreprise | | Un bilan des dysfonctionnements rencontrés et une recommandation de remédiation |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A6.1.**
Un mode opératoire, une procédure, un extrait d'un manuel qualité, Des représentations de flux et de traitement d'informations, Des entretiens avec les acteurs concernés par le domaine d'étude, Des formulaires informatiques ou des imprimés existants
Le résultat d'un remue-méninges sur un problème de qualité dans l'entreprise
Un contexte professionnel qui exprime les valeurs de l'entreprise e, les procédures de qualité, Les rapports d'audit et d'enquête
Les tableaux de bord de suivi des prestations
De la documentation sur les certifications nationales, internationales en vigueur dans l'entreprise, chez les concurrents.
Un organigramme de structure de l'entreprise, la description des fonctions de l'entreprise
Des logiciels adaptés (texteur, tableur, PréAO, navigateur Internet, messagerie)
Des indicateurs quantifiés de mesure de la qualité, Le manuel de qualité, la charte éthique

## A6.2 Participation à la gestion des connaissances

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T62.1.** Organisation de la mutualisation des connaissances et des pratiques | C621.1 Mettre en place des procédures de communauté de pratique<br>C621.2 Structurer les connaissances | AP621.1 Faire preuve de qualités d'écoute, d'empathie et de diplomatie<br>AP621.2 Être soucieux de protéger les connaissances de l'entreprise | **S62.1 La gestion des connaissances**<br>- Définition et objectifs<br>- Modalités de préservation, d'enrichissement et de transfert des connaissances<br>- Avantages et limites<br>- Outils | Des outils de collecte (questionnaires)<br>Une procédure<br>Le choix d'un prestataire<br>Une organisation des données collectées et à partager<br>Un planning d'organisation de réunions<br>Une proposition de constitution de groupes de communauté de pratique<br>Des communications écrites |
| **Ressources pour produire les résultats attendus en A6.2**<br>Des documentations relatives aux prestataires<br>Des entretiens ou comptes-rendus relatifs à des situations de travail<br>L'organigramme de l'entreprise, La description des fonctions de l'entreprise<br>Des logiciels adaptés (texteur, tableur, PréAO, traitement de questionnaire, navigateur internet, messagerie) | | | | |

## A6.3 Participation au contrôle de gestion

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T63.1.** Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte | C631.1 Identifier les critères de performance d'un service, d'une activité, d'un centre de responsabilité.<br>C631.2 Identifier les facteurs explicatifs de la performance<br>C631.3 Élaborer, renseigner et analyser un tableau de bord. | AP631.1 Être rigoureux dans l'analyse des performances de l'entreprise | **S63.1 La performance**<br>- Efficacité et efficience<br>- Centres de responsabilité<br>- Facteur clé de succès et indicateurs de performance<br><br>**S63.2 Le tableau de bord**<br>- Définition, objectifs, structure<br>- Méthodologie d'élaboration | Une proposition argumentée d'indicateurs<br>Un tableau de bord<br>L'analyse d'un tableau de bord |
| **T63.2**. Calcul et analyse des coûts et des résultats | C632.1 Identifier les charges et les produits à prendre en compte pour le calcul des coûts et des marges.<br>C632.2 Appliquer les procédures d'affectation, de répartition et d'imputation des charges aux différents niveaux de coûts<br>C632.3 Calculer les coûts des produits (biens et prestations), des services, des activités<br>C632.4 Évaluer et analyser les résultats par produit<br>C632.5 Analyser l'évolution des coûts en fonction du niveau d'activité de l'entreprise.<br>C632.6 Proposer la méthode de calcul des coûts adaptée à une situation de gestion donnée.<br>C632.7 Mesurer l'impact sur les coûts de décisions de gestion.<br>C632.8 Communiquer par écrit et oralement les résultats au dirigeant | AP632.1 Être rigoureux dans le calcul des coûts | **S63.3 Les coûts et les résultats**<br>- Définition et objectifs de la comptabilité de gestion.<br>- Charges incorporées aux calculs des coûts<br>- Coûts complets<br>- Modèle des centres d'analyse<br>- Charges opérationnelles et charges de structure.<br>- Coûts partiels<br><br>**S63.4 L'analyse de l'exploitation**<br>- Seuil de rentabilité<br>- Coût marginal | L'identification des charges et des produits<br>Un tableau de répartition des charges<br>Le calcul du coût des produits, des services et des activités<br>Le calcul d'un seuil de rentabilité<br>Une analyse des résultats |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A6.3.**
Des éléments descriptifs du système d'informations, des données extraites de la base de données
Un contexte décisionnel
Des indicateurs d'activité, Un tableau de bord,
Des informations extraites du compte de résultat, Les charges et les produits relatifs à la fabrication d'un produit ou d'un service
Des informations liées à l'activité de l'entreprise, Des informations sur le secteur d'activité, Un descriptif du processus de production
Des logiciels adaptés (tableur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable, navigateur internet, messagerie)

## A6.4 Participation au développement commercial

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T64.1**. Suivi de l'évolution du marché de l'entreprise | C641.1 Collecter des informations relatives au marché de l'entreprise<br>C641.2 Analyser le marché de l'entreprise<br>C641.3 Identifier des actions adaptées à la PME | AP641.1 Être conscient de l'importance de la veille commerciale<br>AP641.2 Être attentif aux opportunités et aux menaces de l'environnement | **S64.1 Le marché de l'entreprise**<br>- Définition de la mercatique<br>- Structure et composantes du marché<br>- Veille technologique, juridique, commerciale<br><br>**S64.2 La stratégie commerciale et sa mise en œuvre**<br>- Stratégie générale, préalable à la stratégie commerciale<br>- Stratégies de segmentation<br>- Diagnostic commercial<br>- Études de marché<br>- Plan de marchéage<br>- Analyse et prévision des ventes | L'analyse de l'évolution des composantes du marché (clientèle, concurrence, distribution...)<br>Un diagnostic interne et externe<br>Des propositions chiffrées nécessaires à la pérennisation<br>Une comparaison de la politique commerciale de l'entreprise avec celles de ses concurrents |
| **T64.2.** Fidélisation de la clientèle | C642.1 Organiser des actions de fidélisation et en évaluer la rentabilité<br>C642.2 Évaluer la qualité du service à la clientèle *(prospection, accueil, vente, SAV...*)<br>C642.3 Réaliser des enquêtes de satisfaction | AP642.1 Sensibiliser les salariés à l'importance de la relation avec les clients | **S64.3 Techniques de fidélisation**<br>- Méthodes d'évaluation de la satisfaction des clients<br>- Moyens de fidélisation<br>- Rentabilité d'une opération de fidélisation de la clientèle | Une proposition argumentée de moyens de fidélisation<br>Des outils de fidélisation<br>L'évaluation de la rentabilité d'une action de fidélisation<br>Des outils d'évaluation de la qualité du service à la clientèle<br>Une proposition argumentée d'actions de sensibilisation des salariés<br>Une communication écrite ou orale destinée à sensibiliser les salariés<br>Une recommandation de protocole d'enquête<br>Un questionnaire d'enquête de satisfaction<br>L'analyse et l'exploitation des résultats d'une enquête de satisfaction |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A6.4**

De la documentation sur le marché de l'entreprise, du secteur d'activité, De la documentation sur les concurrents; Des résultats de différentes enquêtes de consommation
Un diagnostic commercial interne ou externe
Des extraits de rapports de représentants
Le plan d’actions commerciales et les budgets alloués ou négociés
Des informations relatives à la clientèle disponibles dans les bases de données ou provenant d’autres sources
Les postes de coûts d’une opération commerciale et des informations pour calculer leur montant
Des informations de comptabilité analytique
Les résultats d'une enquête de satisfaction
Des logiciels adaptés (texteur, tableur, PréAO, dépouillement d'enquête, navigateur Internet, messagerie)

# A6.5 Participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T65.1**. Analyse financière, commerciale et des ressources humaines | C651.1 Analyser le bilan et le compte de résultat<br>C651.2 Élaborer un plan de financement<br>C651.3 Analyser les indicateurs sociaux<br>C651.4 Analyser les indicateurs commerciaux | AP651.1 Prendre du recul<br>AP651.2 Apprécier les contraintes humaines, financière et commerciales d'une PME | **S65.1 L'analyse des ressources humaines**<br>- Indicateurs sociaux qualitatifs et quantitatifs<br><br>**S65.2 L'analyse financière de l'entreprise**<br>- Analyse fonctionnelle du bilan<br>- Analyse fonctionnelle du compte de résultat<br>- Soldes intermédiaires de gestion<br>- Capacité d'autofinancement,<br><br>**S65.3 Le plan de financement**<br>- Emplois<br>- Ressources | Une analyse financière de l'entreprise<br>Un plan de financement<br>Un diagnostic des ressources humaines<br>Un diagnostic commercial |
| **T65.2** Préparation de l'opération de reprise | C652.1 Collecter des informations juridiques, fiscales et sociales<br>C652.2 Préparer les dossiers | | **S65.4 Les aspects juridiques de la reprise**<br>- Procédure de reprise<br>- Formes juridiques de l'entreprise et statuts du dirigeant | La liste des démarches à accomplir<br>La préparation du dossier financier<br>Une proposition argumentée d'un statut juridique |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A6.5**

Un compte de résultat simplifié prévisionnel
Un bilan
Des informations sur l'entreprise
Des documents sociaux de l'entreprise
Des éléments du protocole de transmission ou de reprise de l'entreprise
Des logiciels adaptés (tableur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable et gestion du personnel, navigateur Internet, messagerie)

# A7 – GESTION DES RISQUES

## A7.1 Participation à la gestion des risques informatiques

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T71.1** Gestion des sauvegardes des données et des accès aux réseaux | C711.1 Définir et mettre en œuvre la politique de sécurité informatique avec l'interlocuteur informatique<br>C711.2 Communiquer avec l'interlocuteur informatique<br>C711.3 Contrôler la mise en œuvre par les utilisateurs des procédures de sécurité<br>C711.4 Organiser l'archivage des données numériques<br>C711.5 Créer des modes opératoires de sauvegarde et d'accès au réseau<br>C711.6 Créer de nouveaux comptes utilisateurs et attribuer les droits d'accès | AP711.1 Être attentif aux consignes et conseils et capitaliser les savoirs et savoir-faire transmis par l'interlocuteur informatique<br>AP711.2 Faire preuve de vigilance dans l'observation des situations de travail sur poste informatique<br>AP711.3 Être rigoureux dans la mise en œuvre des actions de sauvegarde et d'archivage<br>AP711.4 Respecter la confidentialité des droits d'accès et des mots de passe<br>AP711.5 S'impliquer sur le terrain dans les actions de sensibilisation à la sécurité des données<br>AP711.6 Être persuasif dans la transmission des consignes de sécurité informatique | **S71.1 Le réseau local et le réseau étendu**<br>- Définition et intérêt d'un réseau<br>- Typologie des serveurs : fichiers, applications, communication, données<br>- Équipements d'un réseau : commutateur, routeur<br>- Architecture client/serveur<br>- Gestion des droits des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs, annuaires<br>- Protections d'un réseau informatique et des postes de travail<br><br>**S71.2 L'Internet, l'Intranet et l'Extranet**<br>- Notions d'Internet, Intranet et Extranet<br>- Services d'Internet : publication de pages, transfert de fichiers, messagerie, forum, conversation | Des imprimés de suivi et de contrôle des sauvegardes<br>Des notes, des comptes rendus pour informer le responsable informatique des actions de maintenance réalisées<br>Des notes de service, des notes d'information pour rappeler aux utilisateurs les processus de sauvegarde, les droits et obligations des utilisateurs du réseau<br>La schématisation de la hiérarchie des droits d'accès des utilisateurs et la définition des droits attribués<br>Des modes opératoires à destination des utilisateurs<br>La maintenance de premier niveau des accès au réseau<br>La description d'un incident auprès d'une hotline |

<table>
<tr><th>Tâches</th><th>Compétences professionnelles</th><th>Attitudes professionnelles</th><th>Savoirs associés</th><th>Résultats attendus</th></tr>
<tr><td>T71.2 Gestion des applications informatiques</td><td>C712.1 Créer de nouveaux comptes d’utilisateurs et attribuer les droits d’utilisation des fonctions<br>C712.2 Vérifier les mises à jour des logiciels<br>C712.3 Suivre le renouvellement des contrats des logiciels</td><td>AP712.1 Appliquer avec rigueur les procédures préconisées par l’interlocuteur informatique<br>AP712.2 Être attentif à son environnement technologique<br>AP712.3 Être rigoureux dans le suivi des contrats des logiciels<br>AP712.4 Être respectueux des droits d’auteur des logiciels</td><td rowspan="2">S71.3 Les supports de stockage de l’information<br>- Nature et typologie des supports de sauvegarde des données<br>- Procédures de sauvegarde et d’accès<br>- Modalités d’archivage des documents numérisés<br><br>S71.4 La gestion des comptes dans une application multi-utilisateurs<br>- Les comptes d’utilisateurs et les groupes<br>- Les droits et les profils d’utilisateurs<br><br>S71.5 Les contrats de licence et de protection des logiciels<br>- Types de contrats de licence des logiciels<br>- Protection des droits numériques</td><td>Des outils de suivi des mises à jour des logiciels informatiques<br>La création de nouveaux comptes d’utilisateurs<br>Des notes informant les utilisateurs ou le responsable informatique des mises à jour réalisées et des modifications induites par ces mises à jour sur le fonctionnement, la compatibilité des logiciels, la gestion des versions de documents</td></tr>
<tr><td>T71.3 Maintenance et protection des postes de travail</td><td>C713.1 Réaliser la maintenance de premier niveau<br>C713.2 Organiser le recensement des incidents et s’assurer de leur traitement</td><td>AP713.1 Faire preuve d’autonomie dans l’organisation de ses activités de maintenance<br>AP713.2 S’approprier son environnement de travail<br>AP713.3 Être à l’écoute des utilisateurs des postes informatiques<br>AP713.4 S’impliquer personnellement sur le terrain dans les actions de sensibilisation à la protection des postes de travail</td><td>Une procédure d’information des utilisateurs concernant l’usage normal du matériel et des logiciels<br>Des modes opératoires relatifs au domaine de la sécurité informatique (sécurisation de l’usage des supports de sauvegarde, usage des logiciels d’anti-virus, usage de la messagerie électronique) et leur diffusion<br>Des supports de communication et de formation à la sécurité de premier niveau</td></tr>
<tr><td colspan="5">Ressources pour produire les résultats attendus en A.7.1<br>Des informations sur la politique de sécurité, L’architecture simplifiée du réseau, Les règles de gestion du réseau<br>Les besoins des utilisateurs, Liste des noms d’utilisateur, des mots de passe, des droits d’accès<br>Une situation de communication contextualisée, orale ou écrite, relative à l’expression d’un besoin par un utilisateur ou au traitement d’une consigne donnée par le responsable informatique<br>Un équipement informatique et des applications informatiques<br>Des directives de l'interlocuteur informatique concernant les mises à jour des applications informatiques<br>Les contrats d’achat des logiciels, les licences<br>Un relevé des incidents matériels et logiciels<br>Les dossiers de suivi des matériels et logiciels informatiques<br>Des notices d'utilisation du matériel et des logiciels<br>Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, un réseau réel ou virtuel, une plate forme collaborative, une application multiutilisateurs, navigateur Internet, messagerie)</td></tr>
</table>

## A7.2 Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T72.1** Repérage et évaluation des risques, vérification du respect de la réglementation | C721.1 Recenser les risques liés à l'activité professionnelle<br>C721.2 Mettre en place une procédure d'évaluation des risques professionnels | AP721.1 Faire preuve de vigilance sur les risques potentiels<br>AP721.2 Être attentif aux pratiques professionnelles sur les postes de travail<br>AP721.3 Être rigoureux dans la mise à jour des informations relatives aux risques, aux postes de travail et à leur environnement<br>AP721.4 Être attentif au risque de harcèlement et de marginalisation | **S72.1 La réglementation en matière d'hygiène et sécurité et amélioration des conditions de travail**<br>- Notions de danger et de risque<br>- Sources d'information institutionnelles et professionnelles<br>- Droits et obligations de l'employeur et des salariés en matière d'hygiène et de sécurité<br>- Rôle du règlement intérieur dans le cadre de l'hygiène et de la sécurité<br>- Accidents du travail et maladies professionnelles : définition et procédures de déclaration de suivi et d'indemnisation<br>- Acteurs de la santé et de la sécurité au travail | Une analyse et une évaluation des risques professionnels des différents postes de travail de l'entreprise<br>Des propositions pour l'optimisation de l'aménagement des locaux à la recherche de meilleures conditions de travail.<br>Des rapports écrits relatifs à l'analyse, à l'évaluation des risques professionnels.<br>Des propositions d'actions correctives et préventives et l'organisation de leur mise en œuvre<br>La réalisation et le suivi des obligations réglementaires relatives à l'évaluation des risques professionnels.<br>La communication écrite et orale permettant la diffusion à l'ensemble du personnel des informations relatives aux problématiques de santé et de sécurité au travail |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T72.2** – Collecte, traitement et diffusion de l'information sur la santé et la sécurité | C722.1 Assurer une veille informationnelle juridique et technique<br>C722.2 Informer le personnel sur les risques et les mesures prises pour la préservation de leur santé et pour l'amélioration de leur sécurité<br>C722.3 Gérer les dossiers individuels maladie et accident du travail<br>C722.4 Communiquer avec les partenaires institutionnels, les salariés et les instances représentatives | AP722.1 Être réactif lors de la survenance de risques<br>AP722.2 Respecter la confidentialité des dossiers d'accidents du travail et de maladie professionnelle<br>AP722.4 Être rigoureux dans la gestion des formalités et des documents relatifs au suivi d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle | **S72.2 L'identification des risques des postes de travail**<br>- Définition et caractéristiques du poste de travail<br>- Organisation de la sécurité dans les locaux de l'entreprise<br>- Grilles d'analyse des postes de travail<br>- Méthodes d'observation des postes de travail et d'analyse du travail<br>- Habilitations, attestations professionnelles<br>- Évaluation des risques<br>- Formations à la sécurité au travail | La recherche d'informations sur les différents risques liés à l'activité<br>La mise à jour des informations et des documents relatifs à la santé et à la sécurité dans l'entreprise<br>Des outils d'analyse des postes de travail et l'étude de ces postes<br>La mise en œuvre et le suivi des procédures de prise en charge individuelle des accidents du travail et des maladies professionnelles<br>Le suivi des implications des accidents du travail<br>La communication et le suivi des dossiers individuels avec les organismes concernés<br>La communication écrite et orale permettant la diffusion à l'ensemble du personnel des informations relatives à la santé et à la sécurité dans l'entreprise. |
| **T72.3** Suivi des formations spécifiques à la sécurité et la santé du personnel | C723.1 Analyser les postes de travail et repérer les fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, autorisations spécifiques<br>C723.2 Suivre les actions de formation<br>C723.3 Communiquer avec les partenaires de formation, les partenaires institutionnels et les salariés | AP723.1 Être organisé et rigoureux dans le suivi des dossiers du personnel, de leurs qualifications et de leurs formations dans le domaine de la sécurité | **S72.3 Les règles juridiques relatives à la formation et à la sécurité dans l'entreprise**<br>- Droits et obligations des employeurs et des salariés en matière de formation | Le recensement des habilitations et autorisations nécessaires à l'exercice de l'emploi<br>L'évaluation du besoin de formation des personnels attachés aux postes de travail<br>La recherche d'une formation adaptée, l'organisation de cette formation et son suivi, en fonction des contraintes de l'entreprise et du personnel<br>La communication écrite ou orale à destination du personnel et des partenaires extérieurs.<br>La mise en place et l'organisation d'actions collectives de sensibilisation à la sécurité |
| **T72.4** Suivi des attestations de formation, autorisations et habilitations spécifiques | C724.1 Repérer les fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, des autorisations spécifiques<br>C724.2 Organiser le suivi des attestations, autorisations et habilitations | | | |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A7.2**

Des extraits de textes réglementaires
Des informations techniques sur l'outil de production
Des informations juridiques relatives à la santé et à la sécurité au travail
Des informations sur les aménagements, les postes de travail, les conditions et l'organisation du travail dans l'entreprise
Des informations relatives à des formations et des organismes de formation
Des entretiens avec les salariés
Des comptes rendus des instances représentatives
Des procédures relatives aux accidents du travail et aux maladies professionnelles
Des extraits des dossiers du personnel
Des imprimés ou formulaires de déclaration délivrés par les organismes concernés
Des extraits de la base de données relatives aux salariés
Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un problème de santé et de sécurité
Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un besoin de formation dans le domaine de la sécurité
Une situation contextualisée portant sur l'analyse de postes de travail nécessitant des habilitations, autorisations spécifiques
Des outils adaptés (texteur, tableur, navigateur Internet, messagerie)

# A7.3 Participation à la protection des personnes, des biens et des droits

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T73.1** Suivi des risques | C731.1 Identifier les risques de l'entreprise<br>C731.2 Collecter les informations sur les modalités de couverture des risques encourus<br>C731.3 Évaluer le coût des risques identifiés et comparer les offres d'assurance | AP731.1 Être attentif à l'évolution de son environnement professionnel<br>AP731.2 Être rigoureux dans le choix des éléments de comparaison des modalités de couverture des risques, dans ses évaluations chiffrées et les calculs des coûts | **S73.1 Les risques et leur couverture**<br>- Les risques concernant les personnes, les biens et l'activité de l'entreprise<br>- Les contrats d'assurance<br><br>**S73.2 Les dossiers de sinistre**<br>- Éléments constitutifs du dossier<br>- Déclaration de sinistre<br>- Mesures conservatoires face au risque d'aggravation du sinistre<br>- Expertise<br>- Procédures d'indemnisation des sinistres<br><br>**S73.3 La protection des droits : règles juridiques et procédures de dépôt**<br>- Les différents systèmes de protection de la propriété industrielle<br>- Typologie et étendue des protections | L'analyse des informations fournies et la rédaction d'une synthèse<br>Des tableaux comparatifs des modalités de couverture des risques<br>Des ratios et la comparaison entre les coûts induits en cas d'auto assurance et les coûts effectifs en fonction des couvertures proposées |
| **T73.2** Suivi des contrats d'assurance | C732.1 Veiller à l'actualisation des contrats et à leur éventuelle renégociation<br>C732.2 S'assurer du respect des échéances des polices et du paiement des cotisations<br>C732.3 Communiquer aux assureurs les modifications des risques en cours d'année | AP732.1 Être organisé et rigoureux dans le suivi des dossiers, des procédures et des contrats d'assurance | | Des procédures et des documents de suivi des contrats d'assurance<br>La tenue d'échéanciers<br>Des procédures permettant la déclaration des aggravations ou des diminutions des risques en cours de contrat<br>La communication écrite ou orale avec le comptable de l'entreprise, l'expert comptable ou l'intermédiaire d'assurance |
| **T73.3** Suivi des dossiers de sinistre | C733.1 Constituer les dossiers<br>C733.2 Effectuer les démarches jusqu'au règlement du sinistre | AP733.1 Être organisé et rigoureux dans la réalisation des démarches et dans la constitution et le suivi des dossiers de sinistre | | Des procédures pour la prévention et le traitement des dossiers sinistre<br>La réalisation des démarches auprès des administrations et des assureurs en cas de sinistre et le respect des délais de déclaration<br>La communication écrite et orale à l'égard des administrations, des assureurs, des partenaires et du personnel de l'entreprise |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T73.4** Suivi de la protection de la propriété intellectuelle et industrielle | C734.1 S'informer sur les conditions et les modalités de protection<br>C734.2 Appliquer une procédure de dépôt | AP734.1 Être curieux et attentif à l'information relative aux innovations des entreprises partenaires, fournisseurs, concurrentes ou clientes<br>AP734.2 Être organisé et rigoureux dans la mise en œuvre et le suivi des procédures et des protections<br>AP734.3 Anticiper les évolutions et la fin des droits<br>AP734.4 Être attentif à la non divulgation des données sensibles et à leur mise en sécurité | | La réalisation des démarches auprès des organismes compétents<br>La communication écrite et orale à l'égard des organismes compétents et du personnel de l'entreprise |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A7.3**
Des informations réglementaires
Des informations des organismes de protection de la propriété industrielle
Des informations fournies par des partenaires ou des sources internes (commissaires aux comptes, l'expert comptable, chef d'entreprise, experts en assurance, pré vendeurs)
Des offres commerciales des assureurs
Des exemples de risques identifiés dans l'entreprise
Des éléments de coûts
Des avis d'échéance de cotisations
Des extraits de contrats d'assurance
Des rapports d'expertise
Des extraits de déclarations de sinistre
Des courriers des différents intervenants au sinistre
Une situation contextualisée permettant l'analyse d'un risque (identification et couverture)
Une situation contextualisée de communication écrite et orale relative à un sinistre
La liste des brevets, licences de l'entreprise, dessins et modèles, marques et leurs caractéristiques (étendue de la protection, durée)
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur internet, messagerie)

# A7.4 Participation à la gestion des risques financiers

<table>
<tr><th>Tâches</th><th>Compétences professionnelles</th><th>Attitudes professionnelles</th><th>Savoirs associés</th><th>Résultats attendus</th></tr>
<tr><td>T74.1 Évaluation et suivi des risques "clients"</td><td>C741.1 Collecter des informations commerciales et financières sur les clients<br>C741.2 Apprécier la solvabilité des clients</td><td rowspan="2">AP741.1 Être rigoureux, dans le choix des sources d’information relatives à l’étude de la solvabilité des clients, la sélection des informations et leur traitement</td><td>S74.1 La solvabilité des clients<br>- Notion de solvabilité<br>- Organismes spécialisés et sources externes et internes d’information sur la situation commerciale et financière des clients</td><td>L’analyse des informations et leur synthèse en tableaux de comparaison<br>L’évaluation des coûts de couverture du risque client</td></tr>
<tr><td>T74.2 Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux</td><td>C742.1 Identifier les risques<br>C742.2 S'informer sur les modalités de couverture<br>C742.3 S'informer sur les moyens de paiement à l'international</td><td>S74.2 Le cadre institutionnel des échanges internationaux<br>- Typologie des risques à l’export<br>- État et évolution des relations diplomatiques avec les pays étrangers et notions de géopolitique<br>- Cadres juridique et administratif des échanges avec les pays étrangers<br>- Modalités de couverture<br>- Garanties de paiement à l’international<br>- Moyens de paiement internationaux</td><td>L’analyse des informations disponibles sur les pays impliqués dans l’échange et le recensement des différents risques géopolitiques, économiques, sociaux et commerciaux potentiels<br>La comparaison d’offres de couverture du risque client dans l’UE et à l’export</td></tr>
<tr><td colspan="5">Ressources pour produire les résultats attendus en A7.4<br>Des bilans et comptes de résultat de clients<br>Des informations sur l'état des dettes sociales et fiscales de clients<br>Des données relatives à la facturation et aux paiements de clients<br>Des informations sur les pays impliqués dans les échanges commerciaux<br>Des informations issues d'organismes spécialisés dans les échanges internationaux<br>Des offres de couverture du risque client<br>Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable, navigateur Internet, messagerie)</td></tr>
</table>

# A7.5 Participation à la gestion des risques environnementaux

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T75.1** Évaluation des risques environnementaux | C751.1 Collecter et organiser l'information relative au cadre légal et réglementaire<br>C751.2 Repérer et classer les risques environnementaux liés à l'activité<br>C751.3 Repérer les labels liés au développement durable et s'assurer de leur respect<br>C751.4 Mettre en place et animer un cadre de réflexion collectif | AP751.1 Montrer une attitude volontaire capable de susciter l'adhésion à la prise en compte de l'environnement dans l'activité professionnelle<br>AP751.2 Adopter une démarche d'analyse rigoureuse des risques environnementaux<br>AP751.3 Sensibiliser les salariés aux risques environnementaux liés à l'activité de l'entreprise | **S75.1 Management de l'environnement**<br>- Notion et typologie des risques environnementaux<br>- Domaines du management de l'environnement dans l'entreprise<br>- Réglementation nationale et européenne relative à la gestion des risques de l'entreprise | La recherche, l'organisation de l'information liée aux risques environnementaux et sa mise à jour<br>La communication écrite et orale auprès du personnel (journal d'entreprise, organisation de réunions d'information, affichage, etc.)<br>La prise en compte des risques environnementaux dans la communication institutionnelle et commerciale |
| **T75.2** Gestion des déchets et rejets liés à l'activité de l'entreprise | C752.1 Élaborer les procédures de traçabilité des déchets<br>C752.2 S'assurer de la mise en en place d'un contrôle du tri et du stockage des déchets<br>C752.3 Organiser la collecte et le transport des déchets<br>C752.4 Communiquer avec les partenaires impliqués dans la gestion des déchets | AP752.1 Faire preuve d'autonomie dans l'organisation du suivi de la traçabilité des déchets<br>AP752.2 Faire preuve de rigueur dans les actions préconisées et mises en œuvre pour assurer le suivi des déchets et rejets de l'entreprise | **S75.2 La gestion des déchets et rejets de l'entreprise**<br>- Typologie des déchets et rejets<br>- Enjeux de la gestion des déchets et des rejets<br>- Organisation de la gestion des déchets et des rejets | Des documents de suivi des opérations de gestion des déchets et rejets<br>La préparation de l'évaluation du coût de ce traitement<br>La communication écrite ou orale avec le personnel impliqué dans la gestion des déchets et avec les sociétés chargées de l'enlèvement |
| **T75.3** Suivi des réglementations européennes et nationales en matière d'économie d'énergie | C753.1 Assurer une veille réglementaire<br>C753.2 Concevoir les documents de suivi des consommations d'énergie<br>C753.3 Communiquer avec les membres du personnel et les organismes compétents | AP753.1 Sensibiliser les membres du personnel | **S75.3 La gestion de la consommation d'énergie**<br>- Formes de consommation d'énergie<br>- Enjeux de la gestion et de la réduction de la consommation d'énergie<br>- Dispositifs réglementaires nationaux et européens | La mise à jour de la réglementation utilisée par l'entreprise<br>Des documents de suivi des consommations d'énergie<br>La communication écrite ou orale avec les organismes compétents et les membres du personnel |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A7.5**
Des sources d'information externes nationales, européennes ou internationales relatives aux risques environnementaux
Des informations internes relatives aux risques environnementaux auxquels est exposée l'entreprise
Une situation de communication contextualisée écrite ou orale relative aux risques environnementaux auxquels est exposée l'entreprise
Des extraits des contrats établis avec les sociétés d'enlèvement des déchets urbains et spécialisés
Des sources d'informations internes (Service comptable et financier, service de production et de fabrication, membres du personnel utilisant des produits toxiques et ou polluants)
Une situation de communication contextualisée écrite ou orale relative à l'évolution des rejets de l'entreprise, à un dysfonctionnement dans le ramassage, à un problème de retraitement, etc.
Des extraits de documentations (institutionnelles, juridiques, commerciales) relatives aux économies d'énergie
Des situations contextualisées d'entreprises présentant une activité sensible à la gestion des économies d'énergie (transport, activité productive)
Des données relatives à la consommation d'énergie dans ces entreprises
Une situation de communication contextualisée écrite ou orale relative à la gestion des certificats d'économie d'énergie, au suivi des dossiers de certification, etc.
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur Internet, messagerie)

# A8– COMMUNICATION GLOBALE

## A8.1 Contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation (Communication interne)

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T81.1**. Création et modélisation de documents | C811.1. Identifier la finalité du document à créer ou à améliorer, en déterminer le contenu et la forme<br>C811.2. Concevoir des modèles de documents papier et électroniques dans le respect de la charte graphique<br>C811.3. Communiquer au chef d'entreprise une proposition de modèle de document<br>C811.4. Communiquer avec les utilisateurs sur l'utilisation des modèles | AP811.1. Être rigoureux dans l'analyse des documents<br>AP811.2. Adopter une attitude d'écoute ou de prise en compte des besoins de modèles et formulaires des utilisateurs<br>AP811.3. Être respectueux de la démarche qualité dans la création des modèles | **S81.1. Le management de la communication globale**<br>- Communication globale<br>- Formes de communication<br>- Communication interculturelle<br>- Technologies de la communication<br><br>**S81.2.La modélisation des documents et l'interface Homme Machine (IHM)**<br>- Notion de documents : contenu, structure, présentation et cycle de vie d'un document<br>- Notions relatives aux contrôles graphiques et formulaires : ergonomie, maquettage, confort et sécurité de la saisie, charte graphique<br>- Fonctions avancées d'un texteur pour la modélisation des documents : (feuilles de style, modèles, tableau, index, liens hypertexte) et la création de publipostage<br>- Fonctions de création et gestion de formulaire d'un tableur et d'un SGBDR<br>- Structuration XML, association d'une feuille de style à un fichier XML, schéma de définition | Une analyse des besoins de l'organisation<br>Des modèles de documents papier et numériques<br>Des formulaires numériques<br>Une communication écrite et/ou orale au chef d'entreprise<br>Une communication écrite proposant aux utilisateurs des instructions relatives à l'utilisation du modèle de document |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T81.2** – Rédaction et diffusion des documents écrits (lettres, courriels, mémos, rapports, comptes rendus) en langue nationale ou étrangère | C812.1. Analyser la situation de communication écrite<br>C812.2. Choisir le type de document<br>C812.3. Rédiger et mettre en forme les documents en fonction du destinataire<br>C812.4. Publier et diffuser les documents auprès des destinataires | AP812.1 Être rigoureux dans la démarche d'analyse de la situation de communication<br>AP812.2. S'adapter aux codes sociaux de l'entreprise<br>AP812.3. Respecter la confidentialité lors de la diffusion des documents écrits<br>AP812.4. Respecter la charte graphique de l'entreprise<br>AP812.5. Faire preuve d'un haut niveau d'exigence dans la qualité orthographique et syntaxique des écrits | **S81.3. La production d'écrits à caractère professionnel en langues nationale et étrangère**<br>- Enjeux spécifiques de la communication écrite<br>- Objectifs et caractéristiques des écrits professionnels<br>- Structuration des écrits professionnels<br>- Forme des écrits professionnels<br>-Techniques rédactionnelles (registre de langage, ton)<br>- Type d'arguments et procédé d'argumentation<br>- Usages en matière d'écrits professionnels<br>**S81. 4 Mise en place d'instruments de dialogues**<br>- Objectifs et caractéristiques des instruments de dialogue<br>- Type de la communication et statut des messages, organisation des échanges, forme des échanges, règles de diffusion et de publication, règles d'éthique et de déontologie | Une analyse de la situation de communication<br>Des documents écrits<br>Un choix argumenté d'un circuit de communication interne<br>Un choix argumenté du mode de diffusion |
| **T81.3** Communication orale interpersonnelle et de groupe en langue nationale et étrangère | C813.1. Communiquer individuellement avec les acteurs internes dans le cadre de sa fonction<br>C813.2. Animer des réunions<br>C813.3. Filtrer les informations destinées au supérieur hiérarchique<br>C813.4. Favoriser les échanges interpersonnels<br>C813.5. Préparer un scénario de communication<br>C813.6. Prévenir, désamorcer les conflits et en faciliter la résolution | AP 813.1. Adapter son registre de langage à l'interlocuteur<br>AP813.2. Adopter une attitude d'écoute et d'empathie<br>AP813.3. Contrôler son comportement et son émotion<br>AP813.4. Respecter la confidentialité<br>AP813.5.Faire preuve d'une bonne élocution<br>AP813.6. Pratiquer l'écoute active<br>AP813.7 Faire preuve de tact dans sa relation aux autres acteurs internes | **S81.5. La communication interpersonnelle**<br>- Composantes de la communication<br>- Construction du sens<br>- Techniques d'écoute active<br>- Spécificités de la communication orale professionnelle<br>- Comportement relationnel<br>- Argumentation et types d'arguments<br>**S81.6. La communication dans les groupes**<br>- Définition et typologie des groupes<br>- Fonctions des membres du groupe et leadership<br>- Modes de collaboration et de décision dans le groupe, dynamique de groupe<br>- Réunions de groupe | Une analyse de la situation de communication et des propositions<br>Une préparation de la stratégie de communication : objectifs, procédés d'argumentation, structuration, outils utilisés<br>Une restitution fidèle de messages au supérieur hiérarchique<br>La conduite d'une communication interpersonnelle conforme aux objectifs<br>Une animation de réunion<br>Des propositions de résolution de conflit<br>Un compte rendu de fin de conflit<br>Une reformulation de consignes ou de décisions prises par le dirigeant |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T81.4** Facilitation des échanges internes (boite à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage, etc.) | C814.1. Concevoir, organiser et mettre en œuvre des outils favorisant les échanges<br>C814.2. Analyser les remontées et transmettre les résultats au chef d'entreprise<br>C814.3. Transmettre les décisions du chef d'entreprise aux salariés<br>C814.4. Organiser des événements internes | AP814.1. Être le vecteur de la culture de l'entreprise dans ses relations internes<br>AP814.2. Faire preuve d'empathie dans les échanges<br>AP814.3. Favoriser la communication entre les salariés | **S81.7. La gestion des conflits**<br>- Processus de conflit<br>- Types et sources de conflits<br>- Attitudes dans le conflit<br>- Modalités de dépassement | Des outils d'animation ou de communication<br>Une proposition d'organisation favorisant les échanges dans l'entreprise<br>Une organisation d'un évènement<br>Une communication écrite sur les échanges internes destinée au chef d'entreprise |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A8.1**
Des documents à améliorer et des observations d'utilisateurs, des besoins d'utilisateurs
Des consignes du chef d'entreprise
Des informations relatives à l'organisation ou à l'évolution du système d'information de l'entreprise
Des extraits de la charte graphique de l'entreprise ou de feuilles de style, des normes de présentation de documents
Un contexte de communication écrite ou orale comportant :
Des objectifs de communication et les usages en vigueur dans l'organisation, des consignes de travail, des informations fournies ou à collecter, des modèles de document
Des procédures de circulation de documents
Une situation de communication orale interpersonnelle comportant :
Des informations sur le contexte, la relation, les acteurs, les objectifs à atteindre
Des outils de communication
Les valeurs et usages de l'entreprise
Un organigramme de l'entreprise
Un calendrier des réunions, des échéances, manifestations, évènements de l'entreprise
Des informations relatives à la gestion de l'Affichage, des boîtes à idées, du journal interne
Une situation de mise en place des instances représentatives du personnel
Un contexte de mise en place de la négociation collective : liste des participants, objectifs de la négociation, réglementation
Un contexte de situation conflictuelle : les acteurs, les arguments réciproques
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur Internet, messagerie)

# A8.2 Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise (Communication externe)

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T82.1**. Accueil en face à face, au téléphone et via les médias d'information | C821.1. Identifier le besoin de l'interlocuteur<br>C821.2 Filtrer les demandes de l'interlocuteur<br>C821.3. Répondre aux besoins de l'interlocuteur ou l'orienter<br>C821.4. Communiquer en face à face<br>C821.5. Communiquer au téléphone | AP821.1. Adopter un comportement cohérent avec l'image de l'organisation<br>AP821.2. Véhiculer une image positive de l'entreprise<br>AP821.3. Faire preuve de courtoisie, d'empathie<br>AP821.4. Respecter les valeurs de l'organisation, la déontologie et l'éthique professionnelles<br>AP821.5. Être autonome et faire preuve d'initiative | **S82.1. Le vecteur de la communication externe : l'image de l'entreprise**<br>- Politique d'image et stratégie de communication<br>- Stratégie de positionnement et notion d'image<br>- Déclinaison de l'image<br><br>**S82.2. L'accueil en face à face et au téléphone**<br>- Techniques de conduite d'entretien en face à face et au téléphone : création de la relation et gestion de l'interaction<br>- Techniques de filtrage | Un argumentaire téléphonique ou présentiel<br>Un protocole de gestion du standard (prise des appels, mise en attente, élaboration d'un code de courtoisie téléphonique)<br>Une procédure d'accueil des visiteurs<br>La gestion d'une situation d'accueil téléphonique ou de visiteurs sous forme de jeux de rôle<br>Un code de courtoisie téléphonique ou en face à face<br>La mise à jour des medias d'information |
| **T82.2.** Contribution à la communication institutionnelle | C822.1. Établir un plan de communication institutionnelle<br>C822.2. Préparer et organiser les actions et les évènements<br>C822.3. Développer et entretenir les partenariats institutionnels<br>C822.4. Constituer des dossiers de presse<br>C822.5. Préparer les négociations avec les prestataires de services de communication<br>C822.6. Établir un bilan des actions de communication institutionnelle | AP822.1.Etre rigoureux et méthodique dans l'établissement du plan de communication et dans la mise en œuvre des actions<br>AP822.2.Adopter une attitude d'écoute efficace et d'assertivité à l'égard des partenaires<br>AP822.3. Respecter les valeurs de l'organisation et la cohérence de la communication globale<br>AP822.4. Être attentif au respect des objectifs et précis dans l'évaluation des actions | **S82.3. La communication institutionnelle**<br>- Définition, objectifs et composantes de la communication institutionnelle<br>- Modalités de la communication institutionnelle | Un plan de communication institutionnelle<br>Un cahier des charges<br>Un dossier de partenariat<br>Un dossier de presse<br>Un communiqué de presse écrit ou oral<br>Le bilan des actions de communication institutionnelle |

| Tâches | Compétences professionnelles | Attitudes professionnelles | Savoirs associés | Résultats attendus |
|---|---|---|---|---|
| **T82.3**. Contribution à la communication commerciale | C823.1. Préparer le cahier des charges et le budget de la campagne de communication commerciale<br>C823.2 Sélectionner des prestataires, négocier et leur communiquer le cahier des charges<br>C823.3. Réaliser un plan média<br>C823.4. Sélectionner les supports en fonction des cibles à atteindre<br>C823.5. Rédiger ou mettre en forme des messages adaptés aux différentes cibles et destinataires<br>C823.6. Assurer le suivi d'une campagne et établir le bilan | AP823.1. Faire preuve de méthode et de rigueur dans la préparation du cahier des charges et dans la budgétisation de l'action<br>AP823.2. Veiller à la qualité et à la cohérence de la communication globale<br>AP823.3 Être attentif au respect des objectifs et précis dans l'évaluation des actions | **S82.4. La communication commerciale**<br>- Place et rôle de la communication commerciale<br>- Définition, typologie et objectifs d'un plan de communication<br>- Tableau de bord de la communication<br>- Composantes et cohérence d'un plan média | Un cahier des charges<br>Un plan média<br>Un choix argumenté des supports<br>Un budget<br>Un message publicitaire<br>Un outil de suivi de déroulement d'une campagne<br>Un bilan des actions de communication commerciale |
| **T.82.4**. Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication | C824.1. Contrôler la qualité des documents de l'entreprise et leur conformité à la charte graphique<br>C824.2. Veiller au respect de l'identité et de l'image de l'entreprise dans les actions de communication externe | AP824.1. Être attentif et rigoureux dans la production, la publication et la diffusion des documents de l'organisation | | Une analyse rigoureuse et argumentée des messages et des supports de communication<br>Des propositions d'amélioration des messages et des supports de communication<br>La mise à jour des supports d'information de l'entreprise |

**Ressources pour produire les résultats attendus en A8.2**
Plan des locaux d'accueil
Agenda ou planning des rendez-vous, liste des membres du personnel et organigramme,
Agendas des membres du personnel susceptibles de recevoir des visiteurs
Des informations relatives à la politique de communication de l'entreprise à ses objectifs, à ses produits, à son image, à ses valeurs
Liste des actions et des évènements (passés ou à venir) de mécénat et de sponsoring
Des extraits d'un plan de communication
Des documents de toutes natures relatifs à la communication institutionnelle
Une situation de communication relative à un évènement
Un budget, des exemples d'indicateurs de performance,
Des extraits d'un plan média, Des documents de toutes natures relatifs à la communication commerciale-
Des exemples d'indicateurs de performance
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur Internet, messagerie)

# SAVOIRS ASSOCIÉS

# AU RÉFÉRENTIEL COMMUN DE CERTIFICATION

# A1 – GESTION DE LA RELATION AVEC LA CLIENTÈLE

## A1.1 Recherche de clientèle et contact

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S11.1 L'identification de la clientèle**<br><br>- Démarche mercatique<br>- Typologie de clientèle<br><br>- Segmentation<br><br>- Variables explicatives du comportement d'achat<br>- Décision d'achat : intervenants et processus | **Cette première partie a pour objectif de poser les principales notions préalables à l'étude des savoirs impliqués dans la réalisation des tâches propres à l'activité A1.**<br><br>La présentation de cette partie doit se situer dans le contexte d'une PME. Les notions mercatiques doivent montrer que la mercatique est un processus de décision et d'action. Elles ne sont pas abordées sous un angle technique ou spécialisé. La distinction entre mercatique stratégique et mercatique opérationnelle est mise en évidence.<br>L'étude de la segmentation permet d'identifier les groupes homogènes d'individus.<br>La mobilisation des principaux critères de la segmentation doit conduire à la personnalisation de l'offre.<br>Les facteurs personnels (besoins, motivations, attentes), les influences sociales (culture, statut) et la nature du produit ont un impact sur le comportement d'achat des consommateurs.<br>L'étude des relations interentreprises et de l'entreprise vers le consommateur final souligne l'importance de l'adaptation de l'offre à la typologie de la clientèle. |
| **S11.2 La prospection et la qualification des prospects**<br><br>- Sources principales d'information sur la clientèle<br>- Types d'informations de la clientèle : identification, qualification, relation, information comportementale<br><br>- Prospection : prospect, plan, méthodes, outils | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C111 et les attitudes AP111.**<br><br>Les connaissances notionnelles et méthodologiques de base pour la mise en œuvre d'un plan de prospection simple sont requises en considérant que la cible et les moyens de la prospection sont définis par le chef d'entreprise.<br>Les notions de suspects, prospects, clients actuels, anciens clients sont distinguées.<br>La mise en œuvre d'un plan de prospection peut être abordée à travers l'utilisation d'un progiciel de gestion intégré.<br>Les outils étudiés sont les outils d'aide à la prospection (fiche prospect ou client), les outils de communication (guide d'entretien téléphonique, fiche-produit) et les outils de mesure de la performance.<br>Les documents permettant le recueil et la disponibilité de l'information sont abordés par le biais de mises en situation.<br>L'élaboration de documents regroupant les indicateurs de productivité des opérations de prospection est privilégiée par rapport à l'évaluation de la campagne de prospection.<br>Les connaissances sont centrées sur l'offre commerciale et non sur la négociation commerciale qui n'est pas abordée ici. |
| **S11.3 La présentation de l'offre commerciale**<br><br>- Offre commerciale : objet, caractéristiques, structure et mise en forme<br>- Documents d'information commerciale : lettres, prospectus, plaquettes, catalogue | L'objectif est de cerner la finalité, les enjeux et les caractéristiques spécifiques d'une offre commerciale en insistant notamment sur la conformité de cette offre à la législation en vigueur et à la stratégie de l'entreprise. Cette partie pourra être traitée transversalement avec le cours de droit.<br>La maîtrise de l'ensemble des composantes de l'offre commerciale n'est pas recherchée car elle relève pour l'essentiel de la compétence du chef d'entreprise. Ce sont les connaissances de base permettant de participer à son élaboration qui sont abordées (prix de vente, marge, taux de marge, taux de marque, coefficient multiplicateur, RRR). |
| **S11.4 La détection et l'analyse d'appels d'offres**<br><br>- Appels d'offres<br>- Impact des nouvelles technologies sur les appels d'offres | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C112 et les attitudes AP112.**<br><br>La recherche d'une clientèle d'entreprises repose très largement sur l'appel d'offres et la procédure d'appel d'offres. Au-delà d'une forme et d'un contenu spécifiques, l'appel d'offres obéit à une procédure formalisée dont les caractéristiques doivent être connues, les étapes observées et les conditions respectées au risque de rendre l'entreprise non éligible. Cette partie pourra être faire appel aux notions juridiques abordées dans le cours de droit. |

## A1.2 Administration des ventes

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S12.1 De la proposition commerciale au règlement** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C121 C123 et C124, et les attitudes AP121, AP123 et AP124.** |
| - Documents commerciaux : commande, bon de livraison, devis, facture | Les différents types de documents commerciaux et leur contenu sont présentés pour concevoir le document commercial approprié à la situation. |
| - Conditions générales de vente | Les conditions générales de vente (règlement, livraison, conditionnement, transport, garantie, service après-vente) clarifient les relations de l'entreprise avec sa clientèle et peuvent limiter d'éventuelles contestations.<br>L'intérêt de la rédaction d'un certain nombre de clauses, obligatoires et recommandées et leur communication à la clientèle sont abordés à travers l'étude d'exemples. |
| - Incoterms | Seules les notions de base relatives aux incoterms sont traitées (définition des incoterms, transferts de risques et de frais). |
| - Fonctionnalités du module de gestion commerciale d'un PGI | Les principales fonctionnalités du module de gestion commerciale d'un PGI permettent le suivi de la chaîne des documents commerciaux. |
| - Outils de suivi des livraisons | Concernant les outils de suivi des livraisons, il convient de souligner l'importance de leur mise en œuvre dans l'objectif de rendre l'entreprise performante et réactive. |
| - Traçabilité du produit | La traçabilité du produit est abordée sous l'angle de la traçabilité aval. On se limite aux procédures et outils mis en place pour pouvoir retrouver ce qui est advenu après le transfert de propriété ou après le transfert physique des produits. Sa mise en place permet de réduire les litiges avec les clients et de répondre rapidement en cas de réclamation. |
| - Balance âgée | La balance âgée constitue un document de suivi des sommes dues par les clients par échéances successives. Elle permet d'identifier rapidement les créances les plus anciennes et de conduire ainsi une action spécifique auprès du client concerné. |
| **S12.2 L'aspect comptable et fiscal des relations avec la clientèle** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C124 et les attitudes AP124.** |
| - Règle de la partie double<br>- Écritures comptables relatives à la vente<br>- Mécanisme de la TVA et de la TVA intra-communautaire<br>- Obligations liées à la TVA<br>- Échéanciers<br>- État de rapprochement | Il s'agit de comprendre les mécanismes comptables permettant à l'assistant de préparer les écritures ou d'être un interlocuteur auprès des services comptables internes ou externes à la PME. Les principes de la TVA et les obligations déclaratives et documentaires sont étudiés en relation avec l'établissement des documents commerciaux.<br>. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S12.3 Les contrats commerciaux**<br><br>- Contrat commercial : type, forme, objet, caractéristiques, modèles<br>- Règles et usages spécifiques aux écrits commerciaux<br>- Contentieux et procédure judiciaire | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C122 et les attitudes AP122.**<br><br>L'exhaustivité des connaissances n'est pas recherchée en matière de contrats commerciaux. Les connaissances sont reliées à des situations pratiques afin de montrer le lien juridique et commercial qui s'établit entre l'entreprise et le client.<br>L'étude de quelques contrats réels est l'occasion d'en relever les clauses essentielles.<br>Cette étude permet également de mesurer les conséquences commerciales et juridiques de non-respect des clauses |
| **S12.4 Le système d'information clients**<br><br>- Système d'information mercatique : place et rôle dans l'entreprise<br>- Gestion de la relation client (GRC)<br>- Information commerciale : nature et objet<br>- PGI : principes et intérêt | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C125 et les attitudes AP125.**<br><br>Le système d'information clients est une composante du système d'information mercatique. Son étude doit mettre en évidence les données stratégiques que l'assistant doit prendre en compte et mettre régulièrement à jour.<br>Son articulation avec le système mercatique et le système d'information de l'entreprise est présentée dans le cadre d'un PGI. Par contre, si la connaissance des principes d'un logiciel de GRC est requise, sa mise en œuvre n'est pas exigée. |
| - Fonctionnalités avancées d'un tableur | Le tableur est mobilisé dans un contexte de gestion pour réaliser des documents permettant la mise à jour du système d'information clients. Les fonctions avancées du tableur sont ainsi exploitées pour récupérer des informations en provenance d'autres applications informatiques ; afficher des informations qui répondent à des critères par l'utilisation de filtres ; rechercher des informations utiles à des traitements ; valider la saisie des données ; effectuer des traitements de synthèse sur des données. Les tableaux multi dimensionnels liés dynamiquement à une source de données sont également intégrés aux fonctions avancées d'un tableur.<br>L'utilisation du tableur ne fait pas appel à la programmation, en revanche l'enchaînement de tâches automatisées peut être réalisé à l'aide de macros. |

## A1.3 Maintien et développement de la relation clientèle

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S13.1 L'information et le conseil au client**<br><br>- Communication orale professionnelle orientée clients : accueil, technique d'entretien de face à face, techniques d'argumentation<br>- Modèle de communication interculturelle<br>- Pratiques culturelles | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C131 et les attitudes AP131.**<br><br>Les connaissances en communication sont mobilisées et développées dans un contexte spécifique de relation avec la clientèle, dans une PME, en se situant en France ou à l'étranger. Elles sont étudiées en lien avec l'activité A8.<br>Le recours aux jeux de rôle constitue un moyen pédagogique à privilégier pour mettre en évidence l'importance de la prise en compte des différences culturelles et l'adaptation du comportement à la culture de l'interlocuteur. |
| **S13.2 Les conditions matérielles de l'accueil**<br><br>- Aménagement de l'espace de travail | Les conditions de l'accueil constituent un moyen, parmi d'autres, de maintenir une relation de confiance avec la clientèle. L'exhaustivité de la connaissance des règles ergonomiques et d'aménagement de l'espace réservé à l'accueil n'est pas exigée. |
| **S13.3 Les réclamations**<br><br>- Typologie des réclamations<br>- Indicateurs et ratios de suivi des réclamations<br>- Calcul des coûts de non-qualité liés aux réclamations | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C132 et les attitudes AP132.**<br><br>L'étude des réclamations est abordée dans le cadre d'une démarche qualité. L'assistant doit être en mesure de définir des indicateurs de suivi en adéquation avec la production de la PME et d'évaluer les coûts de la non-qualité. |

# A2 – GESTION DE LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

## A2.1 Recherche et choix des fournisseurs

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S21.1 Les achats** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C211 et les attitudes AP211.** |
| - Typologie des achats<br>- Distinction achat/approvisionnement | La typologie des achats permet d'établir une distinction entre les produits, à partir de critères simples comme la nature de la demande, la destination ou l'usage des produits ou encore la qualité du fournisseur. On peut également distinguer les achats stratégiques des achats non stratégiques. |
| - Critères d'évaluation de la demande d'achat | Les critères retenus doivent permettre d'apprécier la pertinence de l'achat. |
| **S21.2 La sélection des fournisseurs** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C212, C213 et C214 et les attitudes AP212, AP213 et AP214.** |
| - Critères de recherche<br>- Procédures de référencement<br>- Sources d'informations des achats<br>- Sourçage | Au-delà d'une énumération, c'est essentiellement la pertinence des critères de recherche au regard de situations pratiques qui est attendue.<br>L'étude de procédures de référencement vise à montrer que la sélection de fournisseurs passe par des étapes successives allant de la prise de contact à l'inscription en passant par la proposition, la négociation, l'analyse des risques, des tests de qualité. |
| - Types de certification des fournisseurs<br>- Modalités de recherche des fournisseurs | La certification des fournisseurs garantit à la PME cliente le respect de sa propre certification. Les types de certification (ISO, qualibat…) sont identifiés afin d'apprécier les fournisseurs. |
| - Risques fournisseurs<br>- Critères d'évaluation | Les risques fournisseurs sont étudiés au regard des risques financiers, techniques, de service et de livraison. |
| - Appel d'offres<br>- Cahier des charges | Un lien entre appel d'offres et cahier des charges doit être établi pour montrer que l'appel d'offres permet à l'acheteur d'obtenir des propositions commerciales de fournisseurs en réponse à un cahier des charges définissant de manière détaillée le besoin de l'acheteur en terme de produit ou de service. |
| - E-procurement : principes, enjeux, limites | Sous e-procurement, on regroupe l'ensemble des solutions logicielles dont l'entreprise dispose pour effectuer ses achats et ses approvisionnements via internet. |
| - Système d'information fournisseur | Le système d'information fournisseur est une composante du système d'information mercatique. Son étude doit mettre en évidence les données stratégiques qu'il doit prendre en compte et mettre régulièrement à jour. Son articulation avec le système mercatique et le système d'information de l'entreprise est présentée dans le cadre d'un PGI. |

## A2.2 Achat de biens et prestations de services

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S22.1 La négociation des achats**<br><br>- Objectifs de la négociation d'achat<br>- Argumentaire d'achat<br><br>- Matrice des achats<br><br>- Incidences fiscales des opérations intracommunautaires<br>- Moyens de transports et choix du contrat | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C221 et les attitudes AP221.**<br><br>Les techniques de négociation n'ont pas à être maîtrisées, ce sont les connaissances de base nécessaires à l'élaboration d'un plan de négociation et d'un argumentaire qui sont traitées.<br><br>La matrice des achats est étudiée en tant qu'outil organisationnel permettant d'analyser le portefeuille des achats et de vérifier l'adéquation entre les contraintes liées aux achats et les profils des fournisseurs.<br><br>Les incidences fiscales des opérations intracommunautaires sont limitées à l'application des règles de la TVA relatives aux échanges de biens et prestations de services intracommunautaires. |
| **S22.2 Le contrat d'achat**<br><br>- Procédure des achats<br>- Partenaires du contrat<br>- Clauses du contrat d'achat<br>- Conditions générales d'achat et de vente<br>- Conclusion du contrat d'achat<br>- Outils de suivi des commandes | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C222 et les attitudes AP222.**<br><br>L'étude du contrat d'achat est nécessairement contextualisée. Elle permet de dégager les différentes composantes (partenaires, objet, prix, remise, rabais, escompte, moyens et modalités de paiement) ainsi que ses conditions de validité (conditions générales d'achat, mentions obligatoires, responsabilité, garanties, transfert et réserve de propriété). |

## A2.3 Suivi des achats

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S23.1 Le suivi des achats et des règlements**<br><br>- Écritures comptables relatives aux achats<br>- Échéanciers<br>- État de rapprochement<br>- Fonctionnalités du module de gestion commerciale du PGI<br><br>**S23.2 La performance des fournisseurs**<br><br>- Critères de performance des fournisseurs | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C231 et les attitudes AP231.**<br><br>Il n'est pas attendu une maîtrise des écritures comptables mais plutôt la compréhension des mécanismes permettant à l'assistant de préparer les écritures ou d'être un interlocuteur auprès des services comptables internes ou externes à la PME.<br><br>**Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C232 et les attitudes AP232.**<br><br>Les critères de performance de base sont définis par rapport aux coûts, à la qualité et aux délais. |

# A3 - GESTION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

## A3.1 Gestion administrative du personnel

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S31.1 Les formalités d'embauche et de départ** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C311 et les attitudes AP311.** |
| - Sources du droit social : sources nationales et internationales<br>- Contrat de travail<br>- Typologie des contrats | Le droit social est abordé en tant que droit évolutif ayant des implications concrètes pour l'employeur et le salarié.<br>L'approche orientée vers la dimension pratique du droit social nécessite une construction des savoirs en collaboration avec le professeur de droit. Seules les caractéristiques de base du contrat de travail sont abordées (définition, conditions de validité, durée, période d'essai, obligations réciproques et conditions contractuelles, suspension et cessation), et une typologie simple des contrats est proposée. |
| - Formalités légales liées à l'embauche | Les formalités d'embauche et de départ doivent être connues afin de respecter les contraintes juridiques. |
| - Motifs de départ<br>- Formalités légales et administratives liées au départ | Les motifs de départ distinguent le départ provisoire et le départ définitif. Les procédures correspondantes ne sont pas étudiées. |
| - Fonctionnalités du module de gestion du personnel d'un PGI | Les fonctionnalités d'un PGI en matière de gestion des ressources humaines sont abordées à la fois dans une dimension de gestion courante et plutôt quantitative (gestion des temps, gestion des activités, planification, administration du personnel...) et dans une dimension plus qualitative (formation, évolution des métiers, GPEC...). |
| - Dispositifs d'intégration | |
| - Procédure d'accueil | |
| - Suivi de l'intégration | |
| **S31.2 Les dossiers du personnel** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C312 et les attitudes AP312.** |
| - Organismes sociaux | Il s'agit de recenser le contenu des dossiers du personnel et de procéder à leur mise à jour à l'aide d'un PGI. |
| - Médecine du travail | Les relations avec les organismes sociaux et la médecine du travail sont abordées à travers les obligations juridiques. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S31.3 Les absences et les congés du personnel**<br><br>- Réglementation et aménagement de la durée du travail<br>- Absences prévisibles et non prévisibles<br>- Contrats de travail à temps partiel et CDD | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C313 et les attitudes AP313.**<br><br>Les notions liées à la réglementation de la durée du travail aux absences et aux contrats de travail sont abordées pour permettre à l'étudiant de :<br>- distinguer, gérer et planifier les absences et les congés,<br>- répondre aux interrogations du personnel,<br>- collecter les éléments préparatoires à la paie. |
| **S31.4 La paie**<br><br>- Modalités et critères de la rémunération<br>- Structure et organisation du bulletin de paie<br>- Composantes du salaire brut<br>- Charges fiscales sur le salaire brut<br>- Déclarations sociales<br><br>- Procédures de paie | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C314 et les attitudes AP314.**<br><br>L'étudiant doit connaître les éléments nécessaires à la préparation de la paie. Les critères de la rémunération (qualification, performance) permettent de montrer les choix en matière de politique de rémunération<br>La réalisation des bulletins de paie n'est pas attendue.<br><br>L'étude de la procédure de paie permet à l'assistant de gestion de situer son travail au sein de l'entreprise. Cette procédure comprend les étapes suivantes :<br>- collecte et des saisies des informations,<br>- établissement des bulletins de paie,<br>- vérification des bulletins de paie,<br>- la diffusion des bulletins,<br>- la mise à jour du livre de paie<br>- le paiement et le contrôle des comptes.<br>L'accent est porté sur les étapes confiées à l'assistant. |

## A3.2 Participation à la gestion des ressources humaines

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S32.1 Le recrutement** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C321 et les attitudes AP321.** |
| - Cadre juridique de l'embauche | L'identification et la spécification des besoins impliquent l'analyse du poste, de l'emploi ou de la fonction à pourvoir afin d'établir un descriptif de poste ou de fonctions, préalable nécessaire à la campagne de recrutement. |
| - Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences : notions, apports, limites | Les outils de la GPEC ne sont pas abordés de manière exhaustive mais plutôt par l'analyse d'une situation pratique pour montrer pourquoi et comment une PME peut effectuer une gestion prévisionnelle des emplois, voire des compétences. |
| - Processus de recrutement<br>- Acteurs du recrutement interne, externe<br>- E-recrutement<br>- Fiches de fonction et d'attribution<br>- Sélection des candidatures | Les différentes alternatives en matière de campagne de recrutement et de procédures de sélection sont étudiées en présentant leurs avantages et inconvénients propres.<br>La phase de sélection des candidats se limite à l'analyse des curriculum vitae et des lettres de motivation.<br>La présentation des tests est limitée aux trois grands types classiques (tests d'aptitudes, tests psychotechniques et tests de personnalité) sans recourir systématiquement à des exemples.<br>Seule la phase préparatoire de l'entretien (convocations, organisation, grilles) est traitée. Considérée comme une prérogative du chef d'entreprise, la conduite de l'entretien ne fera pas l'objet d'exercices de communication orale. |
| - Annonces de recrutement | Ce sont les éléments constitutifs de l'annonce qui sont exigés et non son aspect formel. |
| **S32.2 La formation** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C322 et les attitudes AP322.** |
| - Cadre juridique de la formation<br>- Dispositifs de formation<br>- Formation formelle, non formelle, informelle<br>- Critères de choix des formations<br>- Calculs de coûts des actions de formation<br>- Indicateurs de l'effort de formation<br>- Grille d'évaluation des formations | La formation est traitée essentiellement sous un angle de gestion des compétences, même si la dimension juridique reste présente. Le concept d'apprentissage tout au long de vie permet d'installer les notions de formation formelle, non formelle et informelle.<br>Les étapes de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan de formation sont illustrées à travers l'observation et l'analyse de cas pratiques pour éviter la présentation de schémas trop théoriques.<br>Le plan de formation est donc étudié en tant qu'outil dynamique qui traduit concrètement la politique de formation de l'entreprise et intègre dans une perspective temporelle les objectifs poursuivis, les catégories, les effectifs et métiers concernés, les actions de formation envisagées, les budgets, les modalités d'évaluation. |

# A4 – ORGANISATION ET PLANIFICATION DES ACTIVITÉS

## A4.1 Organisation et amélioration du travail administratif

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S41.1 L'assistant dans la PME**<br><br>- Définition et structure de la PME<br><br>- Environnement de la PME<br><br>- Styles de management<br><br>- Rôle de l'assistant<br><br>**S41.2 La collecte d'information**<br><br>- Sources d'information<br><br>- Techniques de recherche d'informations<br><br>- Conditions d'accès à l'information | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C411 et les attitudes AP411.**<br><br>À partir d'études qualitatives et quantitatives, d'exemples concrets de PME, l'objectif est de présenter l'environnement professionnel dans lequel l'assistant sera amené à évoluer, de montrer la place des PME dans l'économie nationale, européenne et mondiale et leurs relations avec les grandes entreprises.<br>La PME est définie et ses principales caractéristiques (statut juridique, âge, secteurs d'activité, effectif, structure) sont présentées.<br><br>En relation avec l'enseignement de management, cette partie doit permettre à l'assistant de percevoir sa fonction au sein de la PME et de comprendre les styles de management auxquels il peut être confronté. Il ne s'agit pas tant d'établir une typologie que d'identifier les différents styles pour savoir s'adapter en conséquence.<br><br>Les qualités exigées d'un assistant sont mises en évidence mais les aspects psychologiques ne sont pas au programme.<br><br>Les principales sources d'informations internes et externes sont recensées à l'aide d'exemples pris dans des PME.<br><br>Sont abordés les outils et techniques d'accès et de recherche de l'information primaire et secondaire.<br><br>L'étude de la collecte d'information permet une première sensibilisation à la notion de veille informationnelle, à la qualité de l'information et à la nécessité d'acquérir un esprit critique vis à vis des sources d'information, en particulier sur Internet. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S41.3 La résolution de problème** | |
| - Identification des problèmes | L'identification des problèmes exige d'en dresser une typologie et de définir leurs caractéristiques et les acteurs impliqués. |
| - Recherche des causes de problèmes<br>- Recherche de solutions | Les principales méthodes et outils (remue-méninges, schéma heuristique, QQOQC, diagramme causes-effet, diagramme de Pareto, tableau avantages-inconvénients, matrice d'analyse multicritères, outils informatiques de comparaison et de simulation) permettant l'analyse et la résolution de problèmes au sein d'une PME sont abordés à partir de situations concrètes relevant du travail de l'assistant. Leur étude doit accorder une place importante à l'analyse. |
| - Mise en œuvre des solutions et contrôle des résultats | Pour la mise œuvre des solutions, il convient de sensibiliser les étudiants à la notion de conduite du changement et à la nécessité d'utiliser des outils de suivi et de contrôle (planning, liste de contrôle, tableau de bord). |
| **S41.4 L'organisation des activités administratives** | L'étude de l'organisation des activités administratives commence par la question de la mesure de la performance du travail administratif et des gains de productivité. À cette fin, quelques outils d'analyse sont étudiés : fiches d'auto-analyse, d'auto-pointage, grille de description de fonction ou de poste, interview, tableau de répartition des tâches. |
| - Analyse des activités<br>- Analyse de la répartition des tâches :<br>- Analyse des flux d'information<br>- Analyse des traitements<br>- Conduite du changement | La modélisation de processus administratifs, à l'aide de différents outils, doit permettre la compréhension de la succession des activités et conduire à une amélioration du fonctionnement du travail administratif. L'étude se limite à quelques outils permettant la représentation schématique des flux d'information (diagramme des flux, diagramme imagé, schéma postes-documents) et des traitements (diagramme événements/résultats, fiches de processus). Les relations entre données et traitements sont précisées. L'accent est porté sur le rôle spécifique de chacun des outils présentés. |
| **S41.5 Les coûts administratifs** | |
| - Typologie et hiérarchie des coûts | Les notions sur l'ensemble des coûts ne sont abordées qu'en seconde année. Seule une présentation générale permettant le calcul des coûts administratifs est effectuée. Les notions de charges directes et indirectes sont étudiées. |
| - Budgets | Seuls les budgets relevant du domaine administratif sont étudiés. |

## A4.2 Organisation des activités

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S42.1 La gestion du temps** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C421, C422, C423 et C424 et les attitudes AP421, AP422, AP423 et AP424.** |
| - Évaluation du temps<br>- Détermination des priorités<br>- Contraintes liées au temps | Il s'agit de souligner la nécessité d'évaluer la durée des activités et les contraintes liées au temps surtout dans une PME où les moyens humains peuvent être réduits.<br>Seuls sont mentionnés, à travers des applications concrètes, les aspects juridiques ayant un impact sur la gestion du temps, notamment la réglementation sur le temps de travail. Le détail des savoirs relève du cours de droit. |
| - Formes d'organisation du temps de travail<br>- Outils de gestion du temps | L'intérêt des différentes formes d'aménagement du temps de travail pour les PME est abordé sur un plan organisationnel. |
| **S42.2 L'ordonnancement et la planification** | |
| - Ordonnancement des tâches<br>- Planification des tâches | Les outils courants d'analyse des priorités (méthode NERAC, principe d'Eisenhower) et de gestion du temps (liste de contrôle, agendas papier et électronique) sont étudiés en insistant plus spécifiquement sur les fonctionnalités des agendas électroniques |
| - Outils de planification | Les outils de planification et d'ordonnancement (échéanciers, planning, PERT, Gantt) sont présentés dans le cadre d'activités couramment rencontrées dans les PME : la planification de prestations, l'organisation d'événements<br>L'étude du PERT est limitée à la compréhension, l'analyse et à la modification d'un réseau existant. |
| - Fonctionnalités d'un logiciel de gestion de projet<br>- Module de gestion du temps d'un PGI | Les fonctionnalités des logiciels sont abordées à travers des applications prises dans le cadre de l'organisation de déplacements et d'événements internes ou externes. |

## A4.3 Participation à une organisation de travail collaboratif

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S43.1 Les formes de partage d'informations**<br><br>- Différentes formes du travail collaboratif<br>- Messagerie<br>- Espace de travail partagé<br>- Partage de fichiers en réseau<br>- Stockage de fichiers sur périphériques | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C431 et C432 et les attitudes AP431 et AP432.**<br><br>Le rôle de l'assistant est d'offrir à chaque collaborateur les moyens d'échanger, de partager l'information disponible dans le système d'information de l'entreprise de manière à accroître l'efficacité du groupe.<br>Il utilise les outils mis à sa disposition en collaboration avec l'interlocuteur informatique.<br><br>Le travail collaboratif se présente à travers de multiples applications qu'il convient tout d'abord de recenser et définir.<br><br>Son approche doit ensuite être double :<br>- organisationnelle : le travail collaboratif induit des évolutions dans les méthodes de travail (nétiquette, règles de message …) et dans l'organisation (organisation des contenus, validation, délégation) ;<br>- pratique : la mise en œuvre, pendant les heures dédoublées, des principaux outils collaboratifs s'effectue notamment par le biais d'une plate-forme collaborative (paramétrage d'un compte, création d'un partage, accès aux ressources, sauvegarde, archivage). |
| **S43.2 Le logiciel de messagerie**<br><br>- Création de comptes et mots de passe<br>- Création de groupes et listes de diffusion<br>- Création et mise à jour de carnet d'adresses | La messagerie électronique constitue le principal media d'échange entre les collaborateurs ainsi qu'avec les acteurs externes. L'étudiant doit donc maîtriser les fonctionnalités d'un logiciel de messagerie permettant de mettre à disposition des utilisateurs une liste à jour des contacts, un accès permanent à ses messages, des moyens de traitement par lot dans un environnement sécurisé. |

# A5 – GESTION DES RESSOURCES

## A5.1 Participation à la gestion des immobilisations

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S51.1 L'acquisition des immobilisations**<br><br>- Définition d'un actif<br><br>- Évaluation des immobilisations | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C511 et les attitudes AP511.**<br><br>La distinction entre immobilisation, stock et charge est soulignée.<br><br>L'étudiant doit être capable de déterminer la valeur d'entrée d'une immobilisation.<br>L'enregistrement des écritures d'acquisition et de cession des immobilisations n'est pas au programme |
| **S51.2 L'évaluation des immobilisations à la clôture de l'exercice**<br><br>- Amortissement<br><br><br><br><br>- Délai de récupération du capital investi | Il s'agit tout d'abord de définir la notion d'amortissement et de repérer les immobilisations amortissables et non amortissables.<br>L'étudiant doit disposer des connaissances nécessaires à la réalisation d'un plan d'amortissement : base amortissable, durée et rythme de consommation des avantages économiques, mode de calcul de l'amortissement, ventilation par composants.<br><br>L'enregistrement des écritures de dotations aux amortissements n'est pas demandé.<br>Les amortissements dérogatoires ne sont pas étudiés.<br><br>Le délai de récupération du capital investi est calculé sans actualisation des flux de trésorerie induits par l'investissement.<br>Les autres critères de rentabilité des investissements ne sont pas étudiés. |
| **S51.3 Le logiciel de gestion des immobilisations ou un module de gestion des immobilisations d'un PGI** | Cette partie se limite à la présentation des fonctionnalités de base du module immobilisation d'un PGI : acquisition, amortissement et cession. |

## A5.2 Participation à la gestion des ressources financières

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S52.1 Les modes de financement des investissements**<br>- Augmentations de capital<br>- Emprunts indivis<br>- Crédit bail mobilier<br>- Critères de choix | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C521 et les attitudes AP521.**<br>L'étude des emprunts indivis comprend les emprunts in fine, par amortissements constants et par annuités constantes. On se limite à l'explication des mécanismes et à la comparaison des tableaux d'emprunt.<br>Il ne peut être demandé de calculer le coût d'un crédit bail.<br>Les notions de rentabilité économique, rentabilité financière et effet de levier ne sont pas étudiées. |
| **S52.2 Le suivi des flux de trésorerie**<br>- Moyens de règlements<br>- Rapprochement bancaire | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C522 et les attitudes AP522.**<br>L'étude est limitée à une présentation des moyens de règlement et à l'identification de leurs caractéristiques. |
| **S52.3 L'optimisation des flux de trésorerie**<br>- Formules de placement<br>- Modalités de crédits bancaires et non bancaires | Il convient de se limiter à une présentation des différentes formules de placement, des différentes modalités de crédits bancaires et à l'identification des avantages et des risques liés à chacune d'entre elles. L'étude doit s'appuyer sur une comparaison de différentes offres concrètes de crédit. |
| - Plan de trésorerie | Le plan de trésorerie est réalisé sur une durée restreinte (6 mois au maximum).<br>L'étude du budget de TVA, en tant qu'outil à construire, n'est pas envisagée. Cependant les étudiants devront être capables d'exploiter son contenu de façon à pouvoir utiliser ce budget comme ressource nécessaire à l'élaboration d'un budget de trésorerie. L'équilibrage du plan de trésorerie est réalisé soit par des apports en compte courant des associés, soit par des concours bancaires courants dont les intérêts seront réglés le mois suivant l'obtention du concours bancaire. |

## A5.3 Gestion de l'information

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S53.1 La définition de la notion d'information et des concepts associés** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C531 et C532 et les attitudes AP531 et AP532.** |
| - Information, donnée, connaissance<br>- Caractéristiques, qualités et fonctions de l'information | Il convient de montrer que l'information est une composante clef dans les activités de gestion de l'entreprise et que les liens entre les données sont de type relationnel (SGBDR) ou en arbre (XML). |
| - Analyse et organisation des données | Il est exclu d'aborder la représentation conceptuelle des données (MCD ou diagramme UML). |
| **S53.2 Le système d'information et sa représentation** | |
| - Définition et caractéristiques du système d'information<br>- Notions de flux d'informations, de processus, d'architecture matérielle et logicielle | L'étudiant doit savoir représenter l'échange de flux d'information, entre le domaine de gestion étudié et les acteurs concernés, à travers un diagramme de flux. |
| - Représentations du système d'information. | Le traitement de l'information, à travers son organisation entre différents postes de travail, est représenté à l'aide d'un diagramme événements-résultats. Il décrit les événements déclencheurs ainsi que les résultats produits en fonction d'éventuelles règles d'émission. |
| **S53.3 Les bases de données** | |
| - Définition, structuration, objets | L'étude des bases de données s'appuie sur le modèle relationnel dont l'étudiant doit comprendre la logique de construction (tables, champs, clés, index).<br>L'organisation des informations à l'intérieur d'une base obéit à des règles normalisées de construction (notion de dépendance fonctionnelle directe et unique et notion de contrainte d'intégrité référentielle).<br><br>L'objectif n'est pas de construire un modèle relationnel de données mais de savoir le lire et le modifier pour répondre à de nouveaux besoins du système d'information de l'entreprise (ajout de champ(s) dans de(s) table(s) existante(s), et ajout de table(s)). |
| - Exploitation de la base de données | L'exploitation de la base de données est faite à l'aide de requêtes SQL, de formulaires, d'états.<br>La pratique du langage SQL se limite à l'interrogation des données (SELECT).<br>Il faut privilégier la compréhension des opérations mises en œuvre (projection, sélection, jointure, tri, calculs, regroupement) plutôt que la maîtrise parfaite du langage. |
| **S53.4 Le droit de l'information** | |
| - Collecte et traitement des données nominatives<br>- Protection de l'information | Il s'agit de sensibiliser les étudiants aux droits et obligations à respecter lors de l'utilisation de données personnelles dans le cadre de la loi "informatique et liberté". Les principales dispositions de cette loi ainsi que le rôle du correspondant informatique et liberté sont abordés à travers des cas pratiques en PME. La procédure de déclaration des fichiers nominatifs à la CNIL est présentée. Cette partie doit être traitée en relation avec le cours de droit. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S53.5 la nature et le cycle de vie des documents** | |
| - Nature et typologie des documents | La typologie peut être abordée selon la nature de l'information (texte, son, image, vidéo) et selon la façon de les lire (à l'œil nu ou par l'intermédiaire d'une interface).<br>Les principaux formats de fichiers informatiques sont exposés, en précisant les enjeux pour l'interopérabilité (format ouvert, format propriétaire). |
| - Cycle de vie du document numérique et non numérique | Le cycle de vie d'un document, depuis sa création jusqu'à sa destruction en passant par son enrichissement successif, sa diffusion et son archivage, peut être illustré à travers des exemples tirés de contextes professionnels.<br>Ces notions sont étudiées en relation avec l'activité A8. |
| **S53.6 L'élaboration d'un plan de classement** | |
| - Ordres de classement<br>- Organisation matérielle du classement | L'étude se limite à l'énoncé des principes généraux de classement, sans entrer dans le détail des normes. |
| - Organisation logique de supports numériques<br>- Indexation : descripteurs | L'indexation numérique est abordée au travers des logiciels qui réalisent maintenant cette indexation automatiquement.<br>Il convient d'insister sur l'organisation des fichiers sur les supports numériques et les règles de nommage des fichiers internes à la PME. |
| **S53.7 La gestion de l'archivage des documents** | |
| - Types d'archives et nature des documents à archiver<br>- Méthodologie d'organisation d'un archivage<br>- Modalités d'accès aux archives et sécurité des données et des accès<br>- Gestion Electronique des Documents : principes d'acquisition, d'indexation et de stockage | La GED permet de rationaliser la gestion des documents : accès rapide aux documents, une diffusion facilitée, une fédération possible d'informations dispersées, un travail collaboratif plus efficace.<br><br>Les techniques d'acquisition numérique des documents, de la reconnaissance optique des caractères (ROC) et de la compression des fichiers sont présentées et mises en œuvre.<br><br>L'indexation des documents concerne aussi bien l'indexation formelle (fiche descriptive d'un document, ordres de classement – thématique, alphabétique, numérique, chronologique) que l'indexation par mots clés. |
| **S53.8 Le droit en matière de conservation et d'archivage** | |
| - Délais légaux de conservation des documents<br>- Conditions de dématérialisation des documents ayant valeur probante<br>- Organisation de la traçabilité des documents électroniques | La réglementation portant adaptation du droit de la preuve aux technologies de l'information et relative à la signature électronique est présentée.<br>Le principe de la signature électronique doit être compris par l'étudiant sans pour autant aborder ses aspects les plus techniques de la cryptographie.<br>Les étudiants sont sensibilisés à la nécessité de prestataires de services de certification ainsi qu'à la sécurité liée à la conservation des documents dans la durée. |

# A6 – PÉRENNISATION DE L'ENTREPRISE

## A6.1 Participation à la démarche qualité

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S61.1 La démarche qualité**<br><br>- Objectifs et principes de la qualité totale<br><br>- Outils de la qualité | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C611 et les attitudes AP611**<br><br>Il s'agit de souligner le rôle de chaque acteur dans la démarche qualité et de l'appréhender dans toutes ses composantes. La rédaction d'un manuel de qualité est exclue. En revanche, l'analyse de certains de ses éléments en relation avec le travail administratif doit être menée.<br><br>Les principaux outils de la qualité (de collecte, d'analyse, de recherche de solution) sont abordés. On se réfère aux outils qui ont été étudiés dans le cadre de la résolution de problème. |
| **S61.2 La certification**<br><br>- Rôle des organismes de certification<br>- Types des certifications adaptées à la PME<br><br>- Étapes de la démarche de certification<br><br>- Atouts et limites de la certification<br>- Coût de la certification | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C612, C613 et les attitudes AP612, AP613**<br><br>Même si la certification est une démarche généralement lourde pour une PME, c'est cependant un moyen d'être reconnu sur le marché et d'améliorer son avantage concurrentiel.<br><br>Il convient d'insister sur l'aspect administratif des démarches de certification dont l'assistant sera chargé, l'aspect technique n'étant pas de son ressort.<br><br>Les principaux organismes de certification sont identifiés ainsi que leur rôle et les différents niveaux de normes. Les avantages mais aussi les inconvénients qu'une PME peut retirer d'une certification sont mis en évidence. |

## A6.2 Participation à la gestion des connaissances

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S62.1 La gestion des connaissances**<br><br>- Définition et objectifs<br><br>- Modalités de préservation, d'enrichissement et de transfert des connaissances<br><br>- Avantages et limites<br><br>- Outils | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C621 et les attitudes AP621**<br><br>L'étude se limite à quelques définitions permettant de comprendre les objectifs et les composantes de la gestion des connaissances. Les notions d'information, de connaissance, de savoir-faire, d'expérience sont distinguées en s'appuyant sur quelques exemples concrets applicables en PME.<br><br>Sans entrer dans une théorisation excessive, l'étude, par exemple, des matrices de Nonaka et Takeuchi peut être abordée en s'appuyant sur quelques situations concrètes observées en PME.<br><br>Les enjeux en termes d'avantages concurrentiels, mais également humains et financiers sont explicités.<br><br>L'apport des outils de GED, du travail collaboratif et des technologies de l'Internet est souligné. |

## A6.3 Participation au contrôle de gestion

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S63.1 La performance**<br><br>- Efficacité et efficience<br>- Centres de responsabilité<br>- Facteurs clés de succès et indicateurs de performance | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C631 et les attitudes AP631**<br><br>Les notions relatives à la performance ne sont pas abordées de façon théorique mais dans un contexte décisionnel précisément défini. Les facteurs clés de succès sont identifiés en adéquation avec les axes stratégiques de l'entreprise et les indicateurs de performance sont destinés à permettre le suivi de leur évolution. |
| **S63.2 Le tableau de bord**<br><br>- Définition, objectifs, structure<br>- Méthodologie d'élaboration | L'étudiant identifie les indicateurs de performance les plus pertinents et les rassemble au sein d'un tableau de bord destiné à aider le dirigeant à piloter son entité. Les logiciels outils et notamment le tableur peuvent être utilement mobilisés pour traduire l'évolution des indicateurs à l'aide de représentations graphiques. |
| **S63.3 Les coûts et les résultats**<br><br>- Définition et objectifs de la comptabilité de gestion.<br>- Charges incorporées aux calculs des coûts<br>- Coûts complets<br>- Modèle des centres d'analyse<br>- Charges opérationnelles et charges de structure<br>- Coûts partiels | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C632 et les attitudes AP632**<br><br>L'étude se limite aux charges incorporables et aux éléments supplétifs.<br>Le modèle des centres d'analyse est abordé en mettant l'accent sur son intérêt et ses limites.<br>Le tableau d'analyse des charges indirectes avec prestations croisées entre les centres d'analyse est exclu.<br>Les problèmes de déchets et en-cours ne sont pas abordés. Les sous-produits sont exclus.<br>Le modèle comptable à base d'activités n'est pas au programme. Il peut être demandé à l'étudiant de déterminer le coût d'une activité mais pas de calculer le coût d'inducteurs ou de déterminer le coût de produits à partir du coût des activités. |
| **S63.4 L'analyse de l'exploitation**<br><br>- Seuil de rentabilité<br>- Coût marginal | L'étudiant doit être capable de calculer un seuil de rentabilité dans le cadre d'une application simple dans une PME et d'en comprendre l'intérêt et les limites.<br>Le calcul du seuil de rentabilité probabilisé n'est pas étudié.<br><br>La modélisation mathématique de l'analyse marginale n'est pas demandée. |

## A6.4 Participation au développement commercial

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S64.1 Le marché de l'entreprise** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C641 et les attitudes AP641** |
| - Définition de la mercatique | La spécificité intrinsèque de la PME doit être constamment présente à l'esprit pour cette partie commerciale, même si certains concepts trouvent plus facilement leur illustration à partir de situations vécues par des entreprises plus importantes |
| - Structure et composantes du marché<br>- Veille technologique, juridique, commerciale | L'offre et la demande sont appréhendées en termes qualitatif et quantitatif.<br>Les indicateurs de mesure du marché (volume, valeur) et de la position d'une entreprise sur son marché sont à étudier. En l'absence d'études de marché offrant ces indicateurs pour une PME, il faut trouver d'autres indicateurs ou informations pertinentes permettant d'évaluer la position de la PME sur sa zone géographique, par rapport à sa cible de clientèle et ses concurrents. |
| **S64.2 La stratégie commerciale et sa mise en œuvre** | |
| - Stratégie générale, préalable à la stratégie commerciale<br>- Stratégies de segmentation<br>- Diagnostic commercial | Le couple produit/marché est l'axe de l'étude du portefeuille d'activités de l'entreprise qui doit permettre d'aborder les principaux facteurs d'évaluation d'un domaine d'activité (intérêt pour l'entreprise, compétitivité de l'entreprise…)<br><br>Le diagnostic interne se centre sur les performances de l'entreprise en s'appuyant sur la notoriété et l'image de l'entreprise, sur les ressources disponibles et sur l'analyse critique du plan d'actions mercatique suivi.<br>Les forces et faiblesses, les menaces et opportunités sont clairement identifiées. |
| - Études de marché | Seules les études de marché adaptées et accessibles à la PME sont étudiées.<br>Les méthodes non probabilistes sont étudiées à l'occasion d'enquêtes de satisfaction, prioritairement dans un contexte de relations interentreprises. Les méthodes probabilistes sont exclues.<br>C'est l'occasion d'aborder un logiciel de traitement d'enquête et d'en appréhender les différentes fonctionnalités. |
| - Analyse et prévision des ventes | Les techniques permettant d'établir la prévision et l'analyse statistique de la production, des achats et des ventes de l'entreprise (paramètres de position et de dispersion, prévisions des ventes par régression linéaire) sont enseignées.<br>Les comparaisons ou prévisions quantitatives doivent être présentées en pourcentages et en indices (le calcul des indices n'est pas demandé). Pour les prévisions en valeur, on distingue la valorisation entre euros constants et euros courants. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| - Plan de marchéage | L'étude du produit ou du service comprend : le cycle de vie, la gamme de produits, la segmentation – en regard avec la segmentation de clientèle (A1) -, le positionnement.<br>Il faudra insister sur la créativité des PME, dont l'existence est le plus souvent liée à une création ou une innovation de produit ou de service la conduisant à occuper une niche.<br>La politique de prix prend en compte : la stratégie prix, les contraintes juridiques, les coûts, la concurrence, la demande, l'élasticité de la demande au prix. On rappellera la définition de notions étudiées lors de A1 : marge, prix de vente ; taux de marque, taux de marge, coefficient multiplicateur, RRR, promotions.<br><br>On se concentre sur l'étude des circuits interentreprises réellement adaptés à l'activité de la grande majorité des PME. Les rôles de la franchise et de l'Internet sont abordés.<br>Les actions qui concernent le réseau commercial sont abordées.<br><br>Les actions media et hors media réellement adaptées aux moyens d'une PME, destinées à ses réseaux de distribution comme à sa clientèle finale sont étudiées et prennent appui sur A82-3. |
| **S64.3 Techniques de fidélisation** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C642 et les attitudes AP642** |
| - Méthodes d'évaluation de la satisfaction des clients<br>- Moyens de fidélisation | On retiendra les méthodes d'évaluation (enquête de satisfaction, analyse des réclamations…) et les moyens de fidélisation (cadeaux, actions sur le prix, services associés…) les plus adaptés à la PME. |
| - Rentabilité d'une opération de fidélisation de la clientèle | La rentabilité d'une opération de fidélisation est évaluée à partir d'indicateurs pertinents. |

## A6.5 Participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S65.1 L'analyse des ressources humaines**<br><br>- Indicateurs sociaux qualitatifs et quantitatifs | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C651 et les attitudes AP651**<br><br>Il convient de donner des exemples d'indicateurs auxquels il est important de se référer pour la reprise d'une entreprise et de s'inspirer du bilan social des grandes entreprises. |
| **S65.2 L'analyse financière de l'entreprise**<br><br>- Analyse fonctionnelle du bilan.<br>- Analyse fonctionnelle du compte de résultat<br>- Soldes intermédiaires de gestion<br>- Capacité d'autofinancement | On détermine les grandes masses du bilan fonctionnel, ses valeurs structurelles, en vue de calculer le fonds de roulement net global (FRNG), le besoin en fonds de roulement (BFR), la trésorerie nette (TN) et d'établir une relation entre ces éléments.<br>On calcule et on interprète les soldes intermédiaires de gestion, la capacité d'autofinancement et les ratios en vue d'un diagnostic financier. Les modèles de ratios sont fournis.<br><br>Sont exclus : les charges à répartir, les primes de remboursement, les comptes courants d'associés, les subventions, les incorporations de créances au capital, le cas d'un capital partiellement libéré, les écarts de conversion et les intérêts courus. |
| **S65.3 Le plan de financement**<br>- Emplois<br>- Ressources | On se limite à la compréhension des principaux postes d'un plan de financement :<br>- dans les emplois : dividendes mis en distribution, acquisition d'immobilisations, remboursement des dettes financières, augmentation du besoin en fonds de roulement.<br>- dans les ressources : capacité d'autofinancement, cessions d'immobilisations, augmentation de capital, emprunts nouveaux.<br>Le plan de financement est réalisé sur une durée de 3 à 5 périodes au maximum. La première période est décomposée en deux colonnes afin de différencier les sommes perçues en début et la fin de la période 1 |
| **S65.4 Les aspects juridiques de la reprise**<br><br>- Procédures de reprise<br><br>- Formes juridiques de l'entreprise et statut du dirigeant | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C652**<br><br>**.**L'étudiant doit connaître les principales étapes d'une procédure de reprise afin d'être capable d'accompagner le chef d'entreprise dans ses démarches administratives.<br>L'accent est mis sur les avantages et les limites des différentes formes juridiques et des différents statuts de dirigeant par rapport aux caractéristiques d'une PME. |

# A7 - GESTION DES RISQUES

## A7.1 Participation à la gestion des risques informatiques

| Savoirs associés | Limites et Recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S71.1 Le réseau local et le réseau étendu** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C711, C712 et C713 et les attitudes AP711, AP712.et AP713.** |
| - Définition et intérêt d'un réseau<br>- Typologie des serveurs : fichiers, applications, communication, données<br>- Équipements d'un réseau : commutateur, routeur | Les composantes matérielles et logicielles du réseau sont étudiées sans excès de technicité. Il ne s'agit pas de former un administrateur de réseau mais un utilisateur sachant déterminer les lieux de stockage des données sur le réseau, les collaborateurs autorisés à y accéder ainsi que les moyens d'accès.<br>L'étude est limitée aux services communément employés par les utilisateurs pour réaliser leurs tâches : connexion du poste au réseau local, authentification, accès aux ressources du réseau interne et externe, utilisation des applications partagées par l'entreprise. |
| - Architecture client/serveur | L'architecture client/serveur est étudiée dans le cadre des applications qui peuvent être utilisées par une PME : PGI, Intranet, site marchand, … |
| - Gestion des droits des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs, annuaires | La création des comptes et l'attribution des permissions dans le cadre de la gestion du réseau s'appliquent à des groupes d'utilisateurs en relation avec l'organisation du travail. |
| - Protections d'un réseau informatique et des postes de travail | L'étude de la protection des données porte sur :<br>- les mises à jour de sécurité et de l'antivirus, les réglages du pare-feu ;<br>- les risques liés au poste de travail informatisé ;<br>- les sources des dangers et les solutions de protection. |
| **S71.2 L'Internet, l'Intranet et l'Extranet**<br>- Notions d'Internet, Intranet et Extranet<br>- Services d'Internet : publication de pages, transfert de fichiers, messagerie, forum, conversation | Les trois formes d'utilisation du Web (Internet, Intranet, Extranet) visent des objectifs différents en termes de public, de contenu et de services rendus mais ils mobilisent des technologies identiques. |
| **S71.3 Les supports de stockage de l'information**<br>- Nature et typologie des supports de sauvegarde des données<br>- Procédures de sauvegarde et d'accès<br>- Modalités d'archivage des documents numérisés | L'étude des supports de stockage et des modalités de sauvegarde est abordée dans une optique de gestion des données et d'optimisation des procédures en fonction de la nature, du volume, des autres caractéristiques des données à sauvegarder et des besoins et ressources de l'entreprise. |
| **S71.4 La gestion des comptes dans une application multi-utilisateurs**<br>- Les comptes d'utilisateurs et les groupes<br>- Les droits et les profils d'utilisateurs | La gestion des droits est mise en œuvre par l'intermédiaire du PGI ou d'une plateforme collaborative, utilisés dans le cadre d'un réseau et comportant une gestion des droits. Les droits sont déterminés en fonction des rôles des différents utilisateurs dans l'organisation de la PME. |
| **S71.5 Les contrats de licence et de protection des logiciels**<br>- Types de contrats de licence des logiciels<br>- Protection des droits numériques | On se limite à une vision utilisateur. A partir d'une documentation ou d'un cas pratique, on définit la notion de droits numériques; on compare les principaux contrats de licence et l'étendue de la protection des droits (durée, territorialité, assistance, maintenance, accès au code source, etc.).<br>Cette partie pourra être traitée en relation avec le cours de droit. |

## A7.2 Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S72.1 La réglementation en matière d'hygiène et sécurité et amélioration des conditions de travail**<br><br>- Notions de danger et de risque<br>- Sources d'information institutionnelles et professionnelles<br><br>- Droits et obligations de l'employeur et des salariés en matière d'hygiène et de sécurité<br>- Rôle du règlement intérieur dans le cadre de l'hygiène et de la sécurité<br>- Accidents du travail et maladies professionnelles : définition et procédures de déclaration de suivi et d'indemnisation<br><br>- Acteurs de la santé et de la sécurité au travail | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C721 et les attitudes AP721.**<br><br>La réglementation dans le domaine de l'hygiène, de la sécurité et de l'amélioration des conditions de travail est étudiée pour permettre :<br>- La différenciation entre les dangers et les risques et l'organisation de la détection des potentiels de danger et de risque (intensité, vulnérabilité, probabilité)<br>- La préparation et l'organisation des actions de prévention en matière de santé-sécurité (analyse des dangers et des potentialités de survenue de leurs effets indésirables, analyse des risques dans les locaux de l'entreprise, actions de sensibilisation.),<br>- La mise à jour ou l'amélioration des documents internes relatifs à la santé et à la sécurité,<br>- L'organisation et le suivi de procédures de déclaration, de suivi et d'indemnisation AT/MP (formalités, délais, acteurs, ordonnancement des tâches, gestion des relations et coordination des actions avec les acteurs institutionnels).<br>L'étude des droits et obligations de l'employeur et des salariés en matière d'hygiène et de sécurité se limite aux méthodes permettant une veille permanente relative à ces domaines. Elle permet d'aborder le principe de la transposition, dans le Droit français, des Directives Européennes sur la sécurité et la santé des travailleurs.<br><br>Les acteurs de la santé et de la sécurité au travail (employeur, salariés, services de santé au travail, instances représentatives du personnel) sont connus. Cependant, il ne s'agit pas de présenter ces acteurs dans le détail de leur historique et de leurs missions. |
| **S72.2 L'identification des risques des postes de travail**<br><br>- Définition et caractéristiques du poste de travail<br>- Grilles d'analyse des postes de travail<br>- Méthodes d'observation des postes de travail et d'analyse du travail<br>- Évaluation des risques<br>- Organisation de la sécurité dans les locaux de l'entreprise<br>- Habilitations, attestations professionnelles<br>- Formations à la sécurité au travail | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C722 et les attitudes AP722**<br><br>L'étude de l'identification des risques attachés au poste de travail est réalisée à partir de situations concrètes qui permettent l'identification des risques attachés à un poste et la présentation des méthodes d'analyse et d'observation appropriées (documents permettant le recensement des postes de travail à risques, grilles d'observation des postures de travail, de la manipulation d'outils ou produits dangereux),<br><br>Les actions de formation adaptées aux risques détectés comportent le repérage des besoins de formation, d'habilitation par poste de travail, le repérage et le suivi des obligations de formation de l'entreprise (création de tableaux de suivi des obligations administratives, comptables et financières de formation), l'organisation et le suivi des formations.<br>Les outils d'organisation de la formation sont à étudier en relation avec A3. |
| **S72.3 Les règles juridiques relatives à la formation et à la sécurité dans l'entreprise**<br><br>- Droits et obligations des employeurs et des salariés en matière de formation | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C723 et C724 et les attitudes AP723**<br><br>La réglementation relative aux formations santé sécurité est étudiée pour permettre la mise en place de la formation des salariés dans le domaine de la sécurité. |

## A7.3 Participation à la protection des personnes, des biens et des droits

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S73.1 Les risques et leur couverture** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C731 à C734 et les attitudes AP731 à AP734.** |
| - Les risques concernant les personnes, les biens et l'activité de l'entreprise | A partir de mise en situation ou d'exemples issus des PME, on montre l'étendue et la diversité des risques auxquels est exposée l'entreprise (sans rechercher l'exhaustivité) :<br><br>- risques concernant les personnes : retraite, maladie, invalidité, décès d'un salarié, indemnités de licenciement, missions des collaborateurs en France et à l'étranger, collaborateurs expatriés, chômage du chef d'entreprise, décès ou invalidité du chef d'entreprise ou d'un collaborateur spécialisé ;<br>- risques concernant les biens :<br>. événements concernés : incendie, tempête, catastrophes naturelles, dégâts des eaux, vol, vandalisme, etc. ;<br>. biens concernés : les bâtiments (construction de nouveaux bâtiments), le matériel (bris accidentel et dommages d'origine électrique), le matériel confié ou matériel informatique, les archives et fichiers informatiques, les marchandises (stocks, vol, transport), les véhicules (accident, incendie, vol)<br>- risques concernant l'activité de l'entreprise : responsabilité civile exploitation, produits, dépositaire et automobile, faute inexcusable du chef d'entreprise, responsabilité du mandataire social, litiges concernant les marques et brevets, la fiscalité, les contentieux douaniers, les faillites, etc., dommages à l'environnement, pertes d'exploitation, panne informatique, crédits clients, sous-traitance.<br>Il ne s'agit pas d'étudier chacun de ces risques mais de sensibiliser les étudiants à leur diversité et au caractère obligatoire ou non de leur couverture. |
| - Les contrats d'assurance | Il ne s'agit pas de réaliser un cours sur les contrats d'assurance. Par une mise en situation concrète, on aborde les différents types de contrat d'assurance que l'entreprise peut conclure pour se prémunir contre les risques (sans rechercher l'exhaustivité) et leurs clauses principales les plus courantes. L'objectif est le repérage des éléments clés du contrat, la compréhension de leur portée et l'analyse de l'adéquation de ces éléments aux besoins de couverture de l'entreprise.<br><br>On peut proposer des contrats ou des extraits de contrat relatifs à la couverture :<br>- des risques aux personnes : contrats groupes retraite et prévoyance, indemnités de licenciement, indemnités de fin de carrière, chômage des chefs d'entreprise, assistance (rapatriement), contrat « homme clé », etc.<br>- des contrats ou extraits de contrats concernant les biens et les responsabilités : contrats multirisques entreprise (dommages aux biens, responsabilités, bris de machine, dommages ouvrage (construction de nouveaux bâtiments), crédits commerciaux. |
| **S73.2 Les dossiers de sinistre** | |
| - Éléments constitutifs du dossier<br>- Déclaration de sinistre<br>- Mesures conservatoires face au risque d'aggravation du sinistre<br>- Expertise<br>- Procédures d'indemnisation des sinistres | Les procédures de suivi des dossiers de sinistre sont abordées par des situations pratiques. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S73.3 La protection des droits : règles juridiques et procédures de dépôt**<br><br>- Les différents systèmes de protection de la propriété industrielle<br>- Typologie et étendue des protections | En transversalité avec le cours de droit et dans une situation concrète contextualisée, l'étude des systèmes de protection de la propriété intellectuelle (imbrication entre les systèmes nationaux, européens et internationaux) permet de recenser les outils de protection des droits adéquats en fonction de la situation de l'entreprise, de ses besoins, de ses contraintes et de ses ressources.<br>On repère, dans les différents systèmes de protection, les principaux acteurs institutionnels et les outils de protection afin de préconiser les plus adaptés compte tenu de leurs avantages et limites respectifs. |

## A7.4 Participation à la gestion des risques financiers

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S74.1 La solvabilité des clients**<br><br>- Notion de solvabilité<br>- Organismes spécialisés et sources externes et internes d'information sur la situation commerciale et financière des clients | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C741 et les attitudes AP741**<br><br>La collecte d'informations auprès de bases de données financières permet de vérifier que l'entreprise cliente n'est pas confrontée à de graves difficultés de trésorerie.<br>Le bilan de l'entreprise cliente est analysé sous l'angle de la solvabilité, éventuellement à l'aide de ratios dont le modèle est fourni. |
| **S74.2 Le cadre institutionnel des échanges internationaux**<br><br>- Typologie des risques à l'export<br>- État et évolution des relations diplomatiques avec les pays étrangers et notions de géopolitique<br>- Cadres juridique et administratif des échanges avec les pays étrangers<br>- Modalités de couverture<br>- Garanties de paiement à l'international<br>- Moyens de paiement à l'international | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C742 et les attitudes AP741**<br><br>La détection et l'analyse des risques sont limitées aux risques de prospection, de change et de non-paiement.<br><br>L'objet de l'étude est limité à deux modalités de couverture : le change à terme et les garanties de change offertes par la Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur |

## A7.5 Participation à la gestion des risques environnementaux

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S75.1 Management de l'environnement** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C751 et les attitudes AP751** |
| - Notion et typologie des risques environnementaux | Les risques environnementaux générés par les processus de l'entreprise et ses produits (consommation d'énergie, pollution de l'eau, des sites et sols, bruits et vibrations, déchets de l'activité, rejets dans l'air, risques produit liés à des dysfonctionnements pouvant rendre l'usage des produits dangereux pour l'environnement) ainsi que la façon dont ils affectent la qualité dans l'entreprise sont présentés à l'aide de situations concrètes.<br>Les risques naturels ne sont pas étudiés. |
| - Domaines du management de l'environnement dans l'entreprise<br>- Réglementation nationale et européenne relative à la gestion des risques environnementaux de l'entreprise | Les principaux domaines du management de l'environnement, intégrés dans le système de management environnemental (politique de développement durable, éco-conception des produits, gestion des déchets et rejets, gestion de la consommation d'énergie) sont définis en s'appuyant sur le cadre réglementaire national et européen, sur les dispositifs et les partenaires du management de l'environnement (normes ISO, Système de Management d'Environnement et d'Audit ou EMAS, ADEME). Cet aspect de la gestion des risques environnementaux doit être examiné en relation avec la démarche qualité abordée en A6. |
| **S75.2 La gestion des déchets et rejets de l'entreprise** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C752 et les attitudes AP752** |
| - Typologie des déchets et rejets<br>- Enjeux de la gestion des déchets et des rejets | On détermine, à l'aide d'exemples, la typologie des déchets (déchets industriels banals, déchets industriels dangereux ou spéciaux et rejets, air et eau, liés à l'activité de production) pour présenter les enjeux de leur gestion par l'entreprise : environnementaux, de coûts, d'image et d'hygiène et sécurité. |
| - Organisation de la gestion des déchets et des rejets | En s'appuyant sur une présentation des principales obligations du producteur de déchets et rejets, on présente les aspects administratifs de la logistique de gestion des déchets :<br>- prestataires de collecte, de tri, de stockage, de valorisation et d'élimination,<br>- suivi des prestations et de la traçabilité documentaire,<br>- suivi des contrats de prise en charge et de traitement des déchets. |
| **S75.3 La gestion de la consommation d'énergie** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C753 et les attitudes AP753** |
| - Formes de consommation d'énergie<br>- Enjeux de la gestion et de la réduction de la consommation d'énergie<br>- Dispositifs réglementaires nationaux et européens en matière d'économie d'énergie | Après avoir précisé les différentes formes de la consommation d'énergie en entreprise (éclairage, chauffage et climatisation, froid industriel, conception des locaux), l'étude s'attache aux principales pratiques de réduction de la consommation d'énergie.<br>Pour cela, à partir de situations ou d'exemples concrets, on aborde :<br>- les enjeux de la réduction de la consommation énergétique pour l'entreprise (préservation de l'environnement, allègement des charges d'exploitation, amélioration de l'image, amélioration des conditions de travail),<br>- les principales lignes des dispositifs réglementaires qui concernent la réduction de la consommation d'énergie. |

# A8 – COMMUNICATION GLOBALE

## A8.1 Communication interne (Contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S81.1 Le management de la communication globale**<br><br>- Communication globale | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C811 et les attitudes AP811.**<br><br>Cette première partie permet de définir le cadre conceptuel de l'étude : au-delà d'une vision instrumentalisée de la communication, on aborde les savoirs impliqués dans la réalisation des tâches propres à l'activité A8 en regard de leur contribution à la formation d'une image cohérente, distinctive et multidimensionnelle de la PME. |
| - Formes de communication | Les éléments constitutifs d'une communication (objectif, cible, canal, support) sont introduits par des exemples. Ils permettent de différencier les formes de la communication des organisations : du point de vue de ses objectifs (interne et externe), de ses cibles (communication de masse, dans les groupes et interpersonnelle), de son canal et de ses supports (formelle et informelle). |
| - Communication interculturelle | On se limite à la définition des concepts de base de la communication interculturelle et à sa fonction dans la perception de l'altérité.<br>Ces notions sont mobilisées par la suite dans des mises en situation lors de l'étude de la communication écrite ou orale. |
| - Technologies de la communication | Les technologies de l'information et de la communication, utilisées par les PME, sont présentées, sans excès de technicité, grâce à des exemples ou à des mises en situation contextualisées se rapportant toujours à des activités de A1 à A8.<br>L'étude doit être principalement orientée vers les technologies dédiées à la communication : les télécommunications (téléphonie fixe et mobile, etc.), les réseaux informatiques et leurs modes d'échange d'informations (site, messagerie, forum, weblog, EDI, etc.) et le multimédia (Audio et Visio conférence, vidéo, etc.) |
| **S81.2 La modélisation des documents et l'interface Homme Machine (IHM)** | |
| - Notion de documents : contenu, structure, présentation et cycle de vie d'un document | A partir de l'étude de documents rattachés à des situations qui relèvent des activités A1 à A7, on montre qu'un document est adapté aux besoins d'information et de communication de l'organisation.<br><br>La notion de document recouvre la définition d'un support d'information dont il convient de rappeler la diversité (papier, multimédia et numérique) et les caractéristiques (format, respect des standards). Ces documents doivent correspondre aux besoins de l'entreprise en termes de durée de vie, compatibilité, traçabilité, conservation, validité juridique et doivent intégrer les exigences liées aux modes d'organisation des informations et aux modes d'accès.<br><br>En fonction de l'objectif assigné au document, il convient d'adapter le choix du support (support papier, modèle de document électronique, formulaire), sa structuration et son référencement et de définir ses modes d'utilisation et de gestion. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| - Notions relatives aux contrôles graphiques et formulaires : ergonomie, maquettage, dynamique, confort et sécurité de la saisie, charte graphique | En relation avec l'acquisition transversale de compétences bureautiques et informatiques prévue dans les différentes activités, l'approche des IHM doit permettre les échanges avec des informaticiens (par exemple sur la base d'un cahier des charges) et des propositions d'adaptation ou de création des modèles de documents et des formulaires produits par les logiciels bureautiques. Les fonctions avancées des logiciels bureautiques sont définies au regard des gains de productivité qu'ils permettent. Elles sont étudiées et mises en œuvre dans le cadre de situations professionnelles relatives aux activités A1 à A8. |
| - Fonctions avancées d'un texteur pour la modélisation des documents : (feuilles de style, modèles, tableau, index, liens hypertexte) et la création de publipostage | Le texteur est utilisé pour produire des documents qui répondent aux attentes des acteurs dans le respect des règles de présentation usuelles. Les fonctionnalités avancées sont mises en œuvre pour la production de documents longs, composites et la réalisation de publipostages. |
| - Fonctions de création et gestion et gestion de formulaire d'un tableur et d'un SGBDR | Sur tableur et sur SGBDR, les formulaires sont mis en œuvre pour l'affichage et la saisie des données. La conception de formulaires a pour objectif d'offrir une interface ergonomique et un contrôle des valeurs saisies.<br>L'utilisation est limitée aux logiciels bureautiques et ne fait pas appel à la programmation. |
| - Structuration XML, association d'une feuille de style à un fichier XML, schéma de définition | L'étude du langage XML vise à sensibiliser les étudiants à la nécessité d'échanger des documents structurés et normalisés avec les partenaires de la PME.<br>La structuration XML permet de montrer l'organisation hiérarchique des données (document XML), le besoin de validation de la structure (schéma de données) pour traiter les données dans les applications utilisées dans l'entreprise et la production de documents adaptés aux besoins des utilisateurs (feuille de style).<br>L'étude se limite à la lecture de documents XML simples et à la modification pour répondre à un besoin d'évolution. |
| **S81.3 La production d'écrits à caractère professionnel en langues nationale et étrangères** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C812 et les attitudes AP812.** |
| - Enjeux spécifiques de la communication écrite<br>- Objectifs et caractéristiques des écrits professionnels | A partir de l'étude de documents en usage dans une PME, on montre qu'un document répond aux objectifs d'information et de communication de l'organisation (rendre compte, informer, échanger, notifier, etc.) par son contenu, sa présentation, sa structure et que son cycle de vie dépend de son utilité et de contraintes légales. La transversalité juridique avec la notion de preuve littérale est abordée comme enjeu fort de la communication écrite à travers des exemples concrets. |
| - Structuration des écrits professionnels<br>- Forme des écrits professionnels<br>- Techniques rédactionnelles<br>- Types d'arguments et procédés d'argumentation<br>- Usages en matière d'écrits professionnels | La production d'écrits à caractère professionnel est étudiée à partir de mises en situation contextualisées (y compris en langue étrangère). Elles doivent permettre une analyse de l'objectif de l'écrit, une réflexion sur le choix d'un plan et d'une forme adaptés à cet objectif, la rédaction de l'écrit lui-même.<br>La structuration des écrits professionnels (types de plan, choix d'un plan adéquat), leur rédaction (techniques rédactionnelles, types d'arguments et procédés d'argumentation) et leur mise en forme (lisibilité, respect d'une charte graphique, qualité orthographique, grammaticale et syntaxique, fonctionnalités avancées du texteur) permettent une transmission efficace du message et sa compréhension par le destinataire.<br>L'argumentation est traitée en collaboration avec le professeur de français. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S81.4 Mise en place d'instruments de dialogue**<br><br>- Objectifs et caractéristiques des instruments de dialogue<br>- Type de la communication et statut des messages, organisation des échanges, forme des échanges, règles de diffusion et de publication, règles d'éthique et de déontologie<br><br>**S81.5 La communication interpersonnelle**<br><br>- Composantes de la communication<br><br>- Construction du sens<br><br>- Techniques d'écoute active<br><br>- Spécificités de la communication orale professionnelle<br>- Comportement relationnel<br><br>- Argumentation et types d'arguments | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C814 et les attitudes AP814.**<br><br>Sans réaliser un inventaire exhaustif, les supports de dialogue (boîtes à idées, tableau d'affichage, presse d'entreprise, flash d'informations, forum de discussion, causette, blogs, liste de diffusion, SMS...) et les techniques de dialogue (sondage interne, enquête de satisfaction, etc.) sont présentés dans un contexte de PME. On identifie l'objectif visé par l'usage de ces supports et techniques, leurs caractéristiques, leur intérêt pour diffuser l'information et amorcer le dialogue, leurs limites.<br><br>A partir d'exemples, on relativise la portée des messages selon l'instrument de dialogue utilisé et on insiste sur la nécessité du respect des règles d'éthique et de déontologie, quel que soit l'instrument de dialogue utilisé.<br><br>**Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C813 et les attitudes AP813.**<br><br>Au travers de situations de communications professionnelles, l'importance du contexte (le cadre spatial, temporel – la situation d'échange), des acteurs et de leurs enjeux (opératoires, identitaires, territoriaux) du rapport de place qui structure la relation, du canal est mise en évidence.<br><br>Le partage du sens passe par la mise en évidence des signes explicites et implicites de la communication. Il porte aussi sur les deux niveaux d'information véhiculés par un message : celui qui se rapporte au contenu et celui qui touche à la relation.<br><br>L'étude de l'écoute active est envisagée sous l'angle de son intérêt et des techniques utilisées : questionnement, reformulation, soutien empathique (signes non verbaux).<br><br>Les différentes modalités de la communication interpersonnelle (entretien d'évaluation annuel, de recrutement, etc.) et leurs particularités sont étudiées dans un cadre professionnel.<br><br>L'argumentation est traitée en collaboration avec le professeur de français. A partir de situations, le rôle de l'accord préalable, la prise en compte de l'auditoire, le choix des arguments et l'élaboration d'un plan argumentatif sont étudiés. |

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **81.6 La communication dans les groupes** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C816 et les attitudes AP816** |
| - Définition et typologie des groupes | A partir de situations professionnelles de communication, les critères qui caractérisent un groupe sont identifiés : agrégats d'individus, liens d'interdépendance, finalité collective, délimitation.<br>La typologie des groupes permet de définir la notion de groupe restreint et d'établir des distinctions entre groupe formel et informel, d'appartenance et de référence. |
| - Fonctions des membres du groupe et leadership | Les fonctions de production de normes, de facilitation et de régulation sont étudiées ainsi que l'influence exercée par un leader. |
| - Modes de collaboration et de décision dans le groupe, dynamique de groupe | L'accent porte sur la valeur de la décision collective. On présente les modalités de prise de décision (règle de l'unanimité, de la majorité, de la persuasion mutuelle, autorité), leurs intérêts et limites. |
| - Réunions de groupe | Les réunions sont étudiées en mettant en évidence leurs objectifs (informer, résoudre un problème, négocier, intégrer, créer) et la qualité de l'animation. |
| **S81.7 La gestion des conflits** | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C813.6 et les attitudes AP813** |
| - Processus de conflit | A partir de situations de conflits professionnels, l'étude du processus de formation du conflit est limitée :<br>- à la révélation d'un antagonisme ouvert entre des acteurs de l'entreprise,<br>- aux manifestations du conflit,<br>- à l'escalade symétrique des attitudes et des sentiments |
| - Types et sources de conflits<br>- Attitudes dans le conflit | Les types de conflits sont caractérisés par la nature des divergences entre les acteurs : il faut déterminer les sources du conflit (psychologiques, sociales ou organisationnelles) et l'objet du conflit (intérêts, objectifs, valeurs, méthodes, rôles et statuts contradictoires ou exclusifs). |
| - Modalités de dépassement | On présente les enjeux d'un conflit et les modalités de son dépassement |

# A8.2 Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)

| Savoirs associés | Limites et recommandations pédagogiques |
|---|---|
| **S82.1 Le vecteur de la communication externe : l'image de l'entreprise**<br><br>- Politique d'image et stratégies de communication<br>- Stratégie de positionnement et notion d'image<br>- Déclinaison de l'image | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C821 et les attitudes AP821. Elle doit également prendre appui sur C131, AP131 et S131.**<br><br>La politique d'image d'une PME, déterminée par son histoire, ses valeurs et sa culture, cohérente avec sa stratégie de positionnement, conduit à la définition de stratégies de communication diversifiées et complémentaires. |
| **S82.2 L'accueil en face à face et au téléphone**<br><br>- Techniques de conduite d'entretien en face à face et au téléphone : création de la relation et gestion de l'interaction<br>- Techniques de filtrage | L'étude a pour objectif de développer l'efficacité relationnelle dans les situations d'accueil professionnelles, observées ou vécues, en face à face et au téléphone.<br>Les connaissances relatives à la communication interculturelle permettent à l'étudiant de s'adapter aux situations d'accueil des personnes de culture différente ou de langue étrangère. |
| **S82.3 La communication institutionnelle**<br><br>- Définition, objectifs et composantes de la communication institutionnelle<br>- Modalités de la communication institutionnelle | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C822 et les attitudes AP822**<br><br>Des exemples de communication financière, sociale et culturelle permettent de montrer que la communication institutionnelle cherche à installer la légitimité de l'entreprise.<br>Il est indispensable de ne se référer qu'à des situations de PME.<br>La connaissance des avantages et inconvénients des modalités de la communication institutionnelle n'est pas demandée. |
| **S82.4 La communication commerciale**<br><br>- Place et rôle de la communication commerciale<br><br>- Définition, typologie et objectifs d'un plan de communication<br><br>- Tableau de bord de la communication<br><br>- Composantes et cohérence d'un plan média | **Cette partie doit être abordée en mettant en relation les savoirs avec les compétences C823 et les attitudes AP823**<br><br>On détermine les objectifs de la stratégie mise en œuvre (prospection, développement, fidélisation, animation) et le type de communication commerciale (média et hors média).<br><br>L'étude de plans ou d'extraits de plans de communication issus des PME permet de définir, l'organisation et l'articulation des actions de communication commerciale.<br><br>L'exploitation d'un tableau de bord ou d'un extrait de tableau de bord de la communication permet de définir des ratios de suivi des actions programmées, des dépenses engagées, d'analyser les écarts entre prévisions et réalisations et d'analyser les retombées des actions entreprises.<br><br>A partir d'un plan média ou d'un extrait de plan média issu d'une PME, on identifie les objectifs de communication, les composantes et les critères de choix qui ont prévalu à son élaboration. |

## Unité U 1 : Culture générale et expression

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 : objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur" (publié au B.O. N°47 du 21 décembre 2006).

## Unité U 2 : Communication en langue vivante étrangère

### 1. OBJECTIFS

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu.

Pour l'étudiant de Section de techniciens supérieurs, cette étude est une composante de la formation professionnelle et la maîtrise d'au moins une langue vivante étrangère constitue une compétence fondamentale pour l'exercice du métier d'assistant de gestion. C'est pour cela que, compte tenu du développement considérable des échanges des PME avec l'étranger, le choix d'une seconde langue à titre facultatif est donc encouragé.

On s'attachera à développer les activités langagières de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer) dans une langue de communication générale, tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier en inscrivant les textes et les tâches dans le domaine professionnel.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal (BO hors série n°7 28 août 2003) en référence au Cadre européen commun de référence pour les langues[1]: le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée, ici à titre facultatif.

Selon les sections le professeur pourra tenir compte de la diversité des élèves en se fixant pour objectif la consolidation du niveau B1 avant de viser le niveau B2.

**Dans le Cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B1 est défini de la façon suivante :**

Un élève devient capable de **comprendre les points essentiels** quand un langage clair et standard est utilisé **à propos de choses familières dans le travail**, à l'école, dans la vie quotidienne. Il est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de **produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers.** Il peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement.

[1] Cadre européen commun de référence pour les langues ; apprendre, enseigner, évaluer ; Conseil de l'Europe 2001

**Le niveau B2 est défini de la façon suivante :**

Peut comprendre **le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité**. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut **s'exprimer de façon claire et détaillée** sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

## 2. CONTENUS

### 2.1 Grammaire :

Au niveau **B1**, un élève peut se servir avec une correction suffisante d'un répertoire de tournures et constructions fréquemment utilisées et associées à des situations plutôt prévisibles.

Au niveau **B2**, un élève a un assez bon contrôle grammatical et ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus

La maîtrise opératoire des éléments morphologiques syntaxiques et phonologiques figurant au programme des classes de première et terminale constitue un objectif raisonnable. Il conviendra d'en assurer la consolidation et l'approfondissement.

### 2.2 Lexique :

La compétence lexicale d'un élève au niveau **B1** est caractérisée de la façon suivante :

**Etendue** : Possède un vocabulaire suffisant pour s'exprimer à l'aide de périphrases sur la plupart des sujets relatifs à sa vie quotidienne tels que la famille, les loisirs et les centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité.
**Maîtrise** : Montre une bonne maîtrise du vocabulaire élémentaire mais des erreurs sérieuses se produisent encore quand il s'agit d'exprimer une pensée plus complexe.

Celle d'un élève au niveau **B2** est caractérisée de la façon suivante :

**Etendue** : Possède une bonne gamme de vocabulaire pour les sujets relatifs à son domaine et les sujets les plus généraux. Peut varier sa formulation pour éviter de répétitions fréquentes, mais des lacunes lexicales peuvent encore provoquer des hésitations et l'usage de périphrases
**Maîtrise** : L'exactitude du vocabulaire est généralement élevée bien que des confusions et le choix de mots incorrects se produisent sans gêner la communication

Dans cette perspective, on réactivera le vocabulaire élémentaire de la langue de communication afin de doter les étudiants des moyens indispensables pour aborder les sujets généraux.
C'est à partir de cette base consolidée que l'on pourra diversifier les connaissances en fonction notamment des besoins spécifiques de la profession, sans que ces derniers n'occultent le travail indispensable concernant l'acquisition du lexique plus général lié à la communication courante.

**2.3 Eléments culturels**

Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle..)**,** la formation intellectuelle des étudiants exige que l'enseignement dispensé soit ouvert et fasse une place importante à la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'entreprise et à l'extérieur

**On s'attachera donc à développer chez les étudiants la connaissance des pays dont la langue est étudiée, (valeurs, contexte socioculturel, normes de courtoisie, us et coutumes, comportement dans le monde des affaires, situation économique, politique, vie des entreprises..), connaissance indispensable à une communication efficace qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.**

# 3. NIVEAU A ATTEINDRE DANS LES ACTIVITES LANGAGIERES

Les domaines pertinents pour l'enseignement/apprentissage des langues sont au nombre de quatre : personnel, public, éducationnel et professionnel Afin d'éviter des redondances avec le programme de terminale et de risquer ainsi de démotiver les futurs techniciens supérieurs, on s'attachera à développer les différentes activités langagières en relation avec le domaine professionnel. La prise en compte du domaine professionnel ne signifie pas pour autant que l'enseignement doive se limiter à l'apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules passe partout dans le monde économique, ou au seul accomplissement de tâches professionnelles ou encore à l'étude exclusive de thèmes étroitement liés à la section Tout thème qui permettra aux étudiants de mieux comprendre la culture du pays dont il étudie la langue pourra être abordé à condition qu'il reste pertinent à la section. [2]

## 3.1 PRODUCTION ORALE GÉNÉRALE :

**Niveau à atteindre pour la langue facultative :**

**B1** : Peut assez aisément mener à bien une description directe et non compliquée de sujets variés dans son domaine en la présentant comme une succession linéaire de points.

**Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :**

**B2** : Peut méthodiquement développer une présentation, une description ou un récit soulignant les points importants et les détails pertinents à l'aide d'exemples significatifs.

Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à ses centres d'intérêt

Peut utiliser un nombre limité d'articulateurs pour lier ses phrases en un discours clair et cohérent, bien qu'il puisse y avoir quelques sauts dans une longue intervention.

**Compétence phonologique** :

**B1** : La prononciation est clairement intelligible, même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation se produisent occasionnellement.

[2] Le thème de la pollution en tant que tel n'offre pas grand intérêt mais la prise en compte de ce phénomène par les petites et moyennes entreprises est pertinent.

**B2** : A acquis une prononciation et une intonation claires et naturelles.

Le tableau 1 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement et de tâches scolaires qui permettent de préparer les étudiants à maîtriser les typologies de discours récurrentes dans les tâches professionnelles ainsi que quelques apprentissages qu'il conviendra de mettre en place. Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de production orale :

- planifier ce que l'on veut dire et mobiliser les moyens linguistiques indispensables ;
- s'exprimer de façon intelligible en respectant prononciation, accents de mots, de phrase, rythme, intonation ;
- utiliser périphrases et paraphrases pour compenser des lacunes lexicales et structurales ;
- reformuler une idée pour la rendre plus claire ;
- corriger lapsus et erreurs après en avoir pris conscience ou s'ils ont débouché sur un malentendu.

### 3.2 INTERACTION ORALE GÉNÉRALE

**Niveau à atteindre pour la langue facultative**

**B1 :** Peut exploiter avec souplesse une gamme étendue de langue simple pour faire face à la plupart des situations susceptibles de se produire au cours d'un voyage. Peut aborder sans préparation une conversation sur un sujet familier, exprimer des opinions personnelles et échanger de l'information sur des sujets familiers, d'intérêt personnel ou pertinents pour la vie quotidienne (par exemple, la famille, les loisirs, le travail, les voyages et les faits divers).

**Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :**

**B2 :** Peut communiquer avec un niveau d'aisance et de spontanéité tel qu'une interaction soutenue avec des locuteurs natifs soit tout à fait possible sans entraîner de tension d'une part ni d'autre. Peut mettre en valeur la signification personnelle de faits et d'expériences, exposer ses opinions et les défendre avec pertinence en fournissant explications et arguments.

Le tableau 2 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement et de tâches scolaires qui permettent de préparer les étudiants à maîtriser les tâches professionnelles ainsi que quelques apprentissages qu'il conviendra de mettre en place.

### 3.3 COMPRÉHENSION GÉNÉRALE DE L'ORAL

**Niveau à atteindre pour la langue facultative:**

**B1 :** Peut comprendre les points principaux d'une intervention sur des sujets familiers rencontrés régulièrement au travail, à l'école, pendant les loisirs, y compris des récits courts.

**Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :**

**B2 :** Peut comprendre les idées principales d'interventions complexes du point de vue du fond et de la forme, sur un sujet concret ou abstrait et dans une langue standard, y compris des discussions techniques dans son domaine de spécialisation.
Peut suivre une intervention d'une certaine longueur et une argumentation complexe à condition que le sujet soit assez familier et que le plan général de l'exposé soit indiqué par des marqueurs explicites.

Le tableau 3 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice du métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l'oral[3] :

- anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a du sujet traité de façon à en identifier la fonction et orienter son écoute;
- déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images…) ;
- émettre des hypothèses et prédire ce qui va suivre à partir des données de la situation afin de libérer sa mémoire à court terme ;
- stocker en mémoire les éléments perçus sous une forme résumée et les utiliser pour comprendre la suite ;
- repérer les éléments porteurs de sens pour segmenter la chaîne sonore et faire des hypothèses de sens ;
- repérer les éléments spatio-temporels pour reconstruire la géographie ou la chronologie des événements ;
- repérer les liens logiques pour comprendre les tenants et les aboutissants d'une situation ;
- repérer les différents locuteurs et leurs relations ;
- interpréter les éléments rhétoriques du discours pour percevoir le ton et le point de vue
- repérer et interpréter les données relevant du domaine culturel pour mettre la situation en perspective ;
- émettre des hypothèses de sens à partir des éléments repérés et les confirmer ou les infirmer si nécessaire ;

[3] Les activités proposées pour amener les étudiants à comprendre les divers documents dépendront de la nature des textes supports ; elles lient d'autre part compréhension et expression orale ou écrite. C'est pour ces raisons que la présentation des tableaux pour la compréhension orale ou écrite est différente et ne propose pas 'exemples d'activités et de tâches scolaires.

- inférer le sens des mots inconnus ou mal perçus d'après le contexte ou en se référant à son expérience.

## 3.4 Compréhension générale de l'écrit :

**Niveau à atteindre pour la langue facultative :**

**B1 :** Peut lire des textes factuels directs sur des sujets relatifs à son domaine et à ses intérêts avec un niveau satisfaisant de compréhension.

**Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :**
**B2** : Peut lire avec un grand degré d'autonomie en adaptant le mode et la rapidité de lecture à différents textes et objectifs et en utilisant les références convenables de manière sélective. Possède un vocabulaire de lecture large et actif mais pourra avoir des difficultés avec des expressions peu fréquentes.

Le tableau 4 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l'écrit:

- identifier le type d'écrit ;
- adapter sa méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple) ;
- anticiper la teneur du texte à partir de la connaissance préalable que l'on a du sujet et des éléments périphériques (iconographie, type de texte, titre, présentation..) ;
- adopter une attitude active afin de développer les attentes adéquates (se poser des questions, explorer des champs lexicaux) ;
- lire par unité de sens ;
- repérer la structure du texte ;
- repérer tous les mots connus et les mots transparents
- émettre des hypothèses à partir des éléments repérés et des données de la situation ;
- modifier une hypothèse lorsqu'elle est erronée ;
- retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel ;
- repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ;
- ⇨repérer les éléments spatio-temporels pour reconstruire la géographie ou la chronologie des événements ;
- repérer les liens logiques pour comprendre les tenants et les aboutissants d'une situation
- repérer les différentes personnes mentionnées et leurs fonctions;
- reconstruire le sens à partir des éléments repérés ;

- savoir identifier les intentions et le point de vue de l'auteur, savoir distinguer les faits des opinions ;
- inférer le sens des mots inconnus d'après le contexte ou en se référant à son expérience.

## 3.5 PRODUCTION ET INTERACTION ÉCRITES GÉNÉRALES

**Niveau à atteindre pour la langue facultative :**
**B1 :** Peut écrire des textes articulés simplement sur une gamme de sujets variés dans son domaine en liant une série d'éléments discrets en une séquence linéaire.
Peut écrire des notes et lettres personnelles pour demander ou transmettre des informations d'intérêt immédiat et faire comprendre les points qu'il/elle considère importants.

**Niveau à atteindre pour la langue obligatoire :**
**B2 :** Peut écrire des textes clairs et détaillés sur une gamme étendue de sujets relatifs à son domaine d'intérêt en faisant la synthèse et l'évaluation d'informations et d'arguments empruntés à des sources diverses**.**
Peut utiliser avec efficacité une grande variété de mots de liaison pour marquer clairement les relations entre les idées
Peut relater des informations et exprimer des points de vue par écrit et s'adapter à ceux des autres

Le tableau 5 en annexe regroupe les activités de production et d'interaction écrites. Il met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées

*Tableau 1 : ACTIVITE LANGAGIERE : PRODUCTION ORALE EN CONTINU*

| Exemples de tâches professionnelles[4] | Niveaux | Exemples d'apprentissages à mettre en place | Exemples de supports pour l'enseignement | Exemples de tâches et d'activités pour la classe |
|---|---|---|---|---|
| **Annoncer** une décision prise par un cadre dirigeant ou le chef d'entreprise | **B1** : peut faire de très brèves annonces préparées même avec une intonation et un accent étranger ;<br><br>**B2** : peut faire des annonces sur la plupart des sujets avec clarté et spontanéité | Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici :<br>⇨ respecter l'information à transmettre<br>⇨ adapter l'annonce au contexte et à l'auditoire | Consignes écrite d'un cadre ou du chef d'entreprise demandant à l'assistant de transmettre une décision | - Ecoute d'annonces diverses afin d'en déterminer et d'en énoncer les caractéristiques.<br>- Prise de parole de plus en plus longue à partir d'éléments de contexte ou de consignes.<br>- Prise de parole à partir de notes ou de mots clés par exemple lors de l'évaluation de début de cours.<br>- Transmission en chaîne d'une information donnée par un camarade.<br><br><u>Exemple de tâche :</u><br>- Vous devez annoncer l'intention du chef d'entreprise de modifier le règlement intérieur en ce qui concerne le code vestimentaire. Préparez votre annonce, puis faites là sans regarder vos notes. |
| **Présenter** oralement une entreprise, son offre commerciale, son organigramme, une activité spécifique, un poste de travail, un produit, un règlement intérieur,<br><br>**Rendre compte** d'un travail réalisé ou d'un stage à l'étranger | **B1**<br>peut faire une description directe et non compliquée en la présentant comme une succession linéaire de points ;<br><br>**B2**Peut faire une description claire, structurée et détaillée | Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici<br>⇨ utiliser des auxiliaires de présentation divers (diaporamas, vidéos…)<br>⇨rendre le propos clair par des synthèses partielles, la mise en évidence des parties de l'exposé, le recours à des illustrations ou graphiques<br>⇨rendre l'auditoire actif en suscitant des demandes d'élucidation, d'explication complémentaire ou une discussion à des moments précis de l'exposé. | -Présentations orales<br>-Notes prises lors d'une recherche documentaire<br>-Documents de natures diverses (graphiques, statistiques, publicités, dessins humoristiques, titres de journaux, photos, documents polémiques, sondages, résultats d'enquêtes, CV, diaporamas…) qui serviront de tremplins à l'expression<br>- Documents sonores ou vidéos brefs utilisés comme tremplins à l'expression. | - Ecoute de présentations orales afin d'en dégager et d'énoncer les caractéristiques.<br>- Prise de parole à partir de notes de plus en plus succinctes et/ou de mots clés.<br>- Prise de parole à partir de documents divers (fiches, organigrammes, plans, diaporamas, photos) ou d'une situation imposée.<br>- Entraînement à la reformulation lors de l'étude de documents<br>- Entraînement systématique au compte rendu partiel de repérages divers lors du travail en classe.<br>- Présentation orale d'un document étudié en classe ou d'un stage ou d'une activité<br><br><u>Exemple de tâche :</u><br>Vous devez présenter votre entreprise à un groupe de stagiaires étrangers Vous disposez de 5 minutes et d'un diaporama. |

[4] Les types de discours figurent en gras. Le professeur veillera à prévoir un entraînement pour ces types de discours, par le biais de tâches scolaires qui, tout en prenant en compte le domaine professionnel ne s'y limitent pas étroitement. On pourra tout aussi bien entraîner les étudiants à la présentation orale d'une activité spécifique par une simulation ou par un entraînement systématique à la présentation orale d'une tâche scolaire, d'un dossier ou d'un document étudié en classe.

*Tableau 1 (suite) ACTIVITE LANGAGIERE : PRODUCTION ORALE EN CONTINU*

| **Tâches professionnelles**[5] | **Niveaux** | **Exemples d'apprentissages à mettre en place** | **Exemples de supports pour l'enseignement** | **Exemples de tâches et d'activités pour la classe** |
|---|---|---|---|---|
| **Argumenter** une décision personnelle dans le cadre de son activité professionnelle, un choix, un point de vue.<br>Justifier une façon de faire<br><br>**Expliquer** à des collègues les raisons d'une décision prise par un cadre dirigeant ou le chef d'entreprise, de l'acceptation ou du rejet d'une proposition, les avantages et les inconvénients d'un produit, d'une option. | **B1** : peut développer une argumentation suffisamment pour être compris<br><br>Peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions<br>peut faire un exposé simple, direct et préparé et sait expliciter les points importants avec précision<br><br>**B2** : peut développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents. Peut enchaîner des arguments avec logique<br>Peut expliquer un point de vue sur un problème en donnant les avantages et les inconvénients d'options diverses. | Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici ⇨faire une présentation organisée :<br>mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une option<br>⇨savoir s'exprimer à partir de notes succinctes<br>⇨savoir rapporter des données chiffrées (proportions, dates...)<br>⇨savoir hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent<br>⇨savoir souligner les relations logiques dans le discours: changement d'orientation, compléments, illustrations<br>⇨connaître les formes linguistiques utiles pour argumenter : expression de l'opinion, de l'accord/désaccord, du contraste, de la cause, de la conséquence etc.) | - Enregistrements audio ou vidéo en relation avec un domaine pertinent pour la section dans les pays dont on étudie la langue traitant par exemple de la formation tout au long de la vie ou des efforts entrepris par les entreprises pour respecter l'environnement, ou améliorer leur communication externe (publicité) ou encore de documentaires, films, reportages, tables rondes traitant d'un des aspects de la culture des pays dont on étudie la langue<br>- Supports divers : textes, publicités, documents iconographiques, photos présentant un problème ou une situation qui demande explication.<br>- Fiches produits. argumentaire de vente<br>- Règlement interne | - Justifier un point de vue à l'occasion de l'étude d'un document<br>- Justifier un choix lors d'une simulation ou d'une activité scolaire.<br>- Présenter un problème en adoptant un point de vue particulier.<br>- Commenter les arguments et points de vues des protagonistes lors de l'écoute d'une conversation ou le visionnage d'un documentaire en rapport avec la section<br>- Comparer deux activités, façons de procéder, coutumes et justifier un choix<br>- Identifier les procédés pour convaincre utilisés par certaines entreprises et les critiquer en faisant ressortir leurs points forts et leurs points faibles.<br>- Expliquer un passage, un mot, une attitude ou une réaction culturellement marquées, les réactions d'un protagoniste dans une vidéo ou un film en relation avec la section<br>- Expliquer à la classe comment on s'y est pris pour accomplir une tâche<br>- Reformuler systématiquement ce que l'on vient d'entendre ou de lire<br>- Faire un exposé<br>- Faire le compte rendu oral d'un travail personnel, de groupe ou d'un stage, d'extraits lus ou entendus (récapitulations)<br><u>Exemple de tâche</u> : vous devez expliquer des parties du règlement interne à un nouveau collègue étranger avec qui vous allez échanger votre poste. Choisissez les points du règlement qui risquent de lui poser des problèmes d'ordre culturel (code vestimentaire, ponctualité, modes d'adresse..) |

[5] Les types de discours figurent en gras. Le professeur veillera à prévoir un entraînement pour ces types de discours, par le biais de tâches scolaires qui, tout en prenant en compte le domaine professionnel ne s'y limitent pas étroitement. On pourra tout aussi bien entraîner les étudiants à la présentation orale d'une activité spécifique par une simulation ou par un entraînement systématique à la présentation orale d'une tâche scolaire, d'un dossier ou d'un document étudié en classe.

*Tableau 2 : ACTIVITE LANGAGIERE : INTERACTION ORALE*

| Tâches professionnelles | Niveaux | Exemples d'apprentissages à mettre en place | Exemples de supports pour l'enseignement | Exemples de tâches et d'activités pour la classe |
|---|---|---|---|---|
| **Participer** à un entretien dans le cadre d'une recherche de stage ou de formation à l'étranger**.** | **B1 :** peut répondre aux questions mais peut avoir besoin de faire répéter.<br>Peut exprimer poliment accord ou désaccord, donner brièvement raisons et explications, fournir des renseignements concrets mais avec une précision limitée**.**<br>**B2 :** Peut répondre aux questions avec aisance Peut prendre l'initiative lors d'un entretien en résumant ce qu'il a compris et en approfondissant les réponses intéressantes | ⇨ savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n'entraînant aucune tension<br>- savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d'expression appropriés<br>- savoir commencer un discours, prendre la parole au bon moment et terminer la conversation quand on le souhaite même si c'est parfois sans élégance.<br>- savoir varier la formulation de ce que l'on souhaite dire ;<br>- savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d'interprétation, apporter un complément d'information<br>- savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie<br><br>⇨ savoir utiliser des expressions toutes faites pour gagner du temps, pour formuler son propos et garder la parole<br>- savoir donner suite à des déclarations faites par d'autres interlocuteurs et en faisant des remarques à propos de celles-ci ;pour faciliter le développement de la discussion.<br>- savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer etc. ;<br>- savoir poser des questions pour vérifier que l'on a compris ce que le locuteur voulait dire et faire clarifier les points équivoques.<br>- confirmer que l'on a compris et inviter les autres à participer<br>-savoir s'adapter aux changements de sujet, de style et de tons rencontrés normalement dans une conversation. | - Enregistrements audio ou vidéo d'entretiens. | - s'entretenir systématiquement avec la classe à l'issue d'un exposé ou d'une présentation orale<br>- Participer à des simulations d'entretiens<br><br><u>Exemple de tâche :</u><br>Vous avez postulé pour un emploi de gestion dans une PME. Vous participez à un entretien d'embauche. |

*Tableau 2 (suite): ACTIVITE LANGAGIERE : INTERACTION ORALE*

| Tâches professionnelles | Niveaux | Exemples d'apprentissages à mettre en place | Exemples de supports pour l'enseignement | Exemples de tâches et d'activités pour la classe |
|---|---|---|---|---|
| **Communiquer au téléphone ou en face à face avec**<br>- un client<br>- un fournisseur<br>- un collègue étranger<br>un prestataire (transporteur, hôtel)<br>- un étranger<br><br>Pour<br>- s'informer<br>- renseigner,<br>- obtenir des biens et des services<br>- réaliser une tâche<br>- organiser une activité, un déplacement<br>- résoudre un problème concret<br>- recevoir des instructions et en demander<br>- recevoir une réclamation<br>- négocier<br>- établir un | **B1** : Peut échanger avec une certaine assurance, un grand nombre d'informations sur des sujets courants, discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées<br>Peut prendre rendez-vous, gérer une plainte, réserver un voyage ou un hébergement et traiter avec des autorités à l'étranger.<br>Peut exprimer la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et exprimer ces sentiments mais éprouve encore des difficultés à formuler exactement ce qu'il veut dire<br>**B2** : Peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la | Cf. ci dessus | -Conversations téléphoniques complètes ou tronquées<br>- Enregistrements de négociations ou de conversations diverses<br>- Documents partiellement remplis (agendas, règlement, commande, ..) qu'il faut compléter en collaboration avec un ou plusieurs camarades. | -Corriger systématiquement les erreurs faites par les autres étudiants (inter correction).<br>- Participer à des jeux de rôles ou des simulations pour défendre un point de vue contre un point de vue adverse.<br>- Travailler en binômes pour compléter ou reconstituer une information parcellaire.<br>- Poser des questions à la suite d'un exposé.<br>- Prendre part à une discussion avec les autres étudiants ou le professeur ou l'assistant sur une question en relation avec le domaine professionnel en donnant son point de vue, en exprimant accord ou désaccord, en réagissant à certaines prises de position en exprimant surprise, curiosité et en expliquant ses réactions. [6]<br>- Participer à un débat (2° année).<br><br><u>Exemple de tâche</u> : Vous devez rencontrer le chef d'entreprise pour lui soumettre un travail qu'il vous a demandé de faire. Vous appelez sa secrétaire qui gère son agenda pour essayer de trouver une plage horaire d'un quart d'heure. |

[6] D'après ces quelques exemples, on constate que la situation de classe classique (prise de position personnelle au sujet d'un document étudié) entre tout à fait dans le cadre de l'interaction orale au niveau **B1**. Les autres types d'interaction pourront être travaillés dans le cadre de jeux de rôle ou de travail en binômes.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| contact social partager idées, sentiments, et émotions | synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte.<br>Peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches.<br>Peut mener une négociation pour trouver une solution à un problème (plainte, recours)<br>Peut exprimer des émotions et justifier ses opinions. | | | |

***Tableau 3*** : ***ACTIVITE LANGAGIERE : COMPREHENSION DE L'ORAL***

| Exemples de tâches professionnelles | Niveaux | Exemples d'apprentissages à mettre en place | Exemples de textes supports |
|---|---|---|---|
| **Comprendre** une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence dans le cas par exemple d'une réclamation[7] | **B1** : peut comprendre l'information si la langue est standard et clairement articulée. Peut suivre les points principaux d'une discussion conduite dans une langue simple<br>**B2** : peut comprendre en détail les explications données au téléphone ainsi que le ton adopté par l'interlocuteur et son humeur. Peut suivre une conversation qui se déroule à vitesse normale mais doit faire efforts. | Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme :<br>⇨anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a du sujet de la conversation à tenir de façon à t orienter son écoute;<br>⇨déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, …). | - Enregistrements divers (langue standard clairement articulée pour B1, vitesse normale pour B2) illustrant les situations suivantes : demande d'informations, prise de rendez vous ou de commande, réponse à une réclamation, relance autour d'un prospect, relance auprès d'un client pour non paiement |

[7] Dans cette tâche d'interaction c'est la partie compréhension qui est traitée ici. Pour la partie expression, se reporter à la tâche correspondante dans le tableau : interaction orale.

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Comprendre** des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur s'orienter, obtenir des renseignements.<br><br>**Comprendre** des consignes pour effectuer une tâche. | **B1** : Peut comprendre en détail des informations techniques simples.<br><br>**B2 :** Peut comprendre en détail annonces et messages courants à condition que la langue soit standard et le débit normal. | Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme :<br>Pour des annonces :<br>⇨ repérer les informations essentielles dans un environnement sonore bruyant (cas d'annonces dans des lieux publics);<br>⇨ repérer les marqueurs indiquant un ordre d'exécution (tout d'abord, ensuite, après avoir fait ceci, enfin…).<br>⇨ repérer les données chiffrées (dates, heures, porte, quai, numéro de train ou de vol.)<br>Pour des consignes :<br>⇨ maîtriser les formes verbales utiles (impératifs, infinitifs) | - Consignes pour utiliser un appareil ou exécuter une tâche.<br>- Règlement.<br>- Mode d'emploi<br>- Procédures.<br>- Annonces dans lieu public (gare, aéroport, centre commercial…) |
| **Comprendre** des émissions de radio ou de télévision par exemple en relation avec le domaine professionnel pour s'informer | **B1 :** peut comprendre les points principaux<br>**B2 :** peut comprendre le contenu factuel et le point de vue adopté dans des émissions de télévision ou des vidéos relatives à son domaine d'intervention. | Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme<br>⇨ déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images…) ;<br>⇨repérer les différents locuteurs et leurs relations ; | - Emissions de radio ou de télévision : tables rondes, documentaires, témoignages d'experts, journal télévisé, reportage d'événements médiatiques |

***Tableau 4 : ACTIVITE LANGAGIERE : COMPREHENSION DE DOCUMENTS ECRITS***

| Exemples de tâches professionnelles | Niveaux | Exemples d'apprentissages à mettre en place | Exemples de textes supports |
|---|---|---|---|
| **Lire** de courts écrits quotidiens, des documents d'entreprise, des instructions, la correspondance professionnelle, pour trouver une information exécuter une tâche ou réagir en conséquence<br><br>Parcourir de la documentation pour trouver des informations pour accomplir une tâche ou faire une synthèse | **B1 :** peut comprendre l'essentiel et prélever les informations pertinentes nécessaires à une réutilisation, les classer à condition que les documents soient courts et directs ;<br>Peut comprendre le mode d'emploi d'un appareil, le mode opératoire d'un logiciel s'il est direct, non complexe et clairement rédigé ;<br>**B2 :** peut comprendre dans le détail des instructions longues et complexes (mode d'emploi, consignes de sécurité, | On insistera sur les apprentissages suivants :<br>⇨ adapter leur méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple) ;<br>⇨ repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ;<br>⇨ retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel.<br><br>Pour la correspondance :<br>⇨ repérer expéditeur, destinataire,<br>⇨ identifier le problème posé. | - Questionnaires, notices de matériel courants, règlement, dépliants présentant des voyages, produits ou services, petites annonces du type offres d'emploi ciblées, pages web, formulaires électroniques, sites d'entreprises, enquêtes de satisfaction, plaquette d'entreprise, conditions générales de vente, tarifs, factures, contrats de vente et d'achat, documentation commerciale, documentation juridique, modes opératoires, fiches d'instruction, consignes écrites<br>- Courriels, courrier d'affaires (commande, demande de rendez vous, réclamation, appels d'offres). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | description d'un processus ou d'une marche à suivre).<br>Peut exploiter des sources d'information multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse. | | |
| **Lire** des articles de presse et des documents divers (essais, témoignages..) en relation ou non avec l'activité de l'entreprise pour s'informer au sujet du pays étranger | **B1** : reconnaître les points significatifs dans un article de journal direct et non complexe<br>**B2** : identifier rapidement le contenu et la pertinence d'une information, obtenir des renseignements dans des articles spécialisés, comprendre des articles sur des problèmes contemporains et dans lesquels les auteurs adoptent une position ou un point de vue ; | On insistera sur les apprentissages suivants :<br>⇨ prendre rapidement connaissance du contenu d'un article grâce au titre, au sous-titre, au paragraphe introductif et à la conclusion.<br>⇨ repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ;<br>⇨ retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel.<br>⇨ savoir identifier les intentions de l'auteur et distinguer les faits des opinions | - Presse étrangère.<br>- Revues en relation avec l'activité professionnelle.<br>- Extraits de fiction en rapport avec le monde professionnel<br>- Ouvrages divers apportant un éclairage sur les valeurs et traditions des pays concernés (essais, récits, reportages, témoignages….). |

***Tableau 5 : ACTIVITE LANGAGIERE : PRODUCTION ET INTERACTION ECRITES***

| **Exemples de tâches professionnelles** | **Niveaux** | **Exemples d'apprentissages à mettre en place** | **Exemples de supports pour l'enseignement** | **Exemples de tâches et d'activités pour la classe** |
|---|---|---|---|---|
| **Rédiger** des documents commerciaux de base pour communiquer avec des clients, fournisseurs, ou des prestataires | **B1** : Peut apporter une information directe.<br><br>**B2** : Peut rédiger des courriers de façon structurée en soulignant ce qui est important et en faisant des commentaires. Peut également rédiger une lettre de motivation | ⇨ connaître les différents types de courriers : structure, présentation, mise en page<br>⇨ disposer de modèles textuels de référence intériorisés.<br>⇨ savoir écrire les dates<br>⇨ savoir utiliser les formules d'usage<br>⇨ savoir développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents, savoir enchaîner des arguments avec logique, savoir faire une contre proposition,<br>⇨ contrôler sa production a posteriori | Documents commerciaux divers : lettre, devis, bons de commande, lettre de réclamation, courriers électroniques, factures… | -Etude et évaluation de courriers professionnels.<br>-Rédaction de divers courriers à partir<br>- de situations (faire ou répondre à une réclamation, passer ou suivre une commande, lancer des invitations, régler un conflit, relancer un client pour un paiement ou une offre de vente).<br>- d'éléments donnés en langue étrangère (éléments de réponse ou aides à la rédaction d'une requête)<br>- Consignes précises (destinataire, longueur du courrier) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Rédiger** des notes et des messages à destination d'un collègue, d'un service, d'un cadre dirigeant ou du chef d'entreprise pour transmettre des informations, donner des consignes. | **B1** [8] peut prendre un message concernant une demande d'information, l'explication d'un problème Peut laisser des notes qui transmettent une information simple et immédiatement pertinente à des employés, des collaborateurs, des collègues, un supérieur… en communiquant de manière compréhensible les points qui lui semblent importants. | ⇨ formuler de façon concise<br>⇨ mettre en évidence l'essentiel | Tout type de support (conversation téléphonique, courriel, courrier..) pouvant servir de base à la rédaction de notes et/ou de messages. | -Réduction de textes pour garder l'essentiel de l'information.<br>- Transformation de textes (courrier de réclamation ⇨ note à un collaborateur pour exposer le problème)<br>- Transmission de messages oraux sous forme de notes. |

[8] Il n'existe pas de descripteur pour le niveau B2. C'est donc le descripteur pour le niveau B1 qui est pris comme référence.

*Tableau 5 (suite) ACTIVITE LANGAGIERE : ACTIVITE LANGAGIERE : PRODUCTION ET INTERACTION ECRITES*

| **Exemples de tâches professionnelles** | **Niveaux** | **Exemples d'apprentissages à mettre en place** | **Exemples de supports pour l'enseignement** | **Exemples de tâches et d'activités pour la classe** |
|---|---|---|---|---|
| **Préparer** des supports de communication | **B1** : descriptions détaillées et articulées. Des erreurs de langue subsistent mais ne gênent pas la lecture ;<br><br>**B2** : descriptions claires et détaillées. Les erreurs de syntaxe sont rares et corrigées à la relecture ; | ⇨analyser les consignes afin d'identifier les mots clés qui vont renseigner sur le type d'écrit à produire (décrire, argumenter, comparer, expliquer, raconter), et l'objectif de la description (présenter de façon neutre, convaincre…)<br>⇨mobiliser ses connaissances afin de prévoir la structure du texte à produire, les idées, les moyens linguistiques pertinents ;<br>⇨contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté ; | Supports de communication en langue nationale à traduire et modifier en fonction de la culture du pays. | - Observation de divers types de descriptions à partir de documents utilisés dans le milieu professionnel afin d'en déduire les règles de composition et les caractéristiques selon les pays.<br>- Rédaction de supports de communication divers : plaquettes, fiches produits, offres commerciales, argumentaires de négociation, appels d'offres auprès d'un fournisseur potentiel etc.… |
| **Rédiger** une synthèse d'informations à partir de sources diverses | **B1** : peut résumer une source d'information factuelle et donner son opinion.<br><br>**B2** : peut synthétiser des informations et des arguments issus de sources diverses (orales et/ou écrites pour en rendre compte) | ⇨ prendre des notes organisées<br>⇨ rédiger de façon hiérarchisée à partir de notes<br>⇨ synthétiser en fonction d'axes pré déterminés<br>⇨ savoir faire ressortir les articulations du discours: marques des enchaînements logiques d'une partie à une autre, d'une sous partie à une autre, marque de la concession, du contraste<br>⇨contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté ; | - Notes prises lors de la lecture d'un dossier.<br>- Données recueillies au cours d'une enquête.<br>- Procès verbal d'une réunion. | - Etude de notes de synthèse afin de mettre en évidence leurs caractéristiques et comparaison avec les documents initiaux pour étudier ce qui a été conservé, supprimé, réorganisé.<br>- Synthèses à réaliser à partir de notes.<br>- Synthèses à réaliser à partir de documents variés.. |

# Unité U 3 1: économie et droit

## PARTIE ECONOMIQUE

### Objectifs et positionnement :

L'enseignement d'économie vise à donner une culture commune dans le domaine de l'environnement économique des entreprises.
Les thèmes abordés sont axés sur la compréhension des facteurs économiques agissant sur la prise de décision des principaux agents. Ils sont en relation avec les grands débats actuels dont ils posent les enjeux pour la société. L'objectif est donc de fournir aux étudiants les moyens de prendre le recul nécessaire à la compréhension de ces débats et de construire des raisonnements mobilisant des notions et mécanismes économiques afin d'en rendre compte. A ce titre, cet enseignement doit contribuer à la construction intellectuelle et à la formation citoyenne des étudiants.

L'enseignement d'économie a également pour objectif d'être un enseignement d'appui, en cohérence avec les enseignements professionnels. Il s'agit de comprendre l'information économique, de la sélectionner, de l'analyser à l'aide de quelques repères théoriques et d'en cerner les effets et enjeux. Que ce soit par la monnaie, la politique économique de l'État, les décisions des organisations internationales, la situation du commerce extérieur… les variables économiques affectent la situation des entreprises. Par nombre de compétences demandées, cet enseignement place donc l'étudiant en situation d'étude du macro-environnement de l'entreprise, pour en identifier les composantes, en analyser les conséquences probables et étudier leurs réactions.
Les transversalités nombreuses, tant avec le programme de droit qu'avec celui de management des entreprises mais également avec les enseignements professionnels, doivent être relevées pour que cet enseignement conserve cet objectif.

### Organisation de l'enseignement :

L'enseignement de l'économie en BTS tertiaire prend appui sur les programmes d'économie des classes de première et de terminale.
Le programme, réparti sur l'ensemble des deux années, est organisé autour de six grands thèmes :

- La coordination des décisions économiques par l'échange
- La création de richesses et la croissance économique
- La répartition des richesses

- Le financement des activités économiques
- La politique économique dans un cadre européen
- La gouvernance de l'économie mondiale

L'étude de l'économie est placée d'emblée dans un environnement international ; chacun des thèmes du programme prend donc en compte cette dimension.
Le premier thème permet de rappeler et d'approfondir des savoirs de base, indispensables à la connaissance économique tels que les notions de marché, d'échange, de prix, de monnaie, le rôle de l'État et les décisions des agents.

Les compétences mobilisent des connaissances et des méthodes qui permettent à l'étudiant de s'approprier et d'exploiter les informations économiques à sa disposition.

Le nombre de thèmes et leurs périmètres ont été volontairement limités, afin de laisser une large place à l'analyse de situations réelles et à la réflexion. De ce point de vue, l'analyse de documents à la source, publiés par des institutions telles que l'INSEE, la Banque de France, la BCE, la Banque mondiale ou encore l'OMC doit être privilégiée. L'étude de documents d'analyse (revues, presse…) peut cependant être intéressante notamment pour faire apparaître des argumentations opposées. Dans tous les cas, l'objectif est d'analyser des situations économiques réelles à la lumière des mécanismes et théories, en s'appuyant sur une argumentation construite.

## Le programme :

Le programme est constitué de deux éléments indissociables :

- **Le tableau en deux colonnes :**

La première colonne définit les thèmes d'études et fournit la structure du programme. La seconde indique le sens et la portée de l'étude des thèmes, elle précise également les compétences attendues et évaluées lors de l'examen. Le sens et la portée de l'étude indiquent le cahier des charges que l'on se fixe en termes d'objectif de compréhension.

- **Les indications complémentaires :**

Elles précisent le contenu et les limites du programme, formulent des recommandations pédagogiques et indiquent des auteurs incontournables. Les références théoriques doivent être considérées comme des outils de compréhension des situations économiques et sont indispensables au développement de l'analyse critique des étudiants.

**Les compétences à acquérir :**

Outre la maîtrise des notions propres à l'économie et des compétences rattachées à chacun des thèmes, l'étudiant doit être capable de :

- Rechercher et valider une information économique ;
- Exploiter une documentation économique ;
- Synthétiser une documentation économique ;
- Analyser des faits économiques ;
- Identifier et mobiliser des mécanismes et théories économiques pour comprendre ces faits ;
- Développer une argumentation cohérente et structurée.

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **Thème 1. La coordination des décisions économiques par l'échange**<br>(durée indicative : 20h, cours et évaluation) | |
| **1.1 L'échange sur les marchés (13h)**<br><br>Le prix et les décisions des agents économiques | Le système économique contemporain accorde une place centrale au marché pour organiser les échanges et la production. Dans une économie de marchés concurrentiels, les offreurs et les demandeurs de biens et services, de travail, ou de capitaux se confrontent pour déterminer les conditions de leur échange. Il en découle la détermination d'un prix de marché, information essentielle qui contribue à assurer une coordination de multiples décisions économiques (consommation, production, investissement). |
| La monnaie dans l'échange | Les échanges s'effectuent par l'intermédiaire d'une monnaie qui doit posséder certaines qualités pour remplir ses fonctions. La variation de la masse monétaire exerce une influence sur les décisions des agents économiques et affecte l'activité économique notamment par le biais des prix. |
| L'État et le fonctionnement du marché | Le fonctionnement des marchés nécessite l'intervention de l'État. D'une part, il s'assure que les conditions de fonctionnement des marchés sont respectées en créant un cadre institutionnel adapté, il est alors notamment garant de la qualité des informations produites. D'autre part, il est amené à pallier les défaillances du marché (biens publics, externalités) quand celui-ci ne parvient pas à mettre en adéquation offre et besoins des agents.<br><br>***Compétences attendues :***<br>Analyser l'influence du niveau d'un prix ou de ses variations sur les décisions d'agents économiques.<br>Expliquer les variations de l'offre et de la demande sur un marché.<br>Identifier et analyser des dysfonctionnements de marchés.<br>Identifier et analyser des défaillances de marchés.<br>Analyser les effets de la quantité et de la qualité de la monnaie sur les décisions des agents économiques. |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| | |
| **1.2 La dimension internationale de l'échange (7h)**<br><br>L'ouverture des économies<br><br><br><br><br><br><br>Les fondements de l'échange international | L'ouverture des économies a permis une forte progression des échanges internationaux, même si tous les pays et secteurs ne sont pas impliqués dans la concurrence internationale au même degré. La situation est mesurée par des indicateurs tels que le taux d'ouverture de l'économie.<br>Les échanges internationaux peuvent donner lieu à des opérations de change qui consistent en la conversion d'une monnaie en une autre. Le taux de change et son évolution influencent les décisions économiques des agents.<br>Les flux internationaux d'échanges de marchandises et de services sont enregistrés dans le compte des transactions courantes.<br><br>L'échange international se justifie par l'intérêt qu'y trouvent les coéchangistes.<br>Les fondements de l'échange international peuvent s'expliquer par la complémentarité des économies et la logique de spécialisation (commerce inter-branches). Ils reposent également sur une logique de similitude telle qu'on la retrouve dans le commerce intra-branche. Ils constituent des éléments explicatifs de décisions économiques en matière d'échanges internationaux.<br>Les flux mondiaux d'échange de marchandises et de services (par pays et par produit) reflètent la division internationale du travail<br><br>***<u>Compétences attendues :</u>***<br>Apprécier le degré d'ouverture d'une économie ou de secteurs.<br>Interpréter les soldes du compte des transactions courantes.<br>Identifier les influences du taux de change sur la décision d'agents économiques.<br>Analyser les flux internationaux de biens et de services. |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **Thème 2. La création de richesses et la croissance économique**<br>(durée indicative : 20h, cours et évaluation)<br><br>**2.1 Les finalités de la croissance (9h)**<br><br>L'amélioration du niveau de vie<br><br>Le développement économique<br><br>Le développement durable | La création de richesses permet la distribution de revenus aux agents économiques et la satisfaction de leurs besoins individuels et collectifs par la consommation. L'indicateur usuel de la création de richesses est le produit intérieur brut (PIB), résultat comptable de l'activité de production. Sa variation est un indicateur de la croissance économique qui permet d'élever le niveau de vie matériel moyen des populations.<br><br>Le développement se distingue de la croissance par sa nature qualitative et suppose une adaptation des structures et institutions de la société. Toutefois, la croissance entretient une relation d'interdépendance avec le développement. Le niveau de développement et de bien-être des différentes nations s'apprécie par des indicateurs qui viennent compléter et relativiser la portée du PIB par habitant.<br><br>Le développement durable vise à concilier, par la préservation de certaines ressources, un objectif de croissance actuelle avec la satisfaction des besoins des générations futures. Désormais inscrit dans des textes internationaux, l'objectif de développement durable suppose des changements institutionnels et comportementaux profonds. Le niveau du développement durable est appréhendé à l'aide de nouveaux indicateurs.<br><br>***Compétences attendues :***<br>Apprécier la situation d'un pays ou d'une région en termes de niveau de vie et de développement.<br>Analyser les politiques de développement durable mises en place par les pouvoirs publics.<br>Analyser l'influence du développement durable sur les processus de décision des agents économiques |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **2.2 La dynamique de la croissance (11h)**<br><br>Les facteurs de croissance | La dynamique de croissance repose sur plusieurs déterminants économiques.<br>L'analyse des facteurs de croissance permet de quantifier les contributions respectives du facteur travail et du facteur capital et fait apparaître le rôle souvent prépondérant du progrès technique, qui permet d'élever la productivité globale.<br>Les analyses contemporaines montrent les limites d'une croissance extensive et mettent en avant le rôle de certains investissements (en formation de capital humain, en recherche et développement ou en infrastructures) dans la dynamique et la pérennité de la croissance. L'intervention de l'Etat contribue à la réalisation de tels investissements. |
| Les firmes multinationales dans l'économie mondiale | Les firmes multinationales européennes et mondiales sont des acteurs importants de la mondialisation actuelle et de la division internationale du processus productif. Les investissements directs à l'étranger (IDE) traduisent des stratégies diverses d'implantation de ces firmes et produisent des effets contrastés tant dans les pays d'accueil que dans les pays d'origine.<br><br>***<u>Compétences attendues :</u>***<br>Identifier et caractériser les contributions respectives des facteurs d'offre à la croissance.<br>Caractériser les facteurs de développement économique.<br>Repérer et analyser les flux d'IDE.<br>Analyser les effets des stratégies des firmes multinationales sur les pays d'accueil et les pays d'origine. |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **Thème 3. La répartition des richesses**<br>(durée indicative : 20h, cours et évaluation)<br><br>**3.1. Les inégalités de revenus et de patrimoine des ménages (8h)** | |
| Le partage inégal des revenus et du patrimoine | La répartition des richesses créées par les activités de production s'effectue en deux temps. Tout d'abord, la répartition primaire rémunère les facteurs de production, elle est au cœur de la question du partage de la valeur ajoutée.<br>Puis, dans un second temps, la répartition secondaire modifie la répartition primaire par des mécanismes de redistribution destinés à la corriger.<br>Au terme de ces opérations de redistribution, on observe des inégalités de revenu disponible et de niveau de vie.<br>La répartition du patrimoine exerce une influence sur les inégalités de revenus.<br>Dans les pays développés, la croissance ne s'accompagne pas toujours d'une réduction des inégalités et de la pauvreté. |
| La formation des salaires | La plus grande partie des inégalités de revenus s'explique par les mécanismes de formation des revenus du travail. De nombreux facteurs expliquent ces inégalités, notamment économiques comme la productivité du travail et la rareté ou sociaux comme l'éducation. Le progrès technique et le développement de la concurrence internationale jouent également un rôle important dans la formation des salaires et le creusement des inégalités salariales.<br>Dans un certain nombre de pays, notamment développés, l'État intervient pour fixer un salaire minimum sur le marché du travail.<br><br>***Compétences attendues :***<br>Décrire et caractériser la répartition des revenus et du patrimoine.<br>Analyser les modalités de formation des salaires<br>Analyser les inégalités de revenus dans les pays développés. |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **3.2. La politique de redistribution (8h)** | |
| Les objectifs et les instruments de la redistribution | Dans de nombreux pays, l'État intervient, à des degrés divers, pour réduire les inégalités économiques et sociales (logique de solidarité) et assurer une couverture des risques sociaux (logique d'assurance). Pour atteindre ces objectifs, il utilise différents instruments tels que la fiscalité, les transferts sociaux et les services publics. |
| L'efficacité économique et sociale de la redistribution | La politique de redistribution comporte de nombreux aspects positifs tant sur le plan économique (soutien à la croissance) que social (réduction des inégalités, accès aux services de santé et d'éducation, croissance démographique, élévation de l'espérance de vie).<br>La difficulté à réduire de manière significative les inégalités et le coût de cette politique de redistribution pose les questions de son efficacité, des modalités de son financement et de l'ouverture de services publics à la concurrence.<br><br>***Compétences attendues :***<br>Caractériser et analyser les différents instruments de la redistribution en France.<br>Repérer les justifications et les orientations de réformes de la politique de redistribution. |
| **3.3. La répartition des richesses au niveau mondial (4h)** | |
| Une répartition inégale. | La croissance des revenus au niveau mondial s'est accompagnée d'inégalités accrues entre les pays les plus riches et les pays les plus pauvres. Toutefois, les pays en voie de développement ont connu des évolutions très contrastées. Certains sont engagés dans une phase de rattrapage des pays avancés, d'autres au contraire restent à l'écart de toute dynamique de croissance et sont classés parmi les « pays les moins avancés ».<br><br>***Compétences attendues :***<br>Repérer les inégalités de richesse au niveau mondial. |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| | |
| **Thème 4. Le financement des activités économiques**<br>(durée indicative : 20h, cours et évaluation) | |
| **4.1 Les différentes modalités de financement (2 h)** | Le financement des activités économiques est réalisé de manière interne par voie d'autofinancement et/ou de manière externe en recourant au système monétaire et financier.<br>Le financement externe est direct lorsqu'il se réalise sur les marchés de capitaux à court terme (le marché monétaire) ou à long terme (le marché financier). Il est indirect lorsqu'il résulte d'opérations de crédit effectuées par les institutions financières. |
| **4.2 Le marché financier et son rôle économique (6h)** | |
| Le financement des agents et l'allocation des ressources | En permettant, aux agents qui souhaitent placer leurs ressources disponibles, de souscrire des valeurs mobilières émises par des entreprises ou des collectivités publiques, notamment l'État, le marché financier primaire draine une partie de l'épargne pour contribuer au financement à long terme des investissements et favoriser la croissance. |
| La liquidité des titres et l'évaluation des actifs | Le marché financier secondaire, organisé sous la forme d'une bourse de valeurs, permet la réalisation des transactions entre ceux qui souhaitent vendre des titres et ceux qui désirent les acquérir. Il assure ainsi la liquidité des titres cotés. Ces transactions s'effectuent à un prix, le cours, qui se fixe selon la loi de l'offre et de la demande.<br>Par la fixation du cours pour une action donnée, le marché financier contribue à déterminer la valeur d'une entreprise.<br><br>***<u>Compétences attendues</u> :***<br>*Identifier et comparer les divers modes de financement des activités économiques.*<br>*Analyser les différentes fonctions du marché financier.* |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **4.3 Les institutions financières et leur rôle (6h)** | |
| L'intermédiation financière et la spécificité de l'activité bancaire | L'intermédiation financière est l'activité développée par les institutions financières qui interviennent pour faciliter l'adéquation, en quantité et en qualité, de l'offre à la demande de capitaux pour des agents qui ne souhaitent ou ne peuvent pas passer par les marchés financiers.<br>Dans le cadre du financement intermédié, les institutions financières octroient des prêts par transformation financière de l'épargne qu'elles ont collectée auprès des agents économiques.<br>Les banques accordent également des prêts par création monétaire. Cette dernière est régulée par l'action des autorités monétaires sur la liquidité bancaire afin d'assurer la stabilité monétaire. |
| Des relations de complémentarité avec le marché financier | Les institutions financières, qui assurent une partie très importante du financement des activités économiques, permettent de pallier les imperfections et les défaillances du marché financier en diminuant les coûts de transaction, en assumant le risque lié aux opérations de prêt et en limitant les conséquences de l'asymétrie d'information.<br>Par ailleurs, elles ont été amenées à intervenir de façon beaucoup plus active sur les marchés de capitaux.<br><br>***<u>Compétences attendues :</u>***<br>Caractériser et analyser le rôle des institutions financières dans le financement de l'économie.<br>Mettre en évidence les relations de complémentarité et d'interdépendance qui existent entre les institutions financières et le marché financier dans le financement de l'économie et de la croissance. |
| **4.4 La globalisation financière et l'efficacité du financement international des activités économiques (6h)** | |
| L'efficacité du financement des activités économiques au niveau mondial | La globalisation financière doit permettre une meilleure allocation des ressources financières à l'échelle internationale et donc un financement plus efficace des activités. Il devrait en résulter une croissance accrue au niveau mondial et le rattrapage des pays en développement. De plus, les innovations |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| | financières nées de la concurrence entre places financières offrent des instruments visant à assurer une protection contre les risques. |
| L'accroissement des risques | La globalisation financière a accru l'ensemble des risques au niveau mondial. Elle conduit à une instabilité qui atteint le système financier dans son ensemble et donne naissance à des crises qui se propagent rapidement d'une place à une autre. Les interdépendances entre la sphère financière et la sphère réelle peuvent conduire à un ralentissement de l'activité économique voire à une récession.<br><br>***Compétences attendues :***<br>Identifier les effets attendus de la globalisation financière<br>Caractériser et repérer les principaux flux financiers internationaux.<br>Identifier les risques financiers au niveau mondial. |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **Thème 5. La politique économique dans un cadre européen**<br>(durée indicative : 20h, cours et évaluation) | |
| **5.1 L'appréciation de la situation économique (7h)** | |
| La situation économique | La situation économique est caractérisée par l'état des grandes variables économiques et sociales qui, à un moment donné, révèle la situation d'une branche, d'une région ou de l'ensemble de l'économie nationale. Elle est évaluée à partir d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs construits et observés par des institutions publiques ou privées, nationales ou internationales. L'étude de la situation économique repose sur des variables de court terme (analyse conjoncturelle) et des éléments de long terme qui visent à repérer les effets des transformations des structures. |
| L'appréciation par les agents économiques | L'appréciation de cette situation aura un impact sur les décisions des agents économiques.<br>***Compétences attendues :***<br>Exploiter une note de conjoncture.<br>Analyser une situation économique donnée en distinguant les éléments conjoncturels des éléments structurels.<br>Comparer et interpréter des situations conjoncturelles nationales dans l'espace européen. |
| **5.2 La mise en œuvre des politiques économiques (13h)** | |
| Les politiques économiques | Les politiques économiques regroupent l'ensemble des moyens mis en œuvre par les pouvoirs publics pour atteindre d'une part des objectifs de stabilisation de la conjoncture et, d'autre part, des objectifs de long terme (croissance durable). Ces deux volets interagissent.<br>Des instruments sont utilisés de manière coordonnée par des institutions publiques. Les objectifs, comme les instruments, sont soumis à des contraintes régionales (UE) et internationales (OMC, FMI). |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| La politique conjoncturelle | Les objectifs conjoncturels concernent la recherche de l'équilibre en matière de croissance, d'emploi, de prix et d'échanges commerciaux. Les principaux instruments utilisés sont la politique budgétaire et la politique monétaire, qui peuvent être accompagnées de politiques spécifiques (politique des revenus, politique des prix,…).<br>La politique budgétaire recourt à la dépense publique et à la fiscalité pour réguler l'activité économique, en agissant sur l'offre ou la demande. Dans la zone euro, les politiques budgétaires sont soumises au respect des règles du Pacte de stabilité et de croissance (PSC).<br>La politique monétaire recourt au contrôle de la masse monétaire pour assurer la stabilité des prix et agir sur l'activité économique. Les banques centrales utilisent des instruments influençant la liquidité des banques et le taux d'intérêt. La Banque Centrale Européenne définit et conduit la politique monétaire pour la zone euro. |
| La politique structurelle | La politique structurelle cherche à mettre en place des mécanismes qui assurent durablement la croissance et la compétitivité de l'économie nationale. Dans l'Union Européenne la politique structurelle relève essentiellement de l'autorité des États membres mais également de décisions communautaires. |
| Les limites à l'efficacité des politiques économiques | Les politiques budgétaires ne produisent pas nécessairement les résultats attendus en raison de l'effet d'éviction et des anticipations des agents. Elles butent également sur des contraintes de financement et d'endettement public. Dans la zone euro, le PSC formalise ces contraintes.<br>Les décisions de politique monétaire prises par les banques centrales doivent être crédibles pour les agents économiques et leur impact dépend de l'élasticité de la consommation et de l'investissement au taux d'intérêt. La BCE a pour objectif, par ses statuts, la stabilité des prix, ce qui conditionne la prise en considération d'autres objectifs.<br><br>***Compétences attendues :***<br>Interpréter les mécanismes à l'œuvre dans les politiques économiques.<br>Repérer les limites des politiques économiques nationales.<br>Analyser les conséquences de mesures de politique économique sur la situation économique.<br>Identifier les effets d'une politique annoncée sur l'activité de l'entreprise. |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **Thème 6. la gouvernance de l'économie mondiale**<br>(durée indicative : 20h, cours et évaluation)<br><br>**6.1 La régulation du marché mondial des biens et services (10h)** | |
| Les enjeux d'une organisation du commerce mondial | La libéralisation du commerce mondial devrait conduire à des gains mutuels pour chacun des pays participant aux échanges. Individuellement un pays peut cependant essayer de profiter de l'ouverture des autres pays tout en conservant des mesures destinées à protéger sa propre économie.<br>En l'absence d'un processus de régulation des échanges de biens et services sur le marché mondial, des comportements opportunistes peuvent avoir tendance à se développer. Afin d'éviter ces comportements et favoriser la croissance mondiale, des règles communes ont été instituées dès 1947 afin de supprimer progressivement les entraves au libre-échange. Aujourd'hui, une organisation internationale, l'Organisation mondiale du commerce (OMC) est chargée de cette gouvernance. |
| Les principes de fonctionnement de l'Organisation Mondiale du Commerce | L'OMC assure la gouvernance mondiale des échanges de biens et services en permettant l'émergence de règles, négociées entre pays dans le cadre de cycles de négociation (Rounds) et précisées par la jurisprudence de l'Organe de règlement des différends (ORD). Cette organisation est donc source d'un droit international qui régit le commerce mondial. |
| Les limites à la gouvernance des échanges mondiaux | La gouvernance mondiale du commerce par l'OMC se heurte à des obstacles de nature différente : difficulté à faire émerger de nouvelles règles et à étendre le libre-échange à de nouveaux domaines. Les accords régionaux ou bilatéraux se multiplient, au détriment du multilatéralisme reposant sur un consensus mondial.<br><br>***Compétences attendues :***<br>Identifier les instruments de régulation du commerce mondial.<br>Identifier et analyser les limites de l'OMC dans la gouvernance de l'économie mondiale.<br>Analyser un litige commercial et son règlement par l'ORD. |

| Thèmes | Sens et portée de l'étude |
|---|---|
| **6.2 La coopération internationale, une offre de biens publics mondiaux (10h)**<br><br>La notion de bien public mondial | Les biens publics mondiaux tels que la qualité de l'air, la santé, la connaissance, conduisent à envisager une approche nouvelle de la coopération internationale. Elle se justifie par la défaillance d'un État seul, à produire de tels biens. Aussi, doivent-ils être l'objet d'interventions coordonnées des pouvoirs publics, appuyés parfois par l'action d'ONG. |
| La gestion d'un bien public mondial | Selon les cas, la gestion de biens publics peut être déléguée à des institutions, à un marché ad-hoc ou prévue dans un protocole. Ces modalités contraignantes ou incitatives affectent les décisions et l'activité économiques. Cependant, la gestion des biens publics se heurte à des conflits d'intérêts.<br><br>***Compétences attendues :***<br>Caractériser un bien public mondial.<br>Analyser les modes de gestion associés à ces biens et leurs impacts sur l'activité économique.<br>Analyser les actions mises en œuvre par les organisations économiques internationales. |

## Indications complémentaires

### Thème1. La coordination des décisions économiques par l'échange

Il convient de rappeler que l'échange s'explique par l'efficacité de la division du travail qui conduit à la spécialisation des individus. L'accent est porté sur le comportement économique des agents dans l'échange.
Cet échange s'opère sur différents marchés qui, pour nombre d'entre eux, ont aujourd'hui une dimension internationale.

#### 1.1 L'échange sur les marchés

**- Le prix et les décisions des agents économiques**

Le fonctionnement du marché repose sur un certain nombre de règles qui déterminent un cadre institutionnel. Bien entendu, les règles de concurrence sont essentielles. La présentation du fonctionnement réel du marché doit être privilégiée, à partir d'exemples concrets, par rapport à une présentation normative de la concurrence pure et parfaite. Les exemples choisis doivent permettre de faire ressortir les éléments de ce cadre institutionnel, tels que la garantie de bonne exécution des contrats, l'accès à l'information et la confiance mutuelle des intervenants sur le marché.

Le prix constitue la variable d'ajustement de l'offre et de la demande, en ce sens qu'il permet de rendre compatibles les décisions d'offrir et de demander formulées par les multiples agents économiques. Parce qu'il est notamment un indicateur de rareté, le prix peut influencer la décision des agents de produire ou d'acheter. Cependant, une décision économique se comprend aussi comme une analyse coût/avantage/risque qui intègre les anticipations des agents. Elle concerne tout autant un investisseur qu'un consommateur, ou encore un épargnant. Les agents économiques sont amenés à faire des prévisions qui les conduisent à une prise de risques que l'on met en évidence à partir d'exemples concrets de situations d'arbitrages.

**- La monnaie dans l'échange**

Il s'agit de définir la masse monétaire (quantité de monnaie en circulation dans une économie) et d'expliquer sa mesure par le biais des agrégats de monnaie. Cette présentation ne doit pas conduire à une explication exhaustive de chaque agrégat monétaire, mais doit se borner à en montrer la logique de degré de liquidité décroissant (à partir de quelques actifs monétaires).
L'étude des effets de l'évolution de la masse monétaire sur la croissance économique et sur le niveau général des prix doit préparer la compréhension de la politique monétaire. Il ne s'agit pas ici de présenter les approches dichotomique et intégrée de la monnaie.
Les qualités attendues de la monnaie dans l'échange peuvent être appréciées à partir de critères relatifs à la confiance qu'elle inspire et à sa stabilité (interne et externe).

**- L'État et le fonctionnement du marché**

Il est nécessaire de garantir les conditions de fonctionnement des marchés par un cadre institutionnel relatif aux règles de la concurrence. L'État joue ce rôle, comme les autorités de régulation, les instances supranationales (institutions européennes par exemple) qui contrôlent et sanctionnent certains comportements des agents économiques sur les marchés.
A l'aide d'exemples, il suffit de montrer que, selon les cas, l'État/le régulateur :

- oriente les marchés en corrigeant les insuffisances d'information ;
- régule les marchés en faisant respecter la concurrence ;
- contribue ainsi à instaurer un climat de confiance.

De plus, les marchés présentent des défaillances, en terme d'allocation, parce qu'ils ne peuvent permettre la rencontre entre offreurs et demandeurs (biens publics, externalités). Il est tout d'abord nécessaire de rappeler les notions de bien public et d'externalité puis d'en donner des exemples pour montrer, selon les cas, que l'offre et la demande ne s'expriment pas, ne se rencontrent pas sur un marché. L'État peut alors se substituer au marché pour assurer la production ou le financement de biens publics. Il peut également orienter les décisions des agents économiques en matière de production d'externalités par le biais de taxes et de subventions, ou encore créer un marché comme celui des droits à polluer.

## 1.2 La dimension internationale de l'échange

**- L'ouverture des économies**

L'approche repose essentiellement sur l'analyse d'indicateurs.
La présentation des flux d'échanges sectoriels et géographiques (par pays/ par produits) et l'enregistrement des transactions avec l'extérieur s'appuient sur le cas de la France. On montre ainsi, par des exemples, que tous les secteurs de l'économie ne sont pas ouverts au même degré sur le reste du monde, et qu'il existe des secteurs abrités et des secteurs exposés à la concurrence mondiale.
En outre, la comparaison des taux d'ouverture montre que tous les pays ne sont pas ouverts sur l'extérieur de manière égale. Ces différences résultent en partie des différences de taille du marché intérieur (territoire, population) entre les pays, de leur plus ou moins grande spécialisation productive.

Les échanges internationaux (biens, services, capitaux) nécessitent des échanges de monnaies/devises entre elles. Il suffit de présenter le taux de change comme le prix d'une monnaie exprimé en une autre monnaie, et qui varie selon l'offre et la demande sur le marché des changes. Il n'est pas demandé de procéder à l'étude des déterminants des taux de change, ni à la présentation des différents régimes de change.

Les décisions des agents économiques sont influencées par les variations de taux de change. Les consommateurs arbitrent entre des biens produits localement ou des biens en provenance de l'extérieur. Les producteurs procèdent de même et peuvent également être conduits à modifier leurs décisions d'implantations de leurs unités de productions. Les effets du taux de change sur les décisions des producteurs et

consommateurs doivent être compris en tenant compte de l'élasticité de la demande par rapport au prix et en distinguant compétitivité prix et hors prix. Cependant, il ne s'agit pas ici de présenter les modèles de la courbe en J, ni le théorème des élasticités critiques.
Le solde des transactions courantes doit être interprété en termes de capacité ou de besoin de financement de la Nation.

**- Les fondements de l'échange international**

L'échange international se justifie par l'intérêt qu'y trouvent les coéchangistes : il s'agit de s'approvisionner en biens non disponibles sur le territoire national, ou dont la qualité et le coût sont différents de ceux des biens que l'on trouve sur le territoire national.

Pour interpréter les échanges extérieurs d'un pays, les flux de biens et services mondiaux comme résultats des décisions économiques, il est demandé de faire référence aux fondements théoriques de l'échange international : les avantages comparatifs (Ricardo), les dotations en facteurs de production (HOS), la différenciation (Krugman).

## Thème 2. La création de richesses et la croissance économique

### 2.1 Les finalités de la croissance

**- L'amélioration du niveau de vie**

Il convient de montrer que le produit intérieur brut est le résultat d'une production de biens et services marchands et non marchands et d'apprécier les contributions respectives des différents secteurs et branches d'activité à sa réalisation.
L'étude de la production de richesses ne doit pas être ici dissociée de ses finalités, à savoir, la distribution de revenus et l'emploi de ceux-ci : la consommation et l'épargne. A partir d'exemples, il importe de montrer que la croissance économique s'accompagne d'une hausse des revenus moyens et, au-delà, d'un niveau de consommation plus élevé.
Il est nécessaire de revenir sur la distinction entre PIB en valeur (€ courants) et PIB en volume (€ constants) et d'insister sur les notions de taux de croissance du PIB et de PIB par habitant.
L'étude ne doit pas se focaliser sur le seul cas de la France, mais doit permettre aux étudiants de comparer les niveaux de richesse des pays. Il convient pour cela d'utiliser les rapports produits par les organismes internationaux (Eurostat, FMI, OCDE par exemple).

**- Le développement économique**

La distinction entre croissance et développement économiques est effectuée à partir de critères sociaux, économiques et démographiques. Il existe une relation réciproque entre croissance et développement, la croissance est une condition préalable au développement et un certain seuil de développement est nécessaire pour amorcer un véritable décollage économique.

Les effets économiques de la croissance sur le développement sont étudiés en apportant une attention particulière aux transformations de la structure des emplois par type de qualification et par secteurs d'activité (phénomène de tertiarisation de l'économie). Les effets sociaux sont appréciés en termes de formation et de conditions de vie.
Les imperfections propres aux indicateurs usuels du niveau de bien-être (PIB et PIB par habitant) ont conduit les économistes à renouveler la réflexion sur la notion de développement et à construire de nouveaux indicateurs de mesure. Sur le premier point, une analyse de la notion de développement proposée par Amartya Sen doit être effectuée, tandis que sur le second point, il importe de mener avec les étudiants une réflexion critique sur les nouveaux indicateurs de développement et de bien-être en exploitant les indicateurs de développement humain (IDH) et de pauvreté humaine (IPH 1 et 2).
Les exemples sont à puiser dans l'histoire économique récente des pays développés, mais également des pays en développement.

**- Le développement durable**

La notion de développement durable est née de préoccupations sociales et écologiques corrélatives à certaines conséquences négatives de la croissance. Elle pose la question des finalités de la croissance dans des termes nouveaux et ouvre un débat sur les conditions de sa mise en œuvre pratique.

La croissance et le développement économiques rencontrent certaines limites liées notamment à l'insuffisante prise en compte des externalités de production et de consommation dont la manifestation principale est l'altération de certaines ressources (renouvelables ou non) et l'apparition de contraintes d'environnement. Il s'agit de prendre la mesure de ce phénomène à travers des exemples significatifs (raréfaction des ressources pétrolières, surexploitation des ressources halieutiques, réchauffement climatique) et d'en envisager les conséquences possibles sur la société. Face à ces limites, une place de plus en plus importante est accordée à l'idée de développement durable, dont il convient d'analyser les contours et les implications exactes. En ce sens, il importe d'en présenter les axes sociaux et environnementaux et les principes : solidarité, précaution, participation. Il s'agit d'en montrer l'influence sur les processus de décisions publiques ou privées.

Le niveau du développement durable est appréhendé à l'aide de nouveaux indicateurs tels que par exemple l'indicateur du « progrès véritable », la mesure de « l'empreinte écologique » des activités humaines ou le « PIB vert ». Les politiques de développement durable prennent principalement la forme d'actions en faveur de la préservation de l'environnement. Pour inciter les agents économiques à modifier leurs comportements, les autorités (nationales ou internationales) disposent d'un certain nombre d'instruments réglementaires (ex : normes d'émission de gaz polluants), économiques (ex : mise en place de marchés de droits à polluer) ou fiscaux (ex : écotaxes).

## 2.2 La dynamique de la croissance

**- Les facteurs de croissance**

L'objectif est que les étudiants comprennent que la pérennité de la croissance économique suppose une mobilisation de ressources économiques portée par un haut niveau de progrès technique.

La croissance résulte d'une part grandissante de la richesse nationale affectée à l'épargne puis à l'investissement national et/ou d'une ouverture du pays aux capitaux étrangers. Le rythme de la croissance ne peut être poursuivi durablement qu'à la condition d'introduire du progrès technique. Cet aspect est illustré à partir de l'exemple concret d'un pays.
Le rôle des connaissances et du progrès technique peut être examiné à travers les travaux précurseurs de Schumpeter qui distingue plusieurs formes d'innovations. La dynamique de croissance est impulsée par des grappes d'innovations à l'origine d'un mouvement de destruction-créatrice et de cycles longs (l'étude des cycles Kondratiev n'est pas demandée). Mais l'introduction des innovations nécessite la réunion d'un certain nombre de conditions institutionnelles liées notamment au fonctionnement des marchés des biens et services, du travail et du crédit. L'étude des effets de l'introduction des NTIC sur la croissance et la productivité peut servir d'illustration.
L'analyse économique montre également que le progrès technique est le résultat d'investissements dans différents domaines : l'éducation, la recherche, l'innovation, les infrastructures. Toutefois, dans ces différents domaines, les défaillances de marché conduisent les pouvoirs publics à intervenir sous différentes formes (financement direct, incitations fiscales et juridiques) devant être présentées à partir d'exemples concrets.

**- Les firmes multinationales dans l'économie mondiale**

Acteurs majeurs de la mondialisation de l'économie, les firmes multinationales occupent une place particulière dans le fonctionnement de l'économie en général et dans la dynamique de croissance en particulier. Du fait de leur poids économique, leurs décisions en matière d'investissement, d'organisation et de localisation de la production ont un impact fort sur les trajectoires de croissance des nations. Cet aspect peut être illustré en prenant appui sur une étude des flux d'investissements directs étrangers (IDE). L'analyse des principaux critères qui déterminent la localisation des activités doit être menée dans le souci de les hiérarchiser et de les relativiser les uns par rapport aux autres. Les actions des États pour rendre leur territoire attractif **sont notamment à prendre en compte.**

## Thème 3 : La répartition des richesses

### 3.1. Les inégalités de revenus et de patrimoine des ménages.

**- Le partage inégal des revenus et du patrimoine**

La répartition des revenus entre les individus constitue un enjeu du partage de la valeur ajoutée
Les revenus primaires des ménages comprennent la rémunération des salariés, les revenus de la propriété et les revenus de l'entreprise individuelle. Il convient de constater la part de chacun de ces revenus et son évolution.
Les transferts de revenus (prélèvements obligatoires et prestations sociales) modifient la répartition primaire pour former le revenu disponible. L'étude des inégalités de revenu disponible des ménages doit s'appuyer sur des outils statistiques (décile, centile, rapport inter-décile, courbe de Lorenz, coefficient de Gini ; sans demander les calculs aux étudiants).

Certains travaux (Simon Kuznets) ont mis en évidence que les inégalités tendent à augmenter au cours des premières phases de développement d'un pays, avant de se stabiliser, puis de se réduire. Mais l'observation des faits peut aussi contredire ce constat car la croissance peut s'accompagner d'une augmentation des inégalités économiques et d'un accroissement de la pauvreté. Cette dernière est notamment définie à partir du seuil de pauvreté.

**- La formation des salaires**

L'hétérogénéité du facteur travail (distinction travail qualifié et peu qualifié, différences de productivité) et les mécanismes économiques expliquent la formation des salaires et leurs écarts. On doit alors montrer l'impact du progrès technique et de l'exposition à la concurrence internationale des pays à bas salaire sur l'évolution des inégalités salariales.
L'analyse de la formation des salaires doit également prendre en compte des facteurs sociaux, comme l'influence des syndicats ou encore le niveau de formation.
Enfin, l'État intervient dans un certain nombre de pays pour limiter la baisse des salaires qui résulterait des mécanismes du marché. Une attention particulière est portée au cas français et au rôle du SMIC.

### 3.2. La politique de redistribution

**- Les objectifs et les instruments de la redistribution**

La politique de redistribution cherche à atteindre des objectifs de lutte contre les inégalités et de protection contre les risques sociaux. Pour cela, l'État dispose de plusieurs instruments.
Parmi ces instruments, la fiscalité joue un rôle crucial, notamment par le système de progressivité de l'impôt.
Le système de protection sociale, en France, au travers notamment des prestations sociales (RMI, allocations familiales…) a pour objectif de couvrir la population contre les risques sociaux sans pour autant négliger l'objectif de lutte contre les inégalités économiques et sociales. Ainsi il convient d'indiquer que ce système repose à la fois sur une logique d'assurance et sur une logique de solidarité, entraînant de ce fait une redistribution horizontale et une redistribution verticale.
Les services publics jouent également un rôle très important dans la lutte contre les inégalités et la pauvreté en permettant au plus grand nombre d'accéder à des services essentiels (sécurité, justice, éducation, logements…). Il ne s'agit pas d'être exhaustif sur cette question. Mais il convient de faire comprendre aux étudiants, par des exemples pertinents, comment les dépenses publiques, au même titre que les impôts et les transferts sociaux, permettent de « redistribuer les revenus ».

**- L'efficacité économique et sociale de la redistribution**

La politique de redistribution a permis des progrès sociaux importants en matière d'éducation, de santé et d'amélioration du niveau de vie. Elle est également considérée comme un outil de soutien à la croissance. Il est important ici d'évoquer l'analyse keynésienne mais également les enseignements de la croissance endogène concernant notamment la valorisation du capital humain.
Les mécanismes et l'efficacité de la redistribution sont cependant aujourd'hui remis en cause, que ce soit dans le cadre de la politique fiscale (poids des prélèvements obligatoires dans un contexte de concurrence internationale), du système de protection sociale (déficit de la sécurité sociale, coût du travail) ou de la réglementation des services publics (les directives européennes ouvrent à la concurrence des secteurs considérés en France comme étant du domaine du service public).
Ainsi les contraintes qui pèsent sur le système de protection sociale aboutissent à revoir son système de financement. Par ailleurs, afin de le rendre plus efficient et de résoudre le problème d'un déficit récurrent, de nombreuses réformes ont été engagées ces dernières années en France. En raison de leur diversité et de leur complexité, seuls les principes fondamentaux touchant aux réformes des systèmes de retraite et de santé sont présentés.

### 3.3 La répartition des richesses au niveau mondial

**- Une répartition inégale**

Les effets de la mondialisation sur la réduction des inégalités de richesse entre pays sont ambigus.
Certes, un certain nombre de pays émergents sont parvenus à accroître leur PIB/habitant en mettant en place les conditions d'un décollage économique par une politique d'investissement et d'ouverture largement soutenue par l'État. Toutefois, il convient de rappeler que les inégalités internes restent très fortes dans ces pays.
En revanche, les pays les moins avancés sont largement restés en dehors de l'augmentation de la richesse mondiale. A l'aide d'indicateurs pertinents (dont certains sont évoqués dans le thème 2), on s'attache à montrer qu'il existe une fracture importante entre les pays les plus riches et les pays les plus pauvres.

## Thème 4 Le financement des activités économiques

### 4.1 Les différentes modalités de financement

Par la distinction entre financement interne et financement externe d'une part puis entre finance directe et finance indirecte d'autre part, cette partie doit mettre en évidence les différentes voies permettant d'assurer le financement des activités économiques.
A cette occasion, le marché monétaire est simplement défini.

### 4.2 Le marché financier et son rôle économique

- Le financement des agents et l'allocation des ressources

Le marché financier primaire assure une partie du financement des investissements nécessaires à l'amélioration de la compétitivité et à la croissance économique. Il concerne toutefois essentiellement les grandes entreprises qui ont accès au marché pour procéder à des augmentations de capital. Cependant, l'introduction de PME sur le marché financier devient progressivement plus facile, notamment depuis la création d'un marché qui leur est dédié. Le fonctionnement du marché est contrôlé par une autorité de régulation.

- La liquidité des titres et l'évaluation des actifs

Le marché secondaire assure la liquidité des titres, il permet l'échange des valeurs mobilières sur un marché organisé et la fixation d'un prix, le cours.

Le cours dépend des anticipations des agents notamment sur les profits et les dividendes. Cependant, il convient de faire remarquer que de nombreux facteurs peuvent, en fait, expliquer sa variation: on met particulièrement l'accent sur le mimétisme des agents économiques. La capitalisation boursière ainsi obtenue constitue un mode de détermination de la valeur de l'entreprise.

### 4.3 Les institutions financières et leur rôle

- L'intermédiation financière et la spécificité de l'activité bancaire

Les institutions financières participent au financement de l'économie par l'octroi de prêts. Elles assurent ainsi une fonction d'intermédiation bancaire qui permet de réduire les coûts de transaction (frais de recherche de l'information et de prospection, acquisition d'un savoir-faire) et les risques pour les clients. Il convient de distinguer le cas de l'existence d'une épargne préalable (transformation financière) et l'octroi de prêts par création monétaire.

- Des relations de complémentarité avec le marché financier

Les banques ne limitent pas leurs activités au crédit. Elles procèdent également à une intermédiation sur titres (marchéisation). Cette étude est limitée aux principes sans que soit décrite la nature des titres émis. Les conséquences pour les banques ne sont pas étudiées. Il n'est pas demandé d'expliquer les théories des coûts de transaction et des asymétries d'information mais uniquement de retenir les éléments explicatifs des activités des banques.

### 4.4 La globalisation financière et l'efficacité du financement international des activités économiques

**- L'efficacité du financement des activités économiques au niveau mondial**

On attend de la globalisation financière une meilleure allocation des ressources à l'échelle internationale en facilitant la mobilité des capitaux et en permettant la stimulation des secteurs et pays les plus dynamiques. Ces échanges sont favorisés par la suppression des obstacles à la libre circulation des capitaux et la généralisation du recours aux nouvelles technologies.

La présentation des flux financiers au niveau mondial doit se limiter à la répartition de l'épargne mondiale.

**- L'accroissement de risques**

Deux catégories de risques doivent être distinguées :
- risques de solvabilité, de contrepartie ou de crédit (liés à l'éventuelle défection du débiteur)
- risques de marché liés aux variations des cours boursiers

Les comportements des agents (par exemple le mimétisme) conduisent à une augmentation de ces risques.

On s'appuiera sur des exemples concrets pour montrer les interdépendances entre sphère financière et sphère réelle en identifiant les principaux canaux de transmission (effet de richesse, difficulté des banques à prêter).

## Thème 5 La politique économique dans un cadre européen

Dans l'espace européen, les politiques économiques nationales s'inscrivent dans un marché unique et, pour les États membres de la zone Euro, dans une zone monétaire commune.

### 5.1. L'appréciation de la situation économique

**- La situation économique**

Cette situation résulte d'ajustements conjoncturels sur les divers marchés affectant notamment les prix, la valeur de la monnaie, l'emploi, le commerce extérieur, et de facteurs structurels liés à l'état des ressources productives (capital humain et technique, ressources naturelles), ainsi que de l'organisation de la production et des échanges (structure des marchés, ouverture à la concurrence internationale, globalisation financière…). Dans l'espace européen, les interdépendances croissantes rendent la conjoncture nationale très sensible à la conjoncture des grands partenaires économiques.

La situation économique est observée par des institutions nationales, publiques (INSEE) ou privées, mais aussi par des institutions internationales (BCE, OCDE, FMI). Elle est appréhendée à court terme à partir de l'analyse des données conjoncturelles (taux d'inflation, taux de croissance, taux de chômage, solde de la balance commerciale). Cette situation conjoncturelle, doit ensuite être éclairée par la prise en compte d'éléments structurels tels que la structure des marchés, le niveau d'éducation, le chômage de longue durée, le niveau de vie, les dépenses de R&D, le niveau de compétitivité et le degré d'ouverture internationale.

Il convient de faire observer que l'interaction des facteurs conjoncturels et des facteurs structurels rend toute analyse particulièrement complexe.

L'appréciation de la situation économique n'exige pas la production d'informations par les étudiants mais uniquement leur analyse. De même, il ne s'agit pas de s'interroger sur la fiabilité des indicateurs ni de leur demander de les construire, mais de comprendre le mécanisme des indices et des indicateurs afin d'interpréter convenablement les données fournies.

**- L'appréciation par les agents économiques**

Les déséquilibres, qui affectent à court terme l'évolution des prix, des revenus, de l'emploi, des finances publiques et la répartition de la richesse, exercent un effet immédiat sur les décisions des agents et donc sur le marché de l'entreprise. L'évolution du pouvoir d'achat et la modification des prix relatifs, par exemple, modifie le comportement des ménages et leur arbitrage entre revenu et épargne.

## 5.2 La mise en œuvre des politiques économiques

- Les politiques économiques

Toute politique économique se caractérise par un ensemble interdépendant d'objectifs, d'instruments, et d'outils de contrôle, articulée autour d'actions à portée conjoncturelle et d'actions à portée structurelle.

Mais cette présentation doit également mettre l'accent sur l'interaction et la coordination des actions engagées, ainsi que sur le fait que ces politiques s'inscrivent dans un cadre européen et international qui en contraignent la mise en œuvre.

**- La politique conjoncturelle**

Les objectifs de la politique conjoncturelle sont synthétisés par les indicateurs du carré magique de Kaldor (taux d'inflation, taux de croissance, solde de la balance commerciale, taux de chômage). Tout en évoquant d'autres politiques complémentaires (politique des revenus, politique de l'emploi…), l'étude de la politique conjoncturelle est limitée à la politique budgétaire et à la politique monétaire.

Le budget de l'État est utilisé soit à des fins de soutien à la croissance par un accroissement des dépenses budgétaires ou par une baisse de la fiscalité, soit à des fins anti-inflationnistes par des mesures inverses. Il exerce également un rôle de stabilisateur automatique conjoncturel qui résulte du fonctionnement du système des prélèvements obligatoires et de transferts. Les effets d'entraînement de la politique budgétaire font référence au mécanisme du multiplicateur keynésien.

Il faut montrer également, en cohérence avec le thème 3, que la politique budgétaire poursuit aussi un objectif de cohésion sociale, soit au niveau national (par la politique fiscale, la redistribution et l'offre de services publics), soit au niveau européen (Europe sociale).

La politique monétaire dans la zone euro est placée sous la responsabilité de la BCE. La réalisation de l'objectif final assigné à la politique monétaire (la stabilité des prix), suppose la définition d'objectifs intermédiaires : une norme de progression de la masse monétaire et la détermination du taux de change.

La compréhension de la politique monétaire passe par l'explication du fonctionnement de ses instruments (open market, réserves obligatoires) et de leurs effets.

La politique monétaire est également utilisée, par le biais des taux d'intérêt, pour agir sur l'activité économique. Il convient donc mettre en évidence les principaux canaux par lesquels les décisions de la politique monétaire atteignent des variables de l'économie réelle (par exemple, impact d'une variation du taux d'intérêt sur la décision d'investissement, influence exercée par une modification de la politique du crédit, incidence du taux de change sur le coût des importations et exportations).

**- La politique structurelle**

Les politiques structurelles, dans l'Union Européenne, relèvent essentiellement de la souveraineté des États et s'inscrivent dans la stratégie de Lisbonne.

Elles visent à améliorer le fonctionnement des marchés en renforçant la concurrence par la déréglementation et par la mise en place d'autorités indépendantes de régulation. Dans le cadre de ces politiques (politique de la concurrence, politique agricole, politique de l'environnement, ou politique sociale), l'Union européenne cherche à supprimer les obstacles économiques à la croissance en améliorant la flexibilité des économies, ce qui réduit le rôle des politiques économiques traditionnelles. Les politiques structurelles de l'Union Européenne s'appuient sur la coordination des politiques économiques par les « Grandes Orientations de Politique Économique » (GOPE).

**- Les limites à l'efficacité des politiques économiques**

Il convient de montrer d'une part l'interaction entre les deux volets de la politique économique et d'autre part que les mesures prises peuvent produire des effets pervers.

Les politiques économiques nationales sont contraintes par les effets de la mondialisation dans les domaines productif (stratégies des FMN), monétaire (la politique des banques centrales peut être contrée par les mouvements internationaux de capitaux), et budgétaire (le pacte de stabilité et de croissance réduit les marges de manœuvre budgétaire des États).

La politique budgétaire est contrainte par la règle de soutenabilité budgétaire destinée à s'assurer de la fiabilité des engagements financiers de l'État, pour éviter notamment « l'effet boule de neige ». Par ailleurs, l'imposition de règles budgétaires dans l'Union européenne (le PCS d'Amsterdam) limite l'utilisation discrétionnaire du déficit budgétaire et réduit les possibilités de mettre en œuvre une politique budgétaire capable de relancer la croissance économique en période de ralentissement.

Enfin, sur un plan plus théorique, la politique budgétaire est limitée par les effets d'éviction, par la désincitation au travail et à l'épargne (Laffer) et par les diverses anticipations des agents.

La politique monétaire doit être menée avec précaution dans la mesure où les mécanismes monétaires peuvent ralentir la croissance ou favoriser le retour de l'inflation (par la variation des taux d'intérêt). De même, l'internationalisation des marchés de capitaux impose la prise en compte des taux d'intérêt offerts sur les marchés financiers internationaux (à mettre en relation avec le thème 4.4).

Par ailleurs, dans le cadre de la zone euro, les effets de la politique monétaire n'ont pas nécessairement le même degré d'efficacité sur les économies des États membres compte tenu de l'hétérogénéité des structures productives, des marchés du travail, du degré d'ouverture à l'international et des différents rythmes de croissance des économies nationales des États membres.

## Thème 6 La gouvernance de l'économie mondiale

### 6.1 La régulation du marché mondial des biens et services

**- Les enjeux d'une organisation du commerce mondial**

En s'appuyant sur les connaissances acquises par les étudiants lors des thèmes précédents, il s'agit d'abord de rappeler que les effets attendus de la libéralisation et de l'augmentation du commerce mondial sont positifs : stimulation de la concurrence internationale donc de l'innovation et de la croissance, convergence des rémunérations, rattrapage des pays les moins avancés.

Une coordination internationale est nécessaire pour fixer les mêmes règles (devoirs, droits, sanctions applicables) à tous les pays et éviter un comportement de passager clandestin de la part de pays qui profiteraient de l'ouverture des autres tout en continuant à se protéger. Mise en œuvre par le GATT en 1947, cette coordination est aujourd'hui assurée par l'OMC. Il ne s'agit pas de retracer l'historique de cette organisation.

**- Les principes de fonctionnement de l'Organisation Mondiale du Commerce**

L'étude du fonctionnement de l'OMC doit amener à découvrir comment cette organisation assure la gouvernance mondiale des échanges de biens, en permettant l'émergence de règles, avec pour objectifs affichés une plus grande liberté, mais aussi une plus grande équité du commerce mondial.

Ces règles :

- sont négociées par les pays membres dans le cadre de cycles (Rounds) qui doivent mener à des accords précisant des droits et obligations qui s'appliquent à tous. On s'attache à identifier les enjeux du cycle de négociation en cours ;
- naissent aussi de la jurisprudence lors du règlement des litiges commerciaux entre les pays membres dans le cadre de l'Organe de règlement des différends (ORD) ;
- comprennent les règles d'exception comme la clause de la nation la plus favorisée, la clause de sauvegarde, les dérogations qui tiennent compte des particularités des pays.

De plus, l'OMC apporte une expertise pour les pays quant à leur politique commerciale et une assistance spécifique pour les pays en développement.

**- Les limites à la gouvernance des échanges mondiaux**

Il faut relever deux types de limites :

- la recherche du consensus qui constitue un puissant frein en cas de désaccord profond entre les pays, or les thèmes des négociations portent souvent sur des sujets qui cristallisent les tensions ;
- la régionalisation et la multiplication des accords bilatéraux : ces zones contrarient la régulation par l'OMC d'une part en regroupant des pays qui pèsent plus lourd dans les négociations (et, *a fortiori,* en amoindrissant encore le pouvoir des « petits » pays isolés) et d'autre part

en instaurant, à l'intérieur des zones, des règles qui deviennent autant d'entraves au commerce pour les pays extérieurs. Des exemples doivent illustrer ce propos.

L'étude de l'ensemble de ces limites pourrait être illustrée par le biais d'un thème de négociation non aboutie, à choisir par le professeur dans l'actualité récente.

**6-2 La coopération internationale, une offre de biens publics mondiaux**

**- La notion de bien public mondial**

Il convient tout d'abord de définir précisément ce que sont les biens publics mondiaux (Kindelberger).

La définition retient deux conditions (non-rivalité et non-exclusion). Un bien public est pur quand ces deux conditions sont remplies, et impur lorsqu'une seule condition est remplie. La non-rivalité peut-être remise en cause en cas de saturation et la non exclusion quand un droit d'accès empêche certains acteurs d'accéder à la ressource. Ce sont des biens qui concernent tous les pays, à des degrés divers. Pourtant à long terme tous les pays sont affectés et sans qu'aucun, seul, n'ait les moyens de les produire.

Cette partie s'appuie sur des exemples concrets sélectionnés, en fonction notamment de l'actualité, parmi les différents biens publics mondiaux dans des domaines tels que la santé, l'environnement, le patrimoine culturel ou encore la connaissance et l'information. Cette énumération n'est pas exhaustive, il s'agit, à partir d'exemples, de cerner l'intérêt de la notion et les spécificités des biens publics mondiaux.

- La gestion d'un bien public mondial

En s'appuyant, sur le thème 1, nous pouvons expliquer que le recours à des institutions supranationales devient nécessaire mais que cette gestion des biens publics mondiaux nécessite des négociations aboutissant à la signature de protocoles ou l'instauration de marchés *ad hoc* (exemple : le marché des permis d'émission négociables). Il est important de montrer que la production ou l'exploitation d'un bien public diffère de la production d'un bien de consommation courante. De nouvelles formes de gouvernance doivent pallier les carences et les limites des initiatives privées pour ces biens dont les enjeux dépassent les frontières nationales et les horizons à court terme (exemple : la protection de l'air). Il est également important de préciser que dans un contexte où intervient une multiplicité d'acteurs, la régulation des biens publics mondiaux s'impose autant à cause d'une défaillance des marchés que celle des États.

Les réponses apportées dans des protocoles d'accord ou autres formes de gestion, transférées dans les réglementations et les pratiques nationales, vont modifier l'action des agents économiques par la contrainte (fiscalité) ou des incitations (campagnes d'information).

Enfin, la question des biens publics mondiaux ouvre une réflexion sur la notion de gouvernance mondiale pour assurer leur production**,** leur préservation et leur utilisation. La gouvernance porte en particulier sur le partage des responsabilités et le financement des actions.

Cette partie doit s'appuyer sur des exemples de biens publics mondiaux et leurs modes de gestion spécifiques.

# PARTIE JURIDIQUE

## I. INDICATIONS GENERALES

L'enseignement du droit, commun aux sections de techniciens supérieurs tertiaires, vise un triple objectif :

- Un objectif à caractère professionnel, qui consiste à préparer l'insertion professionnelle immédiate ou future en permettant au diplômé de comprendre le cadre juridique dans lequel il doit situer son action, aussi bien en tant qu'individu, que comme élément d'une organisation en relation avec différents partenaires.

- Un objectif à caractère opérationnel visant à acquérir les compétences et les connaissances permettant de :

    - maîtriser les règles de droit qui s'appliquent aux différents acteurs économiques et sociaux, en mesurant le sens et la portée de ces règles, dans un contexte national et international ;
    - disposer des compétences méthodologiques en matière de recherche et d'analyse d'une documentation juridique, de mise en œuvre d'outils et de normes en usage dans le domaine du droit ;
    - d'analyser des situations simples tirées de la vie des organisations et/ou de proposer des solutions argumentées.

- Un objectif à caractère culturel, visant la réflexion personnelle, dans le but de mesurer la portée du droit, son caractère évolutif et sa fonction d'organisation et de régulation des activités économiques et sociales.

Le référentiel traite principalement du « droit de l'activité » et, à ce titre, mobilise différentes branches du droit.

Il est organisé autour de cinq grands thèmes couvrant l'ensemble des deux années de formation :

1 - L'individu au travail
2 - Les structures et les organisations
3 - Le contrat, support de l'activité de l'entreprise
4 - L'immatériel dans les activités économiques
5 - L'entreprise face au risque

Le nombre de thèmes et leur périmètre ont été volontairement limités, afin de laisser une large place à l'analyse de situations concrètes et à la réflexion. Les principes généraux qui ont présidé à la définition de ces thèmes sont en lien direct avec l'objectif d'insertion professionnelle à l'issue du BTS pour les étudiants. Cette approche devrait également favoriser la poursuite d'études professionnalisées ou générales.

## II. CONTEXTE GLOBAL D'ÉTUDE

Le référentiel est organisé sous la forme d'un ensemble de thèmes visant à guider la réflexion sur des problématiques que le titulaire d'un diplôme professionnel supérieur doit s'approprier pour être en mesure de se situer dans l'environnement qui sera le sien lorsqu'il exercera une activité professionnelle

donnée. À chaque fois que l'occasion se présente, l'étude est placée dans le contexte juridique communautaire et prend appui sur une ou plusieurs situations concrètes dont l'observation et l'analyse reposent sur la connaissance des éléments de droit positif concernés et permettent l'acquisition des compétences du référentiel.

Les points de droit spécifiques aux différentes spécialités de BTS concernées par ce référentiel, ne sont pas abordés dans cette étude, mais dans les unités du domaine professionnel de ces diplômes, ce qui confère à ce référentiel une portée générale mais non exhaustive.

Les capacités générales telles qu'être capable :

- d'accéder à une documentation juridique au moyen d'outils adaptés ;
- d'analyser des documents juridiques et de qualifier une situation juridique contextualisée ;
- d'identifier les éléments de droit positif qui s'appliquent à cette situation et de les mobiliser dans le cadre d'un raisonnement ou d'une argumentation juridique ;
- de produire un écrit de qualité, utilisant le vocabulaire juridique approprié et témoignant d'une réflexion et d'une argumentation construites ;
- d'expliciter le sens et la portée des règles de droit et de quelques éléments significatifs de jurisprudence ;
- de s'interroger sur les évolutions du droit français, notamment en lien avec celles du droit communautaire ;

sont transversales à l'ensemble des thèmes étudiés.

## III. REFERENTIEL DE CERTIFICATION

### III.1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Chaque thème du référentiel est organisé sous la forme d'un tableau à trois colonnes, précédé d'une introduction délimitant le périmètre du thème et indiquant l'esprit général dans lequel il doit être traité.

La première colonne présente l'organisation de la thématique, autour d'un nombre limité de sous thèmes.
La deuxième colonne précise le sens et la portée de l'étude ainsi que les compétences visées (qui figurent en caractères gras dans cette colonne).
La troisième colonne fait référence aux éléments de droit positif qui sous-tendent les compétences décrites dans la colonne précédente.

À la suite du tableau, figure un ensemble d'indications complémentaires précisant les pré- requis nécessaires à l'étude du thème, les intentions didactiques et pédagogiques, ainsi que les limites fixées aux différents éléments constitutifs du thème.

## III.2. DESCRIPTION DES THÈMES

### Thème N°1 – L'individu au travail (durée indicative 25 à 30 heures)

### 11. Introduction au thème

Toute personne accède à une activité professionnelle en adoptant un régime juridique donné : salarié de droit privé, fonctionnaire ou travailleur indépendant. Ces trois régimes ainsi que leurs modalités d'accès sont définis par la loi et les conventions. Au-delà de cette diversité, une certaine perméabilité existe. Le droit accompagne l'individu face aux changements liés à l'activité professionnelle et favorise son adaptation. Des dispositifs d'information, d'adaptation et de protection sont mis en place par le législateur. Face à ces changements, la production de la norme juridique évolue ; le droit négocié prend une place plus importante.

### 2. Référentiel associé

| Organisation de la thématique | Sens et portée de l'étude<br>Compétences | Éléments de droit positif |
|---|---|---|
| **121. Les régimes juridiques de l'activité professionnelle** | Les principes communautaires et constitutionnels affirment le droit d'accès à une activité professionnelle. Le choix de cette activité entraîne l'application d'un ou de plusieurs régimes juridiques.<br>Quel que soit le régime, l'accès à l'activité est encadré par le législateur. Chaque régime confère des droits et assujettit à des obligations.<br><br>L'objectif de l'étude des différents régimes juridiques du travail est de montrer :<br>- que la relation de travail peut s'inscrire soit dans un contexte de subordination juridique à l'égard d'un employeur privé ou public, soit dans un contexte d'indépendance ;<br>- que les spécificités de chacun d'eux s'analysent en référence à l'intérêt général ou à l'intérêt de l'entreprise.<br><br>L'exercice d'une activité professionnelle nécessite de la part de l'individu de choisir un régime juridique de travail en fonction de critères qui lui sont personnels, notamment la stabilité de l'emploi, l'indépendance, la rémunération, la protection sociale et le risque … | Liberté d'établissement, liberté de circulation, liberté d'entreprendre, liberté de travail, droit à l'emploi **(121-1)**<br><br>Régime juridique du salarié de droit privé : contrat de travail, droit du recrutement, droits et obligations du salarié de droit privé **(121-2)**<br><br>Régime juridique du fonctionnaire : statut, conditions d'accès, droits et obligations du fonctionnaire **(121-3)**<br><br>Régime juridique du travailleur indépendant : déclaration d'existence, droit d'accès à la profession, droits et obligations **(121-4)**<br><br>Particularités du régime juridique : Indépendance ou subordination, durée de l'engagement, rémunération, protection sociale, responsabilités, déontologie **(121-5)** |

| | | |
|---|---|---|
| | **Compétences :**<br><br>- **Identifier les différents régimes juridiques d'exercice de l'activité professionnelle et leurs effets dans une situation donnée**<br>- **Apprécier l'opportunité du choix d'un statut dans une situation donnée**<br>- **Analyser tout ou partie d'un engagement professionnel**<br>- **Vérifier la légalité des formalités et des conditions d'accès à une profession et d'une procédure de recrutement** | |
| **122. L'adaptation aux évolutions de l'activité professionnelle** | Le système légal tend à inciter les salariés et les employeurs à anticiper les changements de leur environnement professionnel et à développer l'employabilité. Dans ce contexte la formation professionnelle apparaît pour les différentes parties prenantes à la fois comme un droit, une obligation et un facteur d'évolution.<br>Ces changements peuvent remettre en cause les conditions de travail, la localisation de l'activité ou le statut professionnel, voire conduire au licenciement. Le droit intervient pour assurer une protection adaptée à la nouvelle situation ou pour encadrer le licenciement.<br><br>L'enjeu de cette partie est de s'interroger sur les dispositifs d'adaptation mis en place par le législateur, d'une part pour anticiper les évolutions de l'activité économique et d'autre part, pour protéger le salarié face à ces mutations.<br><br>**Compétences :**<br><br>- **Analyser des dispositifs de formation professionnelle**<br>- **Qualifier les modifications de la relation de travail et en déduire les conséquences juridiques**<br>- **Apprécier l'efficacité de l'information et de la protection des salariés dans une situation donnée** | Formation professionnelle, adaptation à l'emploi **(122-1)**<br><br>Modification des conditions de travail, transfert d'entreprise **(122-2)**<br><br>Rôle des représentants des salariés **(122-3)**<br><br>Protection de la relation de travail : rupture de la relation de travail, obligation de reclassement, évolution dans le cadre communautaire, européen et international **(122-4)** |
| **123. L'adaptation de la relation de travail par le droit négocié** | Le contexte économique de concurrence accrue exerce une influence sur la sphère juridique dont il convient de mesurer le sens et la portée.<br>La relation de travail se définit de plus en plus par la négociation collective.<br><br>**Compétences :**<br><br>- **Identifier les enjeux d'une négociation collective**<br>- **Repérer l'articulation de diverses sources de droit dans une situation de travail donnée** | Négociation collective : acteurs, objets, procédures d'adoption, principe d'articulation des niveaux de négociation.<br>Enjeux et conséquences **(123-1)** |

## 13. Indications complémentaires

Le thème de l'individu au travail est abordé à partir de situations concrètes. On privilégie une approche dynamique du droit amenant les étudiants à apprécier le sens et la portée de la règle

### Le choix d'un régime juridique du travail (121)

L'étude des différents régimes juridiques doit se limiter aux grands principes qui les régissent en évitant tout excès de technicité. Il convient de les aborder en parallèle, afin de mettre en évidence leurs points communs et leurs spécificités.

**(121-1)** Il s'agit de montrer, au travers d'exemples, l'importance des principes communautaires et constitutionnels en matière d'accès à l'emploi mais aussi leur relativité en pratique : le droit d'obtenir un emploi est à concilier avec la liberté d'entreprendre qui permet à l'employeur de choisir ses collaborateurs, par exemple.

**(121-2)** L'étude relative au régime du salarié de droit privé invite à s'intéresser au contrat de travail et au droit du recrutement. On insiste, à partir d'exemples, sur la subordination dans la relation de travail d'une part, sur l'application de l'égalité de traitement, sur le respect des libertés individuelles et des droits fondamentaux lors de l'embauche d'autre part, afin de faire réfléchir sur l'équilibre institué. On s'attachera à qualifier chaque contrat étudié, c'est à dire à mettre en relief l'élément du contrat permettant de le rattacher à une catégorie juridique et de déterminer le régime juridique qui lui est applicable.

Après avoir rappelé succinctement les obligations (inhérentes au lien de subordination) et le socle minimal de droits (régime juridique) que la règle confère au salarié de droit privé, on montre au travers d'exemples que l'insertion de clauses contractuelles favorise l'adaptation des salariés de l'entreprise » à l'évolution du contexte économique. Seules sont envisagées la clause de mobilité et celle de non concurrence dont on étudie les conditions de validité.

**(121-3)** Les fonctionnaires n'étant régis, ni par le Code du travail, ni par les conventions collectives, il s'agit de limiter l'étude aux principales caractéristiques de leur statut : conditions de recrutement, d'avancement d'échelon et de grade, de rémunération.

Seuls les principaux droits et obligations relatifs au statut de fonctionnaire sont étudiés. Pour ce qui est des droits, l'étude porte surtout sur ce qui est spécifique (le droit à la protection). En ce qui concerne les obligations, il convient de mettre en évidence les obligations spécifiques : obligation générale de servir, obligation de réserve, discrétion professionnelle, obéissance hiérarchique.

**(121-4)** À travers l'exemple du commerçant et/ou d'un membre de profession libérale, on étudie les principes qui régissent la déclaration d'existence, les conditions d'accès à la profession ainsi que leurs restrictions et leur raison d'être.

**(121-5)** L'exercice du choix d'un régime juridique de travail s'expérimente dans des situations concrètes à partir de critères donnés : indépendance ou subordination. Les conséquences du régime juridique sont à aborder non de manière descriptive mais en référence à l'intérêt visé (l'intérêt légitime de l'entreprise pour les salariés, l'intérêt général pour les fonctionnaires, ou l'intérêt privé de l'indépendant).

On limite la présentation de la déontologie comme l'ensemble des règles que se donne une profession. Caractéristique d'une profession libérale, elle s'étend de plus en plus aux autres régimes. On montre au travers un nombre limité d'exemples que ce droit professionnel traduit la demande de contrôle qui émane, d'une part, de la société qui veut se garantir contre des pratiques désordonnées et, d'autre part, de la profession qui a besoin d'afficher une garantie de « qualité ». Pour le fonctionnaire, la déontologie s'exprime dans la réglementation statutaire, le contrôle en étant assuré par l'État. Les chartes professionnelles ou d'entreprises, les « codes de bonne conduite » se développent et reçoivent des qualifications juridiques différentes selon leur mode de conclusion (accord d'entreprise, acte unilatéral de l'employeur…).

## L’adaptation aux évolutions de l’activité professionnelle (122)

**(122-1)** En matière de formation professionnelle et d’adaptation à l’emploi. Il convient de montrer au travers d’exemples :
- que les dispositifs mis en place visent à assurer l’employabilité du salarié ;
- qu’au-delà du droit à la formation ou de l’obligation de se former le droit permet d’articuler les différents dispositifs de formation, notamment dans le cadre de la négociation collective.

**(122-2)** Les modifications inhérentes aux conditions de travail, à la localisation de l’activité sont envisagées pour le salarié de droit privé et le fonctionnaire ; on se limite à l’étude des objectifs et des grands principes qui régissent la modification du contrat de travail, l’obligation d’information et la recherche d’adaptation ou de reclassement du salarié préalable à la décision de licencier ainsi que la continuité du contrat de travail lors du transfert de l’entreprise.

**(122-3)** Les représentants des salariés jouent un rôle de premier ordre dans le cadre de l’adaptation de l’entreprise et de ses salariés aux évolutions de l’activité professionnelle. A ce titre, ils disposent de droits spécifiques qu’il convient de souligner. L’accent doit être mis sur les deux outils préventifs que sont les accords de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et le plan de sauvegarde de l’emploi, tout en soulignant la différence entre grandes entreprises et PME.

**(122-4)** On ne traite dans cette partie que le cas du salarié de droit privé. L’adaptation de l’emploi aux évolutions professionnelles peut se traduire par une rupture du contrat de travail. Là encore, le législateur prévoit des dispositifs de protection à l’égard du salarié. Il convient uniquement de présenter les mesures relatives au licenciement économique, au licenciement pour insuffisance professionnelle ou pour refus de modification des conditions de travail par le salarié, ainsi qu’à la démission. Pour les licenciements, on s’attache à en étudier les principes et leur raison d’être : respect du contradictoire, énonciation de la cause, délai de préavis, versement d’une indemnité pour licenciement, consultation des instances représentatives et mesures de reclassement pour le licenciement collectif pour motif économique.

La protection de la relation de travail dans le cadre international, communautaire et européen, fait l’objet d’une étude succincte à partir d’exemples issus de la réalité économique. L’ouverture des marchés conduit à des délocalisations mais aussi à l’arrivée en France d’entreprises étrangères créatrices d’emplois, impliquant la mobilité des salariés et conduisant à la mise en place progressive d’un droit social communautaire et européen.

## L’adaptation de la relation de travail par le droit négocié (123)

**(123-1)** Force est de constater que la négociation collective prend le pas sur la règle générale ; il s’agit là d’une évolution importante du droit français qui engendre des répercussions pour le salarié et sur laquelle il importe de s’interroger. Il convient de montrer au travers d’exemples :
- que le législateur intervient pour donner force de loi à un texte élaboré par les partenaires sociaux ;
- que la hiérarchie des normes en droit du travail est bousculée (on peut envisager à partir d’exemples l’articulation entre l’accord national interprofessionnel, la convention de branche et l’accord d’entreprise) ;
- que le principe de faveur, qui organise notamment la relation entre les différents niveaux de normes conventionnelles, est remis en cause ;
- que les procédures d’adoption évoluent, le principe majoritaire étant introduit à tous les niveaux de négociation ;
- que le monopole de négociation accordé par la loi aux organisations syndicales représentatives des salariés est le principe mais qu’il connaît des exceptions.

## ❒ Thème N°2 – Les structures et les organisations (durée indicative 15 heures)

## 21. Introduction au thème

« L'individu au travail » exerce dans diverses organisations (entreprise privée ou publique, association, coopérative) caractérisées par une activité économique ou sociale qui s'inscrit dans un cadre juridique. Les structures juridiques évoluent afin de s'adapter à leur environnement et à leurs objectifs. Structures juridiques et organisations entretiennent une relation complexe. Si la finalité de l'organisation conditionne le choix du statut, la structure juridique peut être une contrainte pour le développement de l'organisation.

Le choix a été fait de limiter le champ de l'étude à deux aspects de ce thème : la création et la pérennité de l'entreprise.

## 22. Référentiel associé

| Organisation de la thématique | Sens et portée de l'étude<br>Compétences | Éléments de droit positif |
|---|---|---|
| **221. Le choix d'une structure juridique** | La création d'une organisation nécessite de lui donner une structure juridique pour lui permettre d'effectuer des opérations juridiques. Le choix de cette structure juridique dépend des motivations du créateur. Celles ci peuvent être liées à des choix de finalités, patrimoniaux, fiscaux, sociaux et financiers. Il s'agit de mettre en évidence les vocations possibles d'un statut : organisation de l'entreprise, organisation patrimoniale.<br><br>Le développement peut susciter un changement de structure. Il peut s'agir notamment de l'apport en société d'une entreprise individuelle ou de la modification de la forme sociale en fonction des motivations nouvelles des décideurs.<br><br>**Compétences :**<br><br>- **Identifier les motivations du ou des créateur (s)**<br>- **Justifier le choix d'une structure adaptée à une situation donnée** | But lucratif ou non lucratif **(221-1)**<br>Pouvoir, régime matrimonial, statut fiscal, statut social, responsabilité **(221-2)**<br><br>Structures juridiques et évolution **(221-3)** |
| **222. La pérennité de l'entreprise** | L'entreprise peut connaître des difficultés. La prévention est privilégiée par le droit. Le législateur se fixe trois objectifs : le redressement de l'entreprise, le maintien de l'emploi et le paiement des créanciers.<br><br>L'étude prend appui sur les finalités du droit des entreprises en difficulté.<br>Il convient également de montrer que le droit des entreprises en difficulté est un droit marqué par la nécessité d'arbitrages entre des intérêts contradictoires : intérêt de l'entreprise, des salariés, des créanciers. L'étude de ce thème est centrée sur les objectifs des mesures et non sur la technicité des règles de droit.<br><br>**Compétence :**<br><br>**Analyser les difficultés d'une entreprise et caractériser la procédure à mettre en œuvre ou à préconiser.** | Prévention **(222-1)**<br><br>Cessation des paiements.<br>Procédures : conciliation sauvegarde, redressement et liquidation judiciaires **(222-2)**<br><br>Conséquences de la procédure pour les créanciers dont les salariés **(222-3)** |

## 23. Indications complémentaires

### Le choix d'une structure juridique (221)

Les étudiants des sections de techniciens supérieurs sont amenés à contribuer à la création de richesses dans des organisations du secteur marchand ou non marchand. L'étude des entreprises publiques est écartée compte tenu de leurs spécificités bien que les étudiants puissent intégrer ce type de structures.

L'objectif de cette partie n'est pas de présenter de manière exhaustive les différentes structures. Il s'agit, en se limitant aux structures privées, de montrer au travers de quelques exemples que le choix d'un statut s'effectue à partir des finalités poursuivies et des motivations du créateur. Par exemple, la recherche par l'entrepreneur de l'optimisation fiscale le conduit à choisir une forme juridique soumise à l'impôt sur les sociétés lorsque les résultats sont substantiels. L'étude peut intégrer, en tant que de besoin, l'évolution du droit des sociétés au niveau communautaire et national.

**(221-1)** La finalité de l'organisation peut être lucrative (société, entreprise individuelle) ou non lucrative (coopérative, association). Il convient de montrer que la frontière entre organisation à but lucratif et organisation à but non lucratif est de plus en plus ténue.

**(221-2)** Les motivations du créateur sont appréhendées à partir des objectifs d'organisation du patrimoine de l'entreprise.

Les motivations patrimoniales conduisent à s'interroger sur les structures qui permettent de protéger le patrimoine du créateur. Il convient de distinguer les structures à responsabilité limitée de celles à responsabilité illimitée et de montrer que les premières ne protègent pas systématiquement le patrimoine du créateur. Les différences principales entre les situations personnelles, régimes matrimoniaux et PACS, sont évoquées au regard des objectifs de protection visés. En ce qui concerne les régimes matrimoniaux, on se limite à l'évocation des régimes de la communauté réduite aux acquêts et de la séparation de biens.
La motivation sociale pose la question du choix du statut social du créateur. Ce dernier peut notamment avoir le statut de salarié ou celui de travailleur indépendant. L'étude a pour objectif de montrer que les différences s'estompent entre ces différents statuts. La motivation fiscale conduit à choisir un régime d'imposition de la personne ou de la structure. L'étude se limite à cette seule distinction.
Les motivations liées au fonctionnement de l'entreprise sont relatives à l'exercice du pouvoir et aux possibilités de financement. Elles prennent en compte également la capacité de la structure à générer de la souplesse dans le cadre de la liberté contractuelle. L'objectif de l'étude est de montrer que le pouvoir se mesure à la quantité de capital détenu et de droits de vote. La notion d'intuitu personae doit être abordée.
Les motivations financières conduisent à choisir une structure juridique par rapport aux possibilités de financement en terme de capitaux propres et d'ouverture de capital. Il est important de montrer les écueils rencontrés par les structures disposant de faibles capitaux propres et qui doivent alors recourir à des garanties.

**(221-3)** Les organisations s'inscrivent normalement dans un processus de croissance. Des préoccupations patrimoniales, financières ou stratégiques sont à l'origine d'une évolution de la structure juridique.

L'apport en société de l'entreprise individuelle et la modification de la forme sociale trouvent aussi leur justification dans la croissance de l'activité économique de l'organisation. Ils permettent de limiter les conséquences patrimoniales des risques liés à l'activité économique, de trouver les nouveaux partenaires nécessaires à l'extension de l'activité, ou encore de répondre à une préoccupation patrimoniale, notamment lors d'une transmission.

### La pérennité de l'entreprise (222)

En préambule de l'étude il convient de montrer que, dans le contexte de l'entreprise en difficulté, la question de la pérennité de l'entreprise n'a pas toujours été appréhendée de la même façon par le droit. Après le temps des faillites, celui de la séparation de l'homme et de l'entreprise, celui du redressement, est venu le temps de la sauvegarde et de l'anticipation. Des objectifs différents ont ainsi été assignés au droit des entreprises en difficulté.

**(222-1)** Les statistiques prouvent que la détection précoce des difficultés et la mise en œuvre de réponses adéquates permettent le sauvetage de l'entreprise. Plusieurs dispositifs de prévention cohabitent afin de lever les inhibitions des chefs d'entreprise réticents à saisir la justice.
La détection des difficultés suppose en premier lieu une transparence de l'information assurée par l'obligation de publier les comptes. Plusieurs personnes ou organes peuvent déclencher l'alerte afin d'attirer l'attention du chef d'entreprise : le comité d'entreprise, les associés et surtout le commissaire aux comptes et le président du tribunal de commerce.

**(222-2)** L'étude s'attache à démontrer que le droit des entreprises en difficulté propose des procédures choisies par le chef d'entreprise et des procédures subies.

Les critères de choix de la procédure sont explicités afin de mettre l'étudiant en capacité d'indiquer le choix le plus pertinent. Parmi les critères possibles on retient le niveau de difficultés, la confidentialité, les effets de la procédure sur la gestion du chef d'entreprise, le rôle des créanciers, le maintien de l'emploi, l'aspect contractuel ou judiciaire, les risques de sanction.

**(222-3)** Les créanciers sont de véritables acteurs des procédures. À ce titre, ils possèdent des droits spécifiques : le paiement de leurs créances est un des objectifs du traitement des difficultés de l'entreprise. Cependant tous les créanciers ne sont pas traités de la même façon. Le principe de distinction entre créanciers chirographaires et créanciers privilégiés doit être présenté. Il est important de montrer que les créanciers qui participent au sauvetage de l'entreprise bénéficient de garanties de paiement accrues.

Les salariés sont des créanciers particuliers du fait du caractère alimentaire de leur créance. Il convient de présenter les mécanismes de protection qui leurs sont appliqués.

## ❒ Thème N°3 – Le contrat, support de l'activité de l'entreprise (durée indicative 15 heures)

## 31 - Introduction au thème

Le contrat est un outil juridique essentiel dans la circulation des richesses. Il apparaît comme un élément de stabilité des relations mises en place par les entreprises dans leur activité économique. C'est également un outil d'adaptation aux évolutions du contexte économique, notamment international. C'est enfin un instrument de sécurisation des transactions entre les parties. Pour ces raisons les relations juridiques entre les partenaires, privés et/ou publics, s'entrecroisent, se complexifient et exigent la mise en oeuvre de règles particulières.

La relation contractuelle trouve sa source dans un accord libre de volontés. Celui-ci crée un lien juridique obligatoire et relatif. Les possibilités de contrats sont innombrables sous réserve de l'ordre public et des bonnes mœurs (art.6 C.civ.). Les relations économiques entre partenaires privés sont souvent inégalitaires ; ce qui est voulu par les contractants n'est pas nécessairement utile et juste. Le droit cherche à instaurer un équilibre entre utilité économique et justice contractuelle.

Seules les relations entre professionnels sont étudiées. Le contrat de consommation est abordé au thème 4, sous l'aspect du contrat électronique.

## 32 – Référentiel associé

| Organisation de la thématique | Sens et portée de l'étude<br>Compétences | Éléments de droit positif |
|---|---|---|
| **321 - Les relations contractuelles entre partenaires privés** | Les contrats entre professionnels relèvent du droit général des contrats mais présentent des spécificités.<br>En particulier, la force du principe de l'autonomie de volonté s'amoindrit, d'autres principes fondateurs peuvent être sollicités : égalité, équilibre, loyauté, par exemple.<br><br>Les contrats conclus entre professionnels le sont rarement en un seul moment. Les enjeux étant importants, la conclusion du contrat est souvent précédée d'une longue période de négociation ponctuée d'accords préparatoires dont il convient de qualifier la nature juridique.<br>Les relations contractuelles entre professionnels conduisent parfois à différencier la personne juridique qui s'engage et le signataire du contrat, ce que permet la technique de la représentation juridique.<br><br>La multiplication des échanges conduit à standardiser les clauses des contrats mais laisse aux parties une marge de créativité contractuelle. Le législateur et le juge sont amenés à intervenir de plus en plus fréquemment pour encadrer cette créativité.<br><br>L'aménagement du contrat en matière d'exécution et d'évolution permet de garantir la pérennité de la relation. dans le cadre des objectifs de l'entreprise. Dans certains cas, la rupture de la relation peut s'imposer.<br><br>**Compétences :**<br><br>- **Qualifier une situation précontractuelle ou contractuelle**<br>- **Apprécier l'opportunité, la validité et les effets juridiques d'arrangements contractuels**<br>- **Rédiger et/ou adapter tout ou partie d'un contrat**<br>- | Conditions de validité des contrats passés entre professionnels **(321-1)**<br><br>Négociation : processus et représentation **(321-2)**<br><br>Loi contractuelle : clauses particulières, exécution, évolution, résiliation, résolution **(321-3)** |

| | | |
|---|---|---|
| **322 - Les relations contractuelles avec la personne publique** | Les contrats que peuvent passer les entreprises privées ne sont pas exclusivement de droit privé. Elles sont appelées également à passer des marchés publics. La qualité particulière d'un des contractants (personne publique) appelle l'application de règles impératives se rattachant au droit public tant au niveau de la formation que de l'exécution.<br><br>**Compétences :**<br>- **Qualifier une situation contractuelle impliquant une personne publique**<br>- **Analyser une relation contractuelle et ses effets juridiques** | Caractéristiques du contrat administratif : qualité des parties et clause exorbitante de droit commun, ou contrat lié à l'exécution du service public **(322-1)**<br><br>Formation du contrat : négociation et marché public, procédures de passation. **(322-2)**<br><br>Exécution du contrat : prérogative de la puissance publique, résiliation unilatérale **(322-3)** |

## 33 Indications complémentaires

L'objectif général du thème est d'étudier le contrat du point de vue de l'entrepreneur au regard de l'évolution du droit des obligations. Les aspects liés au droit de la concurrence ne sont pas abordés.

### Les relations contractuelles entre partenaires privés (321)

L'étude de ce thème prend appui sur plusieurs exemples choisis parmi les contrats suivants : approvisionnement, production, distribution, transport.

**(321-1)** L'étude de la notion de contrat permet de préciser sa place au sein des actes juridiques puis des conventions. Le contrat crée un lien juridique obligatoire (la liberté est aliénée dès l'engagement) et relatif, au service d'une finalité économique et sociale. L'étude doit s'attacher à démontrer que les grands principes issus de la théorie de l'autonomie de la volonté ont évolué afin de remédier à l'inégalité de fait entre contractants. Afin de produire le lien juridique créateur d'obligations, le contrat doit être légalement formé. Il convient de se demander si les parties ont voulu cet accord et si elles étaient aptes à le vouloir. Il faut ensuite s'interroger sur le contenu du contrat en recherchant ce que les parties ont voulu et pourquoi elles l'ont voulu.
La question de la détermination du prix est choisie afin de mettre en évidence les spécificités liées aux conditions de validité des contrats conclus entre professionnels.

**(321-2)** L'étude doit montrer que la période précontractuelle est placée sous le double signe de la liberté et de la bonne foi. À partir d'exemples d'actes préparatoires (pourparlers, promesse de contrat, avant contrat, par exemple) l'acte est qualifié et le moment de l'engagement est déterminé.
Le mécanisme de la représentation est expliqué à partir d'un exemple. L'étude se limite à l'examen des trois éléments que sont : l'origine du pouvoir de représentation, la prise de qualité du représentant et la volonté de contracter.

**(321-3)** L'un des objectifs de ce point est de rappeler le principe de la force obligatoire du contrat. Ce dernier est la loi des parties et suppose une exécution de bonne foi c'est-à-dire loyale et coopérative.
L'autre objectif est de mettre en évidence la structure d'un contrat à partir des clauses qu'il peut contenir. Les clauses contractuelles peuvent être source de déséquilibre entre les parties ; il convient de montrer que le juge peut dépasser la volonté de celles-ci en imposant de nouvelles obligations dans le but de restaurer l'équilibre contractuel au nom de la loyauté et de la solidarité.

L'exécution des contrats entre professionnels s'échelonne dans le temps. Elle est soumise à des transformations du contexte économique et social. Des clauses particulières permettent d'anticiper les difficultés d'exécution et les évolutions. L'étude prend appui sur quelques clauses : clause de dédit, de réserve de propriété, d'indexation, de renégociation, limitative de responsabilité, pénale. Les clauses ne sont pas étudiées pour elles-mêmes mais dans le but de mettre en évidence les objectifs voulus par l'entreprise lors de leur rédaction.
Si les clauses n'atteignent pas leur objectif l'inexécution du contrat peut être constatée. On différencie résolution et résiliation du contrat. L'exception d'inexécution n'est pas abordée. L'étude de la responsabilité contractuelle est reportée au thème 5.

## Les relations entreprises - personnes publiques (322)

Ces actes juridiques ont pour objet l'exécution d'une prestation pour le compte d'une personne publique : fournitures, travaux ou services. Les relations, généralement bilatérales, peuvent être plus complexes si l'exécution du marché est confiée pour partie à des sous-traitants.

**(322-1)** Le contrat administratif est un contrat doté de caractéristiques particulières compte tenu des exigences du service public. Il est conclu par une personne publique. La jurisprudence le reconnaît soit car il contient des clauses exorbitantes de droit commun, soit car il est lié à l'exécution du service public. Le marché public est une forme de contrat administratif.

**(322-2)** L'ordre public est un enjeu économique considérable. La commande publique représenterait une part croissante du PIB. Face à une telle tendance, les finalités du droit des marchés publics ont sensiblement évolué. Il s'agit de la protection des deniers publics, de la lutte contre la corruption et de la recherche de l'efficacité administrative. Dans cette approche, une place particulière est accordée à l'empreinte laissée par la construction communautaire qui vise à favoriser la concurrence.
Les marchés publics sont soumis au Code des marchés publics. Ils obéissent à des principes fondamentaux : le libre accès à la commande publique, l'égalité de traitement des candidats et la transparence des procédures.
La définition des marchés publics repose sur deux éléments : des contrats et des personnes. Les personnes sont les « pouvoirs adjudicateurs », c'est-à-dire l'ensemble des personnes publiques concernées par le Code des marchés publics et les opérateurs économiques publics (cas d'une personne publique intervenant comme fournisseur d'une autre personne publique) ou privés. Ces personnes passent des contrats à titre onéreux dont l'objet porte sur des travaux, des fournitures et des services. Les règles relatives à la formation de ces contrats manifestent à la fois une limitation des pouvoirs de la personne publique quant au choix du cocontractant et une extension de ceux-ci quant à l'imposition d'un cahier des charges.
Le droit des marchés publics est un droit des procédures et ces dernières sont nombreuses. Toutefois, elles tendent à s'aligner sur la procédure de l'appel d'offre. L'étude se limite donc à cette dernière. Les règles de l'appel d'offre concernent essentiellement la détermination du seuil rendant obligatoire le recours à cette procédure ainsi que ses principaux stades. De ce point de vue l'étude doit être strictement limitée. D'abord on présente le lancement de l'offre qui suppose la rédaction des documents actuels et la réalisation d'une publicité. Ensuite, le pouvoir adjudicateur examine les offres et choisit l'une d'entre elles. Ce choix obéit à des critères qu'il convient de présenter dans leur diversité et leur spécificité. Enfin, la procédure s'achève par diverses formalités. A ce stade on met l'accent sur la manifestation du consentement de l'adjudicateur et sur les informations qui doivent être fournies aux entreprises non retenues de manière à respecter l'obligation de transparence formulée par le Code des marchés publics.

**(322-3)** Le contrat administratif a généralement pour but de permettre ou de faciliter le fonctionnement du service public. Il en résulte que, dans l'intérêt général, l'administration détient à l'égard de l'exécution du contrat des prérogatives exorbitantes. L'étude se limite au pouvoir de résiliation unilatérale.

## ❒ Thème N°4 – L'immatériel dans les relations économiques (durée indicative 20 heures)

## 41 - Introduction au thème

Il est nécessaire d'avoir étudié le thème relatif aux relations contractuelles avant d'aborder l'étude de l'immatériel dans les activités économiques.

Les activités économiques présentent une tendance nette au développement de l'immatériel. Par ce dernier terme il faut entendre ce qui est incorporel c'est-à-dire « ce qui ne peut pas être touché, ce qui ne tombe pas sous les sens ». Ce thème repose sur l'idée que l'immatériel est aujourd'hui nécessaire au développement des activités économiques et contribue à la création de valeur. Les courants d'affaires passent, de plus en plus souvent, par des flux d'informations dématérialisés échangés par des partenaires potentiels. Ces flux se rencontrent dans la phase de négociation comme dans la phase de formation des relations d'affaires.

Il convient de limiter l'étude aux principes généraux qui régissent l'immatériel dans les relations économiques et, plus particulièrement, d'éviter tout développement à caractère technique dans le traitement de ce thème. Enfin, le choix est fait de ne pas aborder les éléments immatériels tels que le fonds de commerce et les brevets.

## 42 – Référentiel associé

| Organisation de la thématique | Sens et portée de l'étude<br>Compétences | Éléments de droit positif : |
|---|---|---|
| **421. Le contrat électronique** | Les activités économiques exigent le support d'un contrat. À l'origine du contrat on trouve souvent une offre commerciale qui peut recourir à des moyens virtuels. Ces moyens peuvent être très intrusifs. Ils supposent donc une protection spécifique du co-contractant.<br><br>L'offre commerciale peut déboucher sur un contrat. Comme toute convention, le contrat électronique passe par deux stades : la formation et l'exécution. Toutefois, comme ils s'effectuent dans l'univers virtuel, ils supposent le développement de règles spécifiques et / ou une adaptation des règles de l'univers matériel à celui de l'immatériel.<br><br>**Compétences :**<br><br>**- Apprécier la validité de tout ou partie d'un contrat électronique et expliciter ses effets juridiques**<br>**- Apprécier si l'offre commerciale électronique est conforme au droit positif**<br>**- Rédiger et qualifier quelques clauses d'un contrat électronique** | Offre commerciale électronique : protection du co-contractant, respect de l'ordre public, respect de la vie privée, obligation de loyauté et de transparence **(421-1)**<br><br>Contrat électronique : écrit électronique, étapes du processus de formation du contrat électronique, exécution du contrat électronique et paiement électronique **(421-2)**. |
| **422. Les productions immatérielles** | Les activités économiques intellectuelles sont directement concernées par la dématérialisation. Non seulement les productions intellectuelles peuvent être effectuées directement sur les réseaux numériques mais ceux-ci peuvent aussi être le support d'une utilisation, d'une reproduction ou d'une représentation d'éléments protégés ou protégeables par le droit de la propriété intellectuelle.<br><br>Dans la société de la connaissance, les créations numériques jouent un rôle de plus en plus fondamental. Elles sont source de valeurs nouvelles et doivent être protégées. | Droit d'auteur et univers numérique : régime général, droits des auteurs, défense du droit **(422-1)**<br><br>Droit des créations numériques : bases de données, sites Internet **(422-2)** |

| | | |
|---|---|---|
| | **Compétences :**<br><br>**- Déterminer les moyens de protection à mettre en œuvre dans une situation donnée et en apprécier la pertinence**<br>**- Caractériser les éléments principaux d'une protection et son évolution** | |
| **423. L'immatériel et la protection de la personne** | L'information est devenue une valeur essentielle de l'activité économique. À ce titre elle est particulièrement convoitée par les organisations. Le développement des activités numériques et les performances croissantes des outils informatiques favorisent la collecte et le traitement de données, particulièrement à caractère personnel. Les personnes bénéficient de droits et libertés qui sont protégés par le droit en toutes circonstances y compris dans le monde virtuel ou lors de l'utilisation d'outils informatiques.<br><br>Le développement des TIC permet d'envisager l'expansion de formes particulières d'organisation du travail qui peuvent avoir un impact sur le régime juridique des personnes au travail.<br><br>**Compétences :**<br><br>**- Apprécier la légalité d'une situation au regard de la protection de la personne dans la sphère privée et professionnelle**<br>**- Caractériser les éléments principaux de cette protection et son évolution**<br>**- Rédiger et qualifier quelques clauses d'un document relatif à l'usage des TIC** | Données à caractère personnel : notion, traitement, règles de protection des droits de la personne, obligations des responsables du traitement, organes de contrôle **(423-1)**<br><br>Respect des données à caractère personnel collectées lors de conclusion et de l'exécution du contrat de travail**. (423-2)**<br><br>Statut des formes particulières de travail salarié : application des règles générales du droit social ; aménagements spécifiques. **(423-3)** |

## 43- Indications complémentaires

L'étude des différentes parties de ce thème doit être illustrée par l'analyse de situations concrètes mettant en œuvre des éléments immatériels courants.

### Le contrat électronique (421)

**(421-1)** L'offre commerciale électronique est encadrée afin de préserver l'intérêt du co-contractant. La vente à distance existe depuis le XIXme siècle. Elle présente de nombreux dangers qui sont aujourd'hui renforcés par le caractère intrusif des moyens de communication moderne. La vente par Internet efface les frontières. Dès lors se posent des problèmes relatifs à l'application de la norme dans l'espace et à l'effectivité de la protection du co-contractant. La complexité juridique s'en trouve accrue.

L'étude doit se limiter à quelques principes qui ont pour but d'aider le co-contractant à mieux gérer les contrats de la vie quotidienne. Il ne s'agit pas d'étudier des dispositifs juridiques qui peuvent devenir rapidement obsolètes mais de montrer comment on peut utiliser des principes de protection aujourd'hui consacrés. En tant que de besoin, ces principes sont présentés dans une double approche communautaire et nationale. Ils s'accompagnent d'une nécessaire interrogation sur leur effectivité et leurs limites.

L'étude relative au contrat électronique invite à une double réflexion. D'une part, il s'agit de s'interroger sur la détermination de la loi applicable : on précise les enjeux et difficultés de cette détermination. Seuls les critères de détermination du droit applicable sont présentés. L'étude est effectuée dans un cadre communautaire et national. Les questions relevant du droit international ne sont pas abordées. D'autre part, il s'agit d'étudier les spécificités du contrat électronique aux différents stades de sa formation et de son exécution.

## Les productions immatérielles (422)

Les productions immatérielles, plus particulièrement numériques, donnent naissance à des valeurs économiques nouvelles qu'il faut encourager et dans une certaine mesure protéger. Le numérique devient alors objet de droit et nécessite un cadre juridique approprié.
L'étude se déroule selon deux axes. D'une part, on s'interroge sur le droit de la création intellectuelle à l'heure virtuelle : que devient le droit d'auteur ? Quelle efficacité offre t-il encore ? D'autre part, le développement de l'immatériel s'accompagne d'objets juridiques nouveaux qui brouille les cadres traditionnels et concourt au développement d'un droit de l'immatériel.

**(422-1)** La partie relative au droit d'auteur et au numérique est présentée dans l'environnement juridique national. Quand des textes de droit communautaire existent, leur influence est soulignée. Les questions relevant du droit international ne sont pas abordées. Ces considérations générales ont pour but de préciser les conditions de la protection des œuvres et les personnes protégées. Le cas du créateur salarié n'est pas évoqué. L'étude des droits des auteurs permet de montrer ce que le droit moral et les droits patrimoniaux deviennent dans un univers numérique. .

**(422-2)** La partie relative au droit des créations numériques est replacée dans l'environnement juridique national. Les influences du droit communautaire sont soulignées en tant que de besoin. Après avoir défini la notion de base de données, on se limite à la présentation de sa nature composite, sans étudier les conflits possibles entre les différents titulaires de droits. La notion de site s'appréhende à travers les particularités de sa nature juridique particulière ainsi que les moyens permettant de le protéger. Enfin, on porte un regard critique sur l'efficacité de ces différentes protections.

## L'immatériel et la protection de la personne (423)

**(423-1)** Il s'agit, après avoir fait un rappel de ces notions, de montrer que les TIC démultiplient les risques d'atteintes aux droits et libertés des individus. En se fondant sur la protection des données à caractère personnel on peut montrer pourquoi et comment le droit met en place des autorités de régulation. Il faudra souligner que cette protection se fait nécessairement dans le cadre communautaire et national.

**(423-2)** L'employeur peut dans le cadre de ses pouvoirs apporter certaines restrictions à l'usage des technologies de l'information et de la communication par ses salariés. Il faut montrer comment, les pouvoirs de contrôle et de surveillance peuvent être mis en œuvre de manière adaptée aux nouvelles technologies mais toujours contraints par la garantie des libertés fondamentales.

Les TIC sont aussi des outils au service de l'employeur. Elles facilitent la gestion des informations recueillies lors des opérations de recrutement (concernant l'ensemble des candidats, recrutés ou non) et tout au long de l'exécution du contrat de travail Les conditions de validité du système de recueil des données ainsi que les obligations de l'employeur peuvent être étudiées en montrant qu'il s'agit d'une transcription des garanties des droits et libertés fondamentaux.

**(423-3)** Les TIC peuvent induire de nouvelles formes d'organisation du travail dont le cadre juridique doit être étudié en ce qu'il a de commun avec les statuts existants et en ce qu'il entraîne de nécessaires adaptations, l'exemple du télétravail peut servir d'illustration. Dans ce contexte, il convient de présenter les différentes sources de droit et en particulier l'importance du droit négocié.

## ❒ Thème N°5 – L'entreprise face au risque (durée indicative 20 à 25 heures)

## 51 - Introduction au thème

L'objectif général de ce thème est de déterminer le dispositif juridique pertinent pour anticiper et couvrir les risques auxquels l'entreprise peut être exposée ou que son activité peut générer et d'en apprécier les effets. Le contrat, par les clauses qu'il comporte, la protection des créations immatérielles, envisagés dans les thèmes 3 et 4 peuvent être un outil de gestion du risque ; leur étude, réactivée sous l'angle du risque, prend sa place dans ce thème.
La nature transversale de ce thème suppose qu'il soit traité en dernier car il renvoie ou emprunte des notions envisagées précédemment.

Le risque est un événement dont l'occurrence aléatoire est susceptible de causer un dommage aux personnes et/ou aux biens. Le droit s'est historiquement saisi des risques personnels, probabilisables et prévisibles, en développant une indemnisation fondée sur la faute. Le développement industriel, la croissance économique, ont généré de nouveaux risques. La mondialisation les multiplie et accélère la diffusion des dommages. Certains risques peuvent avoir des incidences collectives : leur survenance peut provoquer un nombre important de victimes sans toutefois permettre l'identification du responsable. En outre, la perception du risque évolue : dans un contexte de valorisation de la personne, la demande sociale exige davantage de sécurité et conduit à la mise en place de mécanismes de collectivisation par les assurances ou par l'État. À côté du mécanisme traditionnel de la responsabilité, le législateur a imaginé de nouveaux dispositifs.

## 52 Référentiel associé

| Organisation de la thématique | Sens et portée de l'étude<br>Compétences | Eléments de droit positif |
|---|---|---|
| **521- Identifier le risque pour protéger** | La faute et le risque constituent les fondements de la responsabilité civile. Le risque apparaît historiquement dans la jurisprudence puis dans la loi pour fonder le droit à réparation dans certains domaines d'activité générant des dommages accidentels. Le fait générateur est soit une faute soit un événement occasionnant un risque qui, s'il se réalise, peut donner lieu à un dommage. Dans les deux cas, le droit prévoît une réparation.<br><br>Avec la responsabilité sans faute, la responsabilité civile délictuelle connaît alors un vaste mouvement d'objectivation et de collectivisation. En outre, le regard du droit s'élargit : de la prise en compte du risque individuel au risque collectif. Sa préoccupation majeure est de prévenir, garantir les droits, réparer les dommages subis et éventuellement réprimer. Le droit témoigne de la volonté de privilégier la victime.<br><br>La saisie du risque par le droit s'est effectuée de manière pragmatique et concerne différentes branches du droit.<br><br>**Compétences :**<br><br>- **Caractériser le risque inhérent à une situation professionnelle donnée et déterminer le droit applicable**<br>- **Analyser l'évolution des principes juridiques en matière de risques** | Risque : notion, effets**. (521-1)**<br><br>De la faute au risque : objectivation de la responsabilité et socialisation du risque**. (521-2)** |

| | | |
|---|---|---|
| **522- Anticiper le risque pour éviter sa réalisation** | Face à l'apparition de nouveaux risques et à la volonté sociale d'en éliminer les conséquences négatives, la prévention consiste à anticiper afin de prendre les mesures permettant de les éviter ou de les réduire.<br>Le principe de prévention s'applique notamment à la préservation de la santé au travail, au risque technologique et environnemental.<br><br>Si le risque est inconnu (environnement, santé publique, sécurité alimentaire) il est impossible de le prévenir, il s'agit alors de guider les actes du décideur en renforçant l'expertise, la transparence, l'anticipation. Le principe de précaution doit permettre un bon équilibre entre anticipation et prudence d'une part, développement et innovation d'autre part.<br><br>Le risque sécurité inhérent aux ventes de biens et services articule les principes de prévention et de précaution.<br><br>**Compétences :**<br><br>- **Déterminer le dispositif juridique adapté pour prévenir un risque**<br>- **Analyser la pertinence juridique de clauses insérées dans un contrat au regard de l'anticipation de risques recherchée** | Principe de prévention **(522-1)**<br><br>Principe de précaution **(522-2)**<br><br>Obligation de sécurité **(522-3)** |
| **523- Assumer le risque** | L'activité de l'entreprise peut générer des dommages corporels, matériels et moraux qui engagent sa responsabilité. Le droit commun de la responsabilité civile permet à la victime d'un dommage d'obtenir réparation en invoquant la responsabilité contractuelle ou délictuelle de son auteur.<br><br>Lorsque le dommage est dû à la défectuosité d'un produit, la responsabilité du fournisseur fait l'objet d'un régime légal spécifique.<br><br>Les biens sont exposés à des événements accidentels. Souscrire un contrat d'assurances de biens permet de transférer les risques que l'entreprise n'est pas en mesure d'assumer seule.<br><br>L'assurance de responsabilité a pour objet de garantir les conséquences financières des dommages corporels, matériels et immatériels causés à autrui (les tiers et les clients) du fait de l'activité de l'entreprise. Le poids de la réparation repose sur la collectivité des assurés à travers les primes qu'ils versent. Avec l'obligation légale de s'assurer, le champ est libre à l'extension de la responsabilité.<br><br>Les fonds de garantie ou d'indemnisation assurent la réparation de dommages sans le préalable d'une recherche de responsabilité et contribuent à réaliser une véritable socialisation du risque. Un transfert de responsabilité s'opère de l'individu à la collectivité par le recours à ces fonds d'indemnisation. | Notions de dommage, de réparation, de responsabilité contractuelle et délictuelle **(523-1)**<br><br>Notions de producteur et de produit, conditions de mise en œuvre, causes d'exonération **(523-2)**<br><br>Notion de sinistre, de bien assurable, de garantie<br>Principe de mutualisation<br>Spécificités du contrat d'assurance de biens<br>Spécificités du contrat d'assurance de responsabilité **(523-3)**<br><br>Indemnisation de la victime par des fonds de garantie **(523-4)** |

| | | |
|---|---|---|
| | **Compétences :**<br><br>- **Identifier les garanties nécessaires pour se prémunir de risques**<br>- **Délimiter le contenu et l'étendue des garanties dans une situation donnée**<br>- **Identifier la nature juridique de la responsabilité dans une situation donnée**<br>- **Analyser une situation de dommage**<br>- **Analyser tout ou partie d'un contrat d'assurance** | |

## 5-3 Indications complémentaires

**Identifier le risque pour protéger (521)**

**(521-1)** L'objectif de cette introduction est de cerner la notion de risque et d'en présenter la diversité au travers d'exemples : le risque lui-même évolue dans le temps et sa perception se modifie. Il convient d'insister sur l'absence d'approche intégrée du risque : le droit s'est constitué par sédimentation au fur et à mesure de l'apparition de nouveaux risques. En outre, il importe d'insister sur son caractère évolutif : la conception subjective de la faute fondée sur le comportement de l'individu va laisser peu à peu la place à une responsabilité sans faute fondée sur le risque. Cette évolution s'est opérée sous le double effet de l'accroissement des activités dangereuses lié à la l'évolution technologique et de la valorisation de la personne. Il importe d'illustrer l'évolution de la prise en compte du risque au travers d'exemples puisés dans le domaine des accidents du travail (loi du 9 avril 1898), de la responsabilité du fait des produits défectueux...

**(521-2)** Le mouvement d'objectivation de la responsabilité qui conduit à s'attacher davantage à la réparation du dommage plutôt qu'au seul comportement du sujet responsable nécessite d'assurer une collectivisation de la responsabilité afin de diluer la charge de l'indemnisation. On se limite à quelques exemples illustrant le mécanisme de mutualisation induit par l'assurance et celui de solidarité mis en jeu dans la socialisation du risque. Il convient de faire réfléchir sur ces deux aspects de choix de société : la collectivisation garantit l'effectivité de la réparation mais altère la responsabilité individuelle.

**Anticiper le risque pour éviter sa réalisation : prévention et précaution (522)**

Il s'agit de montrer que 2 principes juridiques sont à l'œuvre et d'insister sur leur raison d'être :

**(522-1)** – Le principe de prévention consiste à anticiper et à prendre des mesures permettant d'éviter objectivement un risque, ce qui suppose sa connaissance.
La prévention passe d'abord par l'évaluation du risque. L'objectif est de montrer et de justifier au travers d'exemples, la centralité de la prévention en matière de protection de la santé du salarié au travail sous l'impulsion du droit communautaire : le législateur et le juge s'attachent désormais à construire une véritable politique de protection de la santé en milieu de travail reconnue dès lors comme une composante essentielle de la politique de santé publique. L'obligation de résultat de sécurité à charge de l'employeur est étudiée au travers de la méthodologie de la prévention imposée : repérer le risque et l'identifier pour le supprimer en le combattant à la source ; s'il ne peut être éradiqué, mettre en place des protections collectives et individuelles. L'ensemble est complété par une exigence d'information et de formation. De plus, la notion de santé au travail s'élargit par l'ajout non seulement de la référence à la santé mentale par le biais notamment du « harcèlement moral » mais aussi par la reconnaissance de nouvelles maladies professionnelles, notamment d'origine psychosociale. Cet élargissement symbolise une nouvelle appréhension plus globale de l'individu au travail. Il est nécessaire de traiter cette partie en articulation étroite avec les pratiques professionnelles de référence de chaque diplôme. Le rôle de l'inspecteur du travail, du médecin du travail, du CHSCT est approché au regard des objectifs visés ; les droits d'alerte et de retrait en cas danger grave et imminent sont traités à partir d'exemples.

**(522-2)** - Le principe de précaution, qui est invoqué si le risque est inconnu car il est alors impossible de le prévenir. La précaution est une attitude et un principe d'action face à un risque potentiel plausible bien qu'encore incertain d'un point de vue scientifique. Il convient de montrer à partir d'exemples la genèse de ce principe général introduit en droit communautaire par le traité de l'Union européenne signé à Maastricht, sa portée juridique, son évolution ou éventuelle transformation. Il est souhaitable d'illustrer ce

principe par des exemples puisés dans le cadre de l'environnement, de la santé publique ou de la sécurité alimentaire notamment. Les enjeux de la constitutionnalisation de ce principe sont à évoquer.

**(522-3)** Le risque « sécurité » en matière de vente de biens et services est appréhendé, au travers d'exemples, comme l'illustration type de l'articulation des principes de prévention et de précaution. Il convient de présenter le contenu de l'obligation de sécurité, le rôle des pouvoirs publics en cas de danger grave et immédiat ainsi que son rôle en matière de prévention.

**Assumer le risque (523)**

**(523-1)** Le dommage est une condition indispensable de la mise en œuvre de la responsabilité civile. On montre au travers d'exemples la variété des dommages qui résultent de la lésion d'intérêts patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de la victime. Le dommage est une notion évolutive : l'apparition du préjudice écologique en est une illustration. Les conditions et modalités de la réparation sont évoquées quant à leurs principes. On rappelle à cette occasion l'obligation de sécurité de résultat inhérente à la responsabilité contractuelle et la responsabilité de plein droit du commettant du fait de son préposé dans la responsabilité délictuelle.
**(523-2)** La responsabilité du fournisseur de produits défectueux évince la responsabilité de droit commun. Il importe de montrer au travers d'exemples que ce régime transcende la règle classique du non-cumul des responsabilités contractuelle et délictuelle : le producteur est responsable du dommage causé par un défaut de son produit qu'il soit ou non lié par un contrat avec la victime. Il convient d'envisager les principes qui la régissent et leur raison d'être.
**(523-3)** L'assurance et la mutualisation : après avoir énoncé le principe de l'assurance, il y a lieu de montrer que l'assurance de biens est susceptible de garantir efficacement l'organisation contre les risques qui la menacent (incendie, inondation...) et qui pèsent sur son patrimoine (immeubles, équipements, stocks, valeurs corporelles, fonds de commerce...). Le contrat d'assurance de responsabilité couvre un dommage causé à autrui par une organisation : il est à envisager au travers d'exemples en fonction des principes qui les caractérisent. On insiste sur l'obligation d'informer à charge de l'assureur, de loyauté à charge de l'assuré, sur les inclusions/exclusions, sur les effets juridiques attendus lors de la réalisation du risque. Il convient de s'interroger sur la raison d'être de la mutualisation de la réparation, sur ses intérêts et limites.
**(523-4)** La socialisation du risque permet de rappeler que la société refuse la fatalité et évolue vers une exigence croissante de sécurité. Cette forme de collectivisation permet l'indemnisation de risques mal identifiés a priori ou dont le coût prohibitif rend difficile la couverture par le seul jeu des mécanismes classiques d'assurance. Au travers d'exemples d'indemnisation des catastrophes naturelles, du risque terroriste ou de contamination..., on montre le développement du recours à des fonds d'indemnisation, système mixte combinant solidarité et assurance et on s'interroge sur les enjeux d'une telle évolution.
L'étude de ce dernier point ne peut s'achever sans évoquer succinctement la prise en compte de l'intérêt général au travers de la sanction pénale, notamment sous l'impulsion du droit communautaire, à partir d'un exemple issu de l'actualité.

# Unité U 3 2: management des entreprises

L'unité "mangement des entreprises" valide les compétences établies par l'arrêté du 10 avril 2008 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de BTS du secteur tertiaire  (publié au B.O. N°20 du 15 mai 2008  et mis en ligne sur le site www.enseignementsup.gouv.fr).

# Unités constitutives du diplôme

| Unités<br><br>Compétences<br>Attitudes<br>Savoirs (1) | U1<br>Culture générale et expression | U21 et U22<br>Langue vivante étrangère | U31<br>Économie et droit | U32<br>Management | U41<br>Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs | U42<br>Communica-tion interne et externe | U5<br>Organisation et gestion de la PME | U61<br>Analyse du système d'information et des risques informatiques | U62<br>Projet de développement de la PME |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Culture générale et expression | | | | | | | | | |
| Langue vivante étrangère | | | | | | | | | |
| Économie et droit | | | | | | | | | |
| Management | | | | | | | | | |
| Activités A1 et A2 | | | | | | | | | |
| Activités A81 et A82 (tâche 82.1) | | | | | | | | | |
| Activités A3, A4, A5.1, A5.2 et A8.2 (tâches 82.2, 82.3et 82.4) | | | | | | | | | |
| Activités A5.3 et A7.1 | | | | | | | | | |
| Activités A6 et A7.2, A7.3, A7.4 et A7.5 | | | | | | | | | |

(1) Pour les enseignements professionnels, les compétences, attitudes et savoirs sont décrits dans le cadre des activités exercées, présentées dans le référentiel.

**DISPENSES D'ÉPREUVES**
**pour les candidats titulaires d'un DUT tertiaire, d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme de niveau III ou supérieur**

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U1 « culture générale et expression » et U2 « langue vivante étrangère 1 » du BTS Assistant de gestion de PME-PMI.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement d'économie-droit au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U31 « économie et droit » définie par le présent arrêté.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U32 « management des entreprises » définie par le présent arrêté.

## ANNEXE II

# STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les candidats au brevet de technicien supérieur "assistant de gestion de PME-PMI" complètent leur formation par des périodes en milieu professionnel. Garantes de la qualité de la formation et de son adaptation aux évolutions du métier d'assistant de gestion de PME, elles constituent un gage d'insertion professionnelle.

La qualité de la formation en entreprise repose sur l'implication :

- de l'entreprise d'accueil qui propose des activités représentatives du référentiel d'activités professionnelles et du niveau d'exigence du diplôme ;
- de l'étudiant qui définit, avec l'entreprise et l'équipe pédagogique, les objectifs et les contenus de ses activités en entreprise ;
- de l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs.

## 1 - Objectifs

Les périodes de formation en milieu professionnel ont pour objectifs de permettre au futur technicien supérieur d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.

Elles s'inscrivent dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induisent naturellement une approche interdisciplinaire qui associe des savoirs et savoir-faire issus des enseignements professionnels et généraux. Elles permettent en outre une utilisation régulière des technologies de l'information et de la communication, et des logiciels de gestion grâce à l'accès aux ressources informatiques de l'entreprise.

Ces périodes en milieu professionnel permettent l'élaboration des supports et du dossier nécessaires au passage des épreuves professionnelles : "E4 Communication et relations avec les acteurs internes et externes" - Sous-épreuve U41 et U42 et "E6 Développement et pérennisation de la PME" – Sous épreuve U62.

Elles constituent, pour le candidat à l'examen, des moments privilégiés pour :

- participer à des situations professionnelles réelles dans le contexte de la PME ;
- se repérer et agir au sein de l'organisation ;
- assister le chef d'entreprise dans ses prises de décision dans la limite des compétences de l'assistant et des responsabilités qui lui ont été confiées ;
- développer des compétences professionnelles polyvalentes nécessaires à la PME ;
- réaliser des activités de gestion des relations avec les clients et les fournisseurs ;
- conduire ou accompagner des projets de gestion des risques et de développement de la PME ;
- analyser des situations de communication écrites ou orales, internes ou externes ;
- utiliser des technologies de l'information et de la communication et des logiciels de gestion.

## 2 – Modalités

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans une ou deux PME de 5 à 50 salariés de préférence, quel que soit le secteur d'activité, en France ou à l'étranger[9]. Les activités doivent être représentatives de celles d'un assistant de gestion de PME-PMI et requérir une certaine polyvalence. Elles doivent permettre la réalisation des dossiers exigés pour les épreuves de l'examen.

[9] Plus particulièrement avec les pays partenaires du projet « Eurasment » : Allemagne, Estonie, Grèce, Italie, Pologne, Portugal et Royaume-Uni ou encore Espagne et Suisse qui l'ont rejoint.

Les agences, filiales, succursales, de 5 à 50 salariés, appartenant à des entreprises de plus de 50 salariés, structurées en centres de responsabilité ou de profit, peuvent constituer des structures d'accueil des périodes en entreprise dès lors que les activités exercées sont de même nature que celles précisées ci-dessus.

### 2.1 - Voie scolaire

Les périodes en milieu professionnel prennent la forme d'un stage en entreprise obligatoire pour les candidats scolaires relevant d'une préparation présentielle ou à distance.

Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle de l'équipe pédagogique dont relève l'étudiant. La recherche des PME d'accueil est assurée conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique.

Le stage en milieu professionnel est décomposé en "Missions professionnelles de préparation et de suivi" et "Périodes d'immersion totale en entreprise". Les unes et les autres relèvent de la même convention de stage qui doit préciser la programmation dans le temps.

**Les missions professionnelles de préparation et de suivi du stage**

Les missions professionnelles de préparation et de suivi ont lieu dans le cadre de l'horaire d'atelier professionnel. Elles ont pour finalités de permettre au stagiaire :

- de rechercher la PME d'accueil,
- de fixer les objectifs et de définir les modalités de la période en entreprise,
- de découvrir l'environnement professionnel de la PME,
- de préparer son immersion dans l'entreprise,
- de rechercher des activités permettant le déroulement efficace du stage,
- de suivre et d'analyser les effets des actions conduites pendant les périodes de stage.

Elles sont limitées dans le temps à 10 demi-journées au maximum par année scolaire. Ces demi-journées sont réparties dans l'année mais peuvent être regroupées, sur des durées limitées, en fonction des contraintes liées à l'activité de la PME.

Pendant ces demi-journées, l'étudiant est amené à se rendre régulièrement dans les entreprises partenaires.

**L'immersion totale en entreprise**

Elle implique la présence en continu du stagiaire en entreprise. La durée totale sur l'ensemble de la période de formation est **de 12 semaines**. La première période, de 6 semaines consécutives, se déroule obligatoirement au cours des dernières semaines de la première année scolaire. La deuxième période comporte au moins 4 semaines consécutives en février-mars de la deuxième année scolaire.

Ces périodes d'immersion totale en entreprise peuvent être prolongées pendant les vacances scolaires sous réserve du respect d'une période de 4 semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été. La convention de stage en précise les modalités.

Chaque stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'entreprise d'accueil et l'établissement fréquenté par l'étudiant. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (circulaires du 30 octobre 1959, BOEN n° 24 du 14 décembre 1959 et du 26 mars 1970, BOEN n° 17 du 23 avril 1970, BOEN n° 33 du 14 septembre 2006) et intègre les missions professionnelles de préparation.

Elle comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :

- les objectifs poursuivis en concordance avec le référentiel du diplôme et les exigences de l'examen,
- les informations que l'entreprise ou l'organisation s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),

Pendant le stage, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant stagiaire et non de salarié à moins que la législation du pays d'accueil en dispose autrement.

Si le stage se déroule à l'étranger, la convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

Le suivi du stagiaire est assuré par l'ensemble de l'équipe pédagogique et implique plusieurs visites en entreprise.

En fin de stage, des certificats attestant la présence du candidat et précisant les dates et la durée du stage sont remis à l'intéressé par le responsable de l'entreprise ou son représentant.

Ces documents, partie intégrante des dossiers requis par les épreuves, sont envoyés aux autorités académiques selon des modalités qu'elles préciseront et conformément à la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

### 2.2 - Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail et un certificat de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise et les dates de début et de fin du contrat.

Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et sont précisées, succinctement, en annexe des certificats ou contrat de travail remis par l'employeur.

Les objectifs pédagogiques sont les mêmes que ceux des candidats scolaires.

### 2.3 - Voie de la formation continue

**a. candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion**

La durée de stage est de 12 semaines. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n°95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur.

L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

**b. candidat en situation de perfectionnement**

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé en qualité d'assistant de gestion de PME.

Les activités confiées doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

Elles doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

### 2.4 – Candidat en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

### 2.5 – Candidat qui se présente au titre de son expérience professionnelle

Le certificat de stage est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel, conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus et précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

## 3 - Situations particulières

### 3.1 – Aménagement de la durée du stage

La durée obligatoire minimale du stage est de 12 semaines. Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines. Dans tous les cas, une autorisation de dérogation du recteur est nécessaire. Le jury est informé de la situation du candidat.

Toutefois, les candidats qui produisent une dispense des unités 4 et 6, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, 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.

### 3.2 – Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen peuvent, s'ils le jugent nécessaire au vu des éléments d'appréciation portés par la commission d'interrogation et des notes obtenues lors des épreuves E4 et E6, effectuer un nouveau stage.

Toutefois les candidats doublants doivent s'impliquer normalement dans les missions et les projets professionnels et effectuer les stages que leur établissement organise pendant leur période de redoublement.

Les candidats apprentis doublants peuvent présenter :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an s'ils se représentent l'année qui suit leur échec ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du code du travail).

# ATELIER PROFESSIONNEL

Il s'agit de mettre à la disposition des étudiants le temps, les techniques et les outils nécessaires à la préparation de leurs stages, des épreuves d'examen aussi bien en CCF qu'en forme ponctuelle.

En aucun cas, ces heures d'atelier ne doivent être détournées de leur finalité. En particulier, il ne peut être question de les utiliser systématiquement comme des heures de cours traditionnels. Elles peuvent être consacrées à différentes activités.

## 1 - Préparation des stages

**Apprentissage**

Les techniques de recherche d'emploi (T.R.E.).

En début de première année, les étudiants sont initiés aux T.R.E. dans l'optique, bien entendu, de leur future recherche d'emploi mais en premier lieu pour la recherche de leurs stages. Cette formation suppose de nombreuses

applications pratiques qui exigent de la part des étudiants un travail individuel ou par petits groupes sous la direction de l'équipe pédagogique voire d'intervenants extérieurs.

La méthodologie de conduite de projet

L'épreuve E6.2 de l'examen prévoit la réalisation ou le suivi d'un projet en entreprise. Il convient donc, dès le début de la deuxième année, de former les étudiants à cette démarche et de les accompagner ensuite afin de détecter les opportunités de mettre en pratique cette démarche dans les entreprises où ils effectueront leurs stages.

**Recherche de la PME, terrain de stage**

Une fois que les connaissances sont installées, l'horaire d'atelier doit permettre aux étudiants, sous la conduite de l'équipe pédagogique, d'effectuer les démarches concrètes pour trouver leur stage.

**Intégration dans l'entreprise**

Lorsque l'étudiant a choisi son entreprise d'accueil, c'est au cours de ces heures d'atelier qu'il peut s'y rendre régulièrement sur une dizaine de demi-journées au maximum par année scolaire pour réaliser des missions professionnelles de préparation.

Toutes les interventions des étudiants en entreprise sont bien entendu suivies de comptes rendus adressés à l'équipe pédagogique qui peut ainsi proposer des mesures correctives et réorienter si nécessaire l'activité de l’étudiant. Cela implique des contacts avec les tuteurs de stage et des entretiens réguliers avec les étudiants.

## 2 - Préparation aux épreuves d'examen

**Élaboration des dossiers**

Les épreuves E4 et E6 s'appuient sur des dossiers dont les formes et contenus doivent d'abord être explicités par l'équipe pédagogique. La constitution de ces dossiers exige de la part des étudiants un travail important qu'ils peuvent réaliser en partie pendant les heures d'atelier avec l'aide de l'équipe pédagogique. Les activités sur logiciels, complémentaires aux travaux réalisés en stage, peuvent être conduites dans ce cadre.

**Évaluation**

L'horaire d'atelier permet d'organiser, de façon souple et sans gêner le déroulement des autres cours, les contrôles en cours de formation.

Pour l'épreuve ponctuelle de fin de deuxième année, l'équipe pédagogique peut planifier des oraux d'entraînement pour familiariser les étudiants à ce type d'épreuve.

## ANNEXE III

## HORAIRE HEBDOMADAIRE EN FORMATION INITIALE SOUS STATUT SCOLAIRE

| | 1ère année | | | 2ème année | | | 1ère année | 2ème année |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 1/2 div. | Prof | 1 | 1/2 div. | Prof | heures/an/élève | |
| **Culture générale et expression** | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 60 | 60 |
| **Langue vivante étrangère** | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 5 | 120 | 90 |
| **Économie** | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 60 | 60 |
| **Droit** | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 60 | 60 |
| **Management des entreprises** | 2 | | 2 | 2 | | 2 | 60 | 60 |
| ***Total des enseignements généraux*** | **9** | **3** | **15** | **8** | **3** | **14** | **360** | **330** |
| **Atelier professionnel** | | 4 | 8 | | 3 | 6 | 120 | 90 |
| **Relation avec la clientèle et les fournisseurs (A1 - A2)** | 2 | 2 | 6 | | 1 | 2 | 120 | 30 |
| **Administration et développement des ressources humaines (A3)** | | | | 1 | 1 | 3 | | 60 |
| **Organisation et planification (A4)** | 2 | 1 | 4 | | | | 90 | |
| **Gestion et financement des actifs (A5.1 + A5.2)** | | | | 1 | 1 | 3 | | 60 |
| **Gestion du système d'information (A5.3 + A7.1)** | 1 | 1 | 3 | | | | 60 | |
| **Pérennisation de l'entreprise (A6)** | | | | 2 | 2 | 6 | | 120 |
| **Gestion du risque (A7.2 à A7.5)** | | | | 1 | 1 | 3 | | 60 |
| **Communication (A8)** | 2 | 1,5 | 5 | 1 | 1 | 3 | 105 | 60 |
| ***Total des enseignements professionnels*** | **7** | **9,5** | **26** | **6** | **10** | **26** | **495** | **480** |
| **TOTAL** | **16** | **12,5** | **41** | **14** | **13** | **40** | **855** | **810** |
| **Enseignement facultatif** | | | | | | | | |
| **Langue vivante étrangère** | **1** | **1** | **3** | **1** | **1** | **3** | | |

# ANNEXE IV
# Règlement d'examen

| **BTS Assistant de gestion de PME-PMI** | | | Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités | | Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités | | Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Épreuves** | **Unité** | **coef** | **forme** | **durée** | **forme** | **durée** | **forme** | **durée** |
| **E1 Culture générale et expression** | U1 | 6 | écrit | 4h | CCF<br>3 situations d'évaluation | | écrit | 4h |
| **E2 Langue vivante étrangère 1** | | | | | | | | |
| Sous-épreuve :<br>- Compréhension de l'écrit et expression écrite<br>- Production orale en continue et interaction | U21 | 4 | écrit<br>oral | 2h<br>20mn (*20mn) | CCF<br>2situations d'évaluation<br>CCF<br>1 situation d'évaluation | | écrit<br>oral | 2h<br>20 mn |
| Sous-épreuve : Compréhension de l'oral | U22 | 2 | CCF<br>1 situation d'évaluation | | CCF<br>1 situation d'évaluation | | oral | 20 à 25 mn |
| **E3 Économie, droit et management des entreprises** | | 6 | | | | | | |
| Sous-épreuve :<br>Économie et droit | U31 | 4 | écrit | 4h | CCF<br>2 situations d'évaluation | | écrit | 4h |
| Sous-épreuve :<br>Management des entreprises | U32 | 2 | écrit | 3h | CCF<br>2 situations d'évaluation | | écrit | 3h |
| **E4 Communication et relations avec les acteurs internes et externes** | | | | | | | | |
| Sous-épreuve :<br>Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs | U41 | 4 | CCF<br>1 situation d'évaluation | | CCF<br>1 situation d'évaluation | | oral et pratique | 30 mn (*30 mn) |
| Sous-épreuve :<br>Communication interne et externe | U42 | 4 | CCF<br>2 situations d'évaluation | | CCF<br>2 situations d'évaluation | | oral | 40 mn (* 30 mn) |
| **E5 organisation et gestion de la PME** | U5 | 7 | écrit | 4h | écrit | 4h | écrit | 4h |
| **E6 Pérennisation et développement de la PME** | | | | | | | | |
| Sous-épreuve :<br>Analyse du système d'information et des risques informatiques | U61 | 2 | CCF<br>1 situation d'évaluation | | CCF<br>1 situation d'évaluation | | écrit | 2h |
| Sous-épreuve :<br>Projet de développement de la PME | U62 | 5 | oral | 30 mn | CCF<br>1 situation d'évaluation | | oral | 30 mn |
| **Épreuve facultative** | | | | | | | | |
| **EF1 Langue vivante étrangère 2 (1)** | UF1 | | oral | 20 mn (*20 mn) | oral | 20 mn (*20 mn) | oral | 20 mn (*20 mn) |

(* durée de préparation)

(1) La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

**ANNEXE V**

**DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES**
**ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION**

# ÉPREUVE E1 : CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

## Unité U1 Coefficient 2

**1. Objectif**

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :
- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)

## FORMES DE L'ÉVALUATION

***Ponctuelle (écrite, durée : 4 h)***

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

Première partie : synthèse (notée sur 40)

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

Deuxième partie : écriture personnelle (notée sur 20)

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menée dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

*La note globale est ramenée à une note sur 20 points.*

***Contrôle en cours de formation***

L'unité de français est constituée de trois situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

1°) Première situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

a. Respecter les contraintes de la langue écrite ;
b. Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

2°) Deuxième situation d'évaluation (durée indicative : 2 heures)

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

a. Respecter les contraintes de la langue écrite ;
b. Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Exemple de situation :

A partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

3°) Troisième situation d'évaluation

a) Objectif général : Évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer :

a. S’adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d’objectifs et d’adaptation au destinataire, choix des moyens d’expression appropriés, prise en compte de l’attitude et des questions du ou des interlocuteurs) ;
b. Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l’argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses …).

c) Exemple de situation :

La capacité du candidat à communiquer oralement est évaluée au moment de la soutenance du rapport de stage.

*Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.*

# EPREUVE E2
# LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES
# Coefficient 6

*Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, estonien, grec, italien, polonais, portugais, roumain, russe.*

***Finalités et objectifs :***

*L'épreuve a pour but d'évaluer* ***au niveau B2*** *les activités langagières suivantes :*
- *compréhension de documents écrits*
- *production et interaction écrites*
- *compréhension de l'oral*
- *production et interaction orales*

## • Sous-épreuve U21

### 1. Compréhension de l'écrit et de l'expression écrite:

Dictionnaire unilingue autorisé.

***Forme ponctuelle, durée 2 heures, coefficient 2***

**Support(s) pour l'écrit :**
Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et qui n'excèdera pas 50 lignes.

**Exercices** : deux exercices de même pondération sont proposés:

**A. Compréhension de l'écrit**

Rédiger en français un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles à partir d'un texte ou d'un dossier en langue étrangère en relation avec l'activité professionnelle.

**B. Expression écrite**

Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, courriel, bref rapport, …) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en langue vivante étrangère ou en français.

***Contrôle en cours de formation pour les candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités***

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit ( 1 heure, coefficient 1), expression écrite (1 heure, coefficient 1).
Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

### 2. Production orale en continu et de l'interaction

***Forme ponctuelle, durée 20 minutes + 20 minutes de préparation, coefficient 2***

Cette épreuve prend appui sur un compte rendu en langue étrangère (3 pages maximum) du stage en entreprise réalisé au cours de la deuxième année de formation. Elle se décompose en trois sous parties :

a. présentation du stage par le candidat : Le candidat organisera son propos à partir du compte rendu qu'il aura remis à une date précisée dans la circulaire d'organisation. Il présentera le stage en

évitant de reproduire mot pour mot le compte rendu écrit. Il s'efforcera plutôt de concevoir une présentation structurée, en soulignant les points importants et les détails pertinents (cf. définition du niveau B2 Cadre européen commun de référence pour la production orale en continu). Cette partie de l'épreuve durera 5 minutes environ

b. entretien avec l'examinateur : au cours de l'entretien, l'examinateur s'attachera à permettre au candidat de mettre en exergue la signification personnelle de son stage sur les plans humain et socio culturel (environnement, déplacements, vie quotidienne, relations avec les personnes au sein de l'entreprise et à l'extérieur, expérience acquise dans le monde du travail etc.). Cette partie de l'épreuve durera 5 minutes environ.

c. entretien autour d'une situation de communication (accueil, négociation, conflit par exemple) vécue ou possible au cours du stage: 10 minutes environ. La fiche descriptive pour cette situation (contexte, protagonistes, problème, enjeux éventuels) est remise à l'examinateur et présentée oralement avant l'interrogation. L'entretien aura pour but d'amener le candidat à préciser les difficultés rencontrées au cours de cette situation, les enjeux éventuels et les solutions apportées.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur qui enseigne les langues vivantes étrangères dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS AG PME-PMI.

***Contrôle en cours de formation pour les candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités***

Il est constitué d'une situation d'évaluation se déroulant au cours de la deuxième année entre février et juin et correspondant à l'activité langagière évaluée en épreuve ponctuelle : expression orale en continu et en interaction ( 20 minutes + 20 minutes de préparation), coefficient 2.
Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

## • Sous-épreuve U22

### Compréhension de l'oral

**Contrôle en cours de formation, 20 à 25 minutes maximum, sans préparation**
**Coefficient 2**

***Organisation de l'épreuve :***
Les enseignants organisent cette situation d'évaluation au cours du deuxième trimestre, sur des supports qu'ils sélectionnent au moment où ils jugent que les étudiants sont prêts. Les notes obtenues 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 dont le candidat rendra compte par écrit ou oralement en langue étrangère. **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.**

***Longueur des enregistrements***
Leur durée n'excèdera pas trois minutes maximum. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu plus longs (d'où la limite supérieure fixée à 3 minutes) afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent.
Dans le cas de deux documents (longueur d'enregistrement maximale de 3 minutes pour les deux), on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue.

***Nature des supports***
Les documents enregistrés, audio ou vidéo, seront de nature à intéresser un étudiant en AG PME PMI sans toutefois présenter une technicité excessive. On peut citer, à titre d'exemple, les documents relatifs à l'emploi (recherche, recrutement, relations professionnelles, etc.), à l'environnement économique, à la vie en entreprise, etc.

Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, émissions de radio, extraits de documentaires, de films, de journaux télévisés.

**Il ne s'agira en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.**
On évitera les articles de presse ou tout autre document conçu pour être lu. En effet, ces derniers, parce qu'ils sont rédigés dans une langue écrite, compliquent considérablement la tâche de l'auditeur. De plus, la compréhension d'un article enregistré ne correspond à aucune situation dans la vie professionnelle.

***Epreuve ponctuelle pour les établissements non habilités à délivrer le CCF :***

Épreuve de compréhension de l'oral d'une durée de 20 à 25 minutes, coefficient 2.

Les modalités de passation de l'épreuve, la définition de la longueur des enregistrements et de la nature des supports ainsi que le barème sont identiques à ceux du contrôle en cours de formation.

# ÉPREUVE E3 : ÉCONOMIE, DROIT, MANAGEMENT DES ENTREPRISES

# COEF. 6

## SOUS ÉPREUVE U 3.1 : ÉCONOMIE ET DROIT – COEFFICIENT 4…

### 1. FINALITÉS ET OBJECTIFS

**L'objectif visé est d'évaluer les compétences acquises par le candidat dans ces deux domaines, ainsi que sa capacité à les mobiliser pour analyser une ou plusieurs situations juridiques et économiques.**

### 2. CONTENU

Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante, notée de 0 à 20.
La note finale est obtenue en calculant la moyenne des deux notes, arrondie au point entier supérieur.

### 3. MODALITÉS ET CRITÈRES DE L'ÉVALUATION

#### 3.1. Partie juridique

Cette partie de l'épreuve porte sur un ou plusieurs thèmes figurant dans la partie juridique de l'unité 3.1 du référentiel du diplôme.

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- analyser des documents juridiques et qualifier une situation juridique contextualisée ;
- déterminer les éléments de droit positif qui s'appliquent à cette situation et les mobiliser dans le cadre d'un raisonnement ou d'une argumentation juridique ;
- expliciter, dans le contexte proposé, le sens et la portée d'une règle de droit et/ou d'une décision de justice ;
- produire un écrit utilisant un vocabulaire juridique approprié et témoignant d'une réflexion construite par rapport aux questions posées.

**A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 2 heures)**

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire, décrivant une ou plusieurs situations juridiques et comportant un questionnement destiné à guider le travail du candidat.

La correction est assurée par un professeur ayant en charge l'enseignement du droit dans une section de technicien supérieur tertiaire.

**B. Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, portant sur la partie juridique de l'unité U3.1.

Cette situation est caractérisée par une durée, une notation, un niveau d'exigence et des critères d'évaluation identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

### 3.2. Partie économique

Cette partie de l'épreuve porte sur un ou plusieurs thèmes figurant dans la partie économique de l'unité 3.1 du référentiel du diplôme.

Outre, la maîtrise des savoirs et les compétences spécifiques indiquées dans le programme, la partie économique de l'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- identifier et mobiliser les mécanismes et les théories économiques qui s'appliquent à la situation analysée ;
- synthétiser une documentation économique ;
- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée ;
- produire un écrit utilisant le vocabulaire économique approprié et témoignant d'une réflexion construite par rapport aux questions posées.

**A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 2 heures)**

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire, décrivant une ou plusieurs situations économiques, et comportant un questionnement destiné à caractériser et analyser la, ou les situations présentées.

La correction est assurée par un professeur ayant en charge l'enseignement de l'économie dans une section de technicien supérieur tertiaire.

**B. Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, portant sur la partie économique de l'unité U3.1.

Cette situation est caractérisée par une durée, une notation, un niveau d'exigence et des critères d'évaluation identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

## <u>SOUS ÉPREUVE U 3.2</u> : MANAGEMENT DES ENTREPRISES – COEFFICIENT 2…

### 1. FINALITÉS ET OBJECTIFS

**Elle vise à évaluer les savoirs et les compétences acquis par le candidat ainsi que sa capacité à les mobiliser pour analyser des pratiques de management des entreprises.**

### 2. MODALITÉS ET CRITÈRES DE L'ÉVALUATION

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- analyser le fonctionnement, les modes de management, les choix stratégiques et opérationnels, la structure de l'entreprise ;
- identifier, expliciter et caractériser le ou les problèmes de management ;
- analyser la situation à l'aide des outils pertinents ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision ;

- proposer des solutions pertinentes et envisager leur mise en œuvre dans le contexte présenté ;

- argumenter ses analyses et ses propositions.

**A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 3 heures)**

Elle prend la forme de l'étude d'une ou plusieurs situations concrètes de management.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la description d'une situation contextualisée de gestion d'entreprise qui soulève un ou plusieurs problèmes de management,
- une série de questions permettant de présenter le travail à réaliser par le candidat.

Elle est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement du « management des entreprises » en section de technicien supérieur tertiaire.

**B. Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.

La première situation vise à évaluer les savoirs et compétences relevant de la première partie du référentiel intitulée « finaliser et décider », la seconde situation vise à évaluer les savoirs et compétences relevant de la seconde partie du référentiel intitulée « mettre en oeuvre la stratégie ».

Chaque situation est d'une durée maximale de 2 heures.

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

# ÉPREUVE E4
# COMMUNICATION ET RELATIONS AVEC LES ACTEURS INTERNES ET EXTERNES

**Coefficient 8**

## U41 Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

**Coefficient 4**

## 1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer les compétences professionnelles acquises par le candidat en matière de gestion des relations avec les clients et avec les fournisseurs. Ces compétences intègrent le recours aux fonctionnalités d'un tableur et d'un progiciel de gestion intégrée dans ses fonctions commerciales et comptables.

## 2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés inscrits dans le référentiel de certification, relevant des activités :

A1 : gestion de la relation avec la clientèle
A2 : gestion de la relation avec les fournisseurs

## 3. Critères d'évaluation

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés cités précédemment et s'appuie sur les critères suivants :

- la maîtrise des savoirs associés aux activités A1 et A2 ;
- l'aptitude à rendre compte de ses travaux et à les situer dans un contexte professionnel ;
- la justification de la démarche professionnelle et des moyens mobilisés dans les travaux réalisés en entreprise ;
- la qualité de l'analyse des travaux réalisés et des éventuelles mesures correctives ;
- le professionnalisme de l'attitude ou du comportement adopté lors des travaux réalisés en entreprise ;
- la maîtrise des fonctions avancées d'un tableur et des fonctionnalités d'un progiciel de gestion intégrée dans ses fonctions commerciales et comptables ;
- la pertinence des outils et des fonctionnalités utilisés ;
- la conformité et la qualité de la production demandée ;
- la capacité d'écoute et de dialogue, la pertinence des réponses.

## 4. Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur l'étude de situations de gestion des relations avec les clients ou les fournisseurs au sein d'une PME. Ces situations ont été vécues ou observées par le candidat au cours de son stage de première année ou à l'occasion de son expérience professionnelle.

Elles sont représentatives des travaux réalisés ou observés par le candidat au sein de la PME, et doivent couvrir, au total, au moins cinq tâches, parmi celles définies dans le référentiel, réparties au sein des activités A1 et A2. L'une d'elles, au moins, doit mobiliser le module commercial ou comptable d'un progiciel de gestion intégrée ou, à défaut, un logiciel de gestion commerciale ou comptable.

## A. Forme ponctuelle

**Épreuve : orale et pratique**
**Durée : 30 minutes**
**Temps de préparation : 30 minutes**

**Dossier support de l'épreuve**

Le candidat doit remettre à la commission d'interrogation un dossier comprenant :

- les attestations de stage ou les certificats de travail ;
- une présentation des caractéristiques commerciales de la PME dans laquelle le stage a été réalisé (CA, production, marchés, organisation commerciale, réseau de distribution …) (3 pages maximum) ;
- les fiches descriptives des situations de gestion (5 maximum, une fiche peut porter sur plusieurs tâches) réalisées ou observées dans la PME présentée ;
- les productions, réalisées dans le cadre des travaux présentés dans les fiches, qui mettent en évidence l'utilisation d'un tableur et d'un progiciel de gestion intégrée dans ses fonctions commerciales et comptables. Ces productions peuvent éventuellement avoir fait l'objet de travaux complémentaires réalisés en dehors de l'entreprise (dans l'établissement de formation, par exemple sur PGI quand la PME n'en dispose pas) à partir des situations vécues dans la PME présentée.

Chaque fiche descriptive indique notamment :

- la date et la durée de réalisation de la situation de gestion étudiée ;
- les tâches du référentiel concernées ;
- une présentation du contexte du travail ainsi que des objectifs poursuivis ;
- la présentation de l'environnement informatique mobilisé ;
- une description des travaux effectués, de la méthodologie mise en œuvre, des problèmes rencontrés et des solutions apportées ;
- un bilan professionnel et personnel de la situation étudiée.

Un modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation.

**Organisation de l'épreuve**

Le dossier, support de l'épreuve, est transmis par le candidat selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

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.

Le dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la réalité des activités et missions conduites par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements.

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 réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des

modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas respectées, il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

**Déroulement de l'épreuve**

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques sur les matériels mis à leur disposition. Ils doivent se munir des logiciels, applications, ressources informatiques et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Les candidats restent seuls responsables de la mise en oeuvre de ces ressources. En cas de ressources spécifiques, il devra les fournir, les installer et s'assurer de leur bon fonctionnement préalablement à l'interrogation. Les candidats qui ne sont pas munis de ces éléments ou qui ne sont pas en mesure de les installer et de les mettre en oeuvre sur les matériels mis à leur disposition, ne peuvent pas être évalués. La mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation. Ces candidats ne peuvent pas se voir délivrer le diplôme.

Á partir du dossier et en prenant appui sur les situations de gestion présentées par le candidat, la commission d'interrogation prépare un scénario de gestion des relations de la PME avec les clients ou les fournisseurs. Ce scénario inclut le recours au module commercial ou comptable d'un progiciel de gestion intégrée.

Le candidat se présente à l'épreuve muni des supports numériques nécessaires à son interrogation. Il dispose d'un temps de préparation de 30 minutes pour concevoir et réaliser la production attendue sur poste informatique, à partir du scénario remis.

L'épreuve, d'une durée de 30 minutes, comporte deux phases :

- *Première phase (15 minutes maximum)*

Le candidat présente les situations de gestion auxquelles il a participé ou qu'il a observées en PME, et qui sont synthétisées dans les fiches descriptives. Pendant son exposé, le candidat n'est pas interrompu et illustre ses propos par des documents appropriés. A l'issue de cette présentation, la commission d'interrogation peut demander des explications complémentaires.

- *Deuxième phase*

Le candidat présente la production réalisée à partir du scénario proposé. Les compétences informatiques relevant des activités A1 et A2 sont évaluées à cette occasion. La commission peut demander au candidat une manipulation à partir d'un poste de travail.

**Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée de deux membres :
- un professeur chargé des enseignements relevant des activités A1 (gestion de la relation avec la clientèle) et A2 (gestion de la relation avec les fournisseurs) ;
- un professionnel en activité dans une PME. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement professionnel de ce BTS.

## B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation ne comporte qu'une seule situation d'évaluation qui ne peut se dérouler qu'après le premier stage, soit au cours du premier semestre de la deuxième année.

Le candidat se présente en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation.

**Épreuve : orale et pratique**
**Durée : 30 minutes maximum**
**Temps de préparation : 30 minutes maximum**

**Dossier support de l'épreuve**

Le dossier est identique à celui présenté par les candidats qui subissent l'épreuve dans sa forme ponctuelle et est soumis à la même réglementation.

**Organisation de l'épreuve**

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par la commission d'interrogation avant l'épreuve.

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

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 réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

Le dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la réalité des activités et missions conduites par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas respectées, il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

**Déroulement de l'épreuve**

L'épreuve se déroule dans l'établissement du candidat et selon les mêmes modalités que celles de l'épreuve ponctuelle.

**Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée de deux membres :

- un professeur de l'établissement de formation chargé des enseignements relevant des activités A1 (gestion de la relation avec la clientèle) et A2 (gestion de la relation avec les fournisseurs) ;
- un professionnel en activité dans une PME. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé de l'enseignement des activités professionnelles de ce BTS.

## U42 Communication interne et externe

**Coefficient 4**

# 1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer les capacités du candidat à :

- analyser une situation de communication professionnelle dans ses différentes dimensions ;
- mobiliser ses connaissances et ses compétences aussi bien dans le cadre de situations de communication interne qu'externe ;
- concevoir des modèles de documents papier et électroniques ;
- rédiger, mettre en forme et diffuser des documents ;
- adopter un comportement relationnel adapté à un contexte donné ;
- prendre en compte des aléas et imprévus qui caractérisent la plupart des situations de travail rencontrées par l'assistant(e) ;
- maîtriser les outils bureautiques dans le champ de la communication.

# 2. Contenu

Cette épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés, inscrits dans le référentiel de certification, relevant de l'activité A81 et de la tâche T82.1 de l'activité A82.

# 3. Critères d'évaluation

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés cités précédemment et s'appuie sur les critères suivants :

- la pertinence des fonctionnalités mises en œuvre dans les logiciels utilisés ;
- la qualité de l'analyse de la situation de communication ;
- la pertinence des moyens de communication proposés ;
- la conformité (respect des usages professionnels) et la qualité (structuration, expression, forme…) des productions écrites et des prestations orales ;
- l'adaptation du comportement à la situation professionnelle et au besoin d'efficacité ;
- la qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- la cohérence et la pertinence des solutions proposées ;
- l'adaptation des objectifs, des techniques, des comportements à des évolutions de la situation de communication initiale.

# 4. Modalités d'évaluation

### A. Forme ponctuelle

**Épreuve orale**
**Durée : 40 minutes**
**Temps de préparation : 30 minutes.**

Le candidat mène, à l'occasion de sa formation, de son stage ou dans le cadre de son expérience professionnelle, deux séries de travaux relatifs à la communication écrite et à la communication orale professionnelles.

**Communication écrite**

Les travaux réalisés doivent permettre d'évaluer l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés relevant de l'activité A8 du référentiel de certification et plus particulièrement des tâches suivantes :

T.81.1 Création et modélisation de documents

T.81.2 Rédaction et diffusion des documents écrits
T.81.4 Facilitation des échanges internes

Le candidat réalise quatre types de travaux dans un contexte professionnel problématisé, chacun de ces travaux étant rattaché à au moins une tâche parmi les tâches T81.1, T81.2 et T81.4. Ces travaux doivent mettre en œuvre les fonctionnalités avancées du traitement de texte ainsi que les fonctionnalités d'un tableur, d'un SGBDR nécessaires aux actions de communication présentées (graphiques, publipostage, formulaires…). Le candidat peut également recourir aux logiciels de Présentation assistée par ordinateur ou aux générateurs de formulaires. Chacun de ces travaux doit recourir à deux logiciels au moins.

Ces travaux donnent lieu à la réalisation de quatre fiches descriptives qui indiquent notamment :

- l'identification du candidat ;
- la date et la durée des travaux ;
- le contexte et les objectifs des tâches à réaliser ;
- les outils utilisés ;
- les fonctionnalités mises en œuvre ;
- les modes de diffusion électroniques (éventuellement) ;
- les productions réalisées sur support papier.

Un modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation.

**Communication orale**

De même, le candidat mène une analyse de trois situations de communication orale professionnelle observées ou vécues dans une PME, dans un contexte de travail, lors d'une communication interpersonnelle ou de groupe, ou lors d'un accueil en face à face.

Ces situations de communication sont sélectionnées par le candidat à partir des situations vécues ou observées à l'occasion de ses stages ou dans le cadre de son expérience professionnelle.

Ces trois situations permettent d'évaluer les compétences, les attitudes professionnelles et les savoirs associés relevant des tâches :

T.81.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe
T.82.1 Accueil en face à face, au téléphone et via les médias d'information

Les situations de communication orale professionnelle sont empruntées à des sous-activités diverses et comportent au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant de gestion de PME.

Elles peuvent relever de relations de communication établies dans le cadre des activités A1 à A7.

L'analyse des situations de communication donne lieu à la réalisation de trois fiches descriptives qui indiquent notamment :

- l'identification du candidat ;
- le type et le titre de la situation de communication vécue ou observée ;
- les nom, adresse et activité de la PME concernée ;
- le contexte et l'analyse de la situation de communication ;
- les composantes et la forme de la communication ;
- les techniques de communication utilisées ;
- l'évaluation de la relation.

Un modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation.

**Dossier support de l’épreuve**

L’épreuve prend appui sur un dossier réalisé par le candidat et présenté selon les règles de la communication écrite professionnelle.

Le dossier doit comporter :

- les attestations de stage ou les certificats de travail
- les quatre fiches descriptives des actions de communication écrite
- les trois fiches descriptives portant sur les situations de communication orale professionnelle

Le modèle de fiche sera proposé par la circulaire nationale d’organisation du BTS.

Le candidat apporte le jour de l’épreuve tout document qu’il estime pouvoir venir en appui de sa prestation et obligatoirement les productions réalisées à l'aide des outils informatiques.

**Organisation de l’épreuve**

Le dossier support de l’épreuve est transmis par le candidat selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l’interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l’attribution de la mention NV (non valide) à l’épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l’épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

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.

Ce dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat. Celle-ci est établie par l’entreprise (ou les entreprises) d’accueil et les formateurs dispensant les enseignements.

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 réservée dans l’attente d’une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » est portée à l’épreuve.

Lorsque le dossier ne respecte pas le contenu défini par l'épreuve, il convient d’interroger le candidat dans les conditions normales de l’épreuve. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d’aide à l’évaluation proposée par la circulaire nationale d’organisation.

**Déroulement de l’épreuve**

Entre le moment de remise du dossier et la date d'interrogation, la commission d'interrogation choisit une fiche de situation de communication orale, parmi les trois présentées par le candidat, et construit une nouvelle situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n’aurait plus aucun repère.

La préparation (30 minutes)

Ce temps permet au candidat :

- d'analyser la nouvelle situation de communication orale et de se préparer à la simulation ;
- de préparer son exposé.

La commission d'interrogation informe le candidat sous forme écrite :

- de la fiche de communication écrite et de la fiche de communication orale qu'il présentera lors de son exposé,
- des nouveaux paramètres qui modifient la situation de communication orale.

L'interrogation (40 minutes)

L'épreuve comporte trois phases :

- *Première phase (communication orale, durée : 20 minutes)*

Le candidat présente, dans un exposé structuré de 5 minutes maximum, l'analyse de la situation de communication orale choisie par la commission d'interrogation.

Le candidat et l'un ou les deux membres de la commission se prêtent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission.

À l'issue de la simulation, la commission d'interrogation procède à un entretien permettant l'analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication.

La commission d'interrogation peut étendre l'entretien à une autre situation de communication orale.

- *Deuxième phase (communication écrite, durée : 20 minutes)*

Le candidat présente dans un exposé structuré de 10 minutes maximum :

- le contexte de réalisation des travaux de communication écrite choisie par la commission d'interrogation,
- la production écrite réalisée ;
- l'environnement technologique de l'action réalisée et les fonctionnalités mobilisées.

La commission d'interrogation demande des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés, notamment sur les fonctionnalités des logiciels mises en œuvre. Elle peut étendre l'entretien à une autre action de communication écrite.

**Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée d'un professeur chargé de l'enseignement de communication globale et d'un autre professeur chargé de l'enseignement des activités professionnelles de ce BTS.

## B. Contrôle en cours de formation

L'épreuve comporte deux situations d'évaluation réparties dans le temps de formation en fonction de la progression et des situations rencontrées en entreprise. La première situation d'évaluation se déroulera avant la fin de la première année.

Le candidat se présente en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation.

**Situation d'évaluation 1 : Communication écrite et technologie de la communication (Coefficient 2)**

**Épreuve orale et pratique**
**Durée : 20 minutes maximum**
**Temps de préparation : 20 minutes maximum.**

Cette situation permet d'évaluer les capacités du candidat à :

- analyser une situation de communication écrite professionnelle ;
- concevoir des modèles de documents papier et électroniques ;
- rédiger, mettre en forme et diffuser des documents ;
- maîtriser les outils bureautiques dans le champ de la communication

Cette épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés relevant de l'activité A8 du référentiel de certification et plus particulièrement des tâches suivantes :

T.81.1 Création et modélisation de documents
T.81.2 Rédaction et diffusion des documents écrits
T.81.4 Facilitation des échanges internes

**Dossier support de l'épreuve**

L'épreuve prend appui sur un dossier réalisé par le candidat et présenté selon les règles de la communication écrite professionnelle.

Le candidat réalise, dans le cadre de sa formation et sous la responsabilité de son formateur, quatre séries de travaux dans un contexte professionnel problématisé, chacun de ces travaux étant rattaché à au moins une tâche parmi les tâches T81.1, T81.2 et T81.4. Ces travaux doivent mettre en œuvre les fonctionnalités avancées du traitement de texte ainsi que les fonctionnalités d'un tableur, d'un SGBDR nécessaires aux actions de communication présentées (graphiques, publipostage, formulaires…). Le candidat peut également recourir aux logiciels de Présentation assistée par ordinateur ou aux générateurs de formulaires. Chacune des activités doit recourir à deux logiciels au moins. Ces activités donnent lieu à la réalisation de fiches descriptives de l'activité et à des productions.

Le dossier doit comporter, outre les productions réalisées, quatre fiches descriptives qui indiquent notamment :

- l'identification du candidat ;
- la date et la durée des travaux ;
- le contexte et les objectifs des tâches à réaliser ;
- les outils utilisés ;
- les fonctionnalités mises en œuvre ;
- les modes de diffusion électroniques (éventuellement) ;
- les productions réalisées.

Un modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation.

**Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- la pertinence des fonctionnalités mises en œuvre dans les logiciels utilisés ;
- la qualité de l'argumentation et de l'écoute ;
- la conformité (respect des usages des écrits professionnels) et la qualité (structuration, expression, forme) de la production demandée ;
- la rigueur de l'analyse de la situation de communication.

**Organisation de l'épreuve**

Le dossier support de l'épreuve est mis à disposition de la commission avant la date fixée pour l'interrogation.

Le dossier est soumis à la même réglementation que pour les candidats qui subissent l'épreuve dans sa forme ponctuelle.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par la commission d'interrogation avant l'interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Lorsque le dossier ne respecte pas le contenu défini par l'épreuve, il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

**Déroulement de l'épreuve**

Avant l'interrogation

En prenant appui sur une fiche choisie parmi les quatre présentées dans le dossier, la commission élabore un scénario d'interrogation permettant d'apprécier les compétences du candidat en communication écrite et sa capacité à mobiliser les fonctionnalités des logiciels bureautiques définies par le règlement d'examen.

Le scénario d'interrogation est remis au candidat par la commission au début de son temps de préparation.

L'interrogation

L'épreuve comporte deux phases :

- *Première phase (exposé, 5 minutes maximum)*

Le candidat présente dans un exposé structuré :

- le ou les contexte(s) professionnel(s) ;
- l'environnement technologique des travaux réalisés ;
- la démarche suivie pour réaliser la production demandée par la commission.

- *Deuxième phase (entretien, 15 minutes au maximum)*

La commission d'interrogation conduit un entretien permettant d'approfondir l'exposé présenté par le candidat. A cette occasion, la commission vérifie le degré de maîtrise des compétences informatiques du candidat par des démonstrations sur poste informatique, Au besoin, la commission peut étendre l'entretien aux travaux présentés dans une autre fiche.

**Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée d'un professeur chargé de l'enseignement de communication globale et d'un professeur d'économie et gestion membre de l'équipe pédagogique.

**Situation d'évaluation 2 : Communication orale professionnelle (coefficient 2)**

**Épreuve orale et pratique**
**Durée : 20 minutes maximum**
**Temps de préparation : 20 minutes maximum.**

Cette épreuve permet d'évaluer les capacités du candidat à :

- analyser une situation de communication orale professionnelle ;
- adopter un comportement relationnel adapté à un contexte donné ;
- mobiliser ses connaissances et ses compétences dans le cadre des situations de communication orale interne et externe ;
- prendre en compte les aléas et imprévus qui caractérisent la plupart des situations de travail rencontrées par l'assistant.

Cette épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés relevant de l'activité A8 du référentiel de certification et plus particulièrement relevant des tâches suivantes :

T.81.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe
T.82.1 Accueil en face à face, au téléphone et via les médias d'information

**Dossier support de l'épreuve**

L'épreuve prend appui sur un dossier réalisé par le candidat, comprenant trois situations de communication orale professionnelle, vécues ou observées par le candidat dans un contexte de travail, lors d'une communication interpersonnelle ou de groupe, ou lors d'accueil en face à face.

Ces situations de communication sont sélectionnées par le candidat à partir des situations vécues ou observées à l'occasion de ses stages ou de son expérience professionnelle.

Elles sont empruntées à des sous-activités diverses et comportent au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant de gestion de PME.
Elles peuvent relever de relations de communication établies dans le cadre des activités A1 à A7.

Le dossier doit comporter trois fiches descriptives de situations de communication qui indiquent notamment :

- l'identification du candidat ;
- le type et le titre de la situation de communication vécue ou observée ;
- les nom, adresse et activité de la PME concernée ;
- le contexte et l'analyse de la situation de communication ;
- les composantes et la forme de la communication ;
- les techniques de communication utilisées ;
- l'évaluation de la relation.

Le modèle de fiche descriptive sera proposé par la circulaire nationale d'organisation du BTS.

**Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- la qualité de l'analyse de la situation de communication ;
- l'adaptation des objectifs, des techniques, des comportements aux évolutions de la situation de communication initiale ;
- l'adaptation du comportement à la situation professionnelle et au besoin d'efficacité ;
- la qualité de l'argumentation et d'écoute ;
- la cohérence et la pertinence des réponses à la situation de communication ;
- la qualité de l'expression et sa conformité aux règles et usages professionnels ;
- la qualité de l'analyse de la relation de communication simulée.

**Organisation de l'épreuve**

Le dossier support de l'épreuve est mis à disposition de la commission avant la date fixée pour l'interrogation.

Le dossier est soumis à la même réglementation que pour les candidats qui subissent l'épreuve dans sa forme ponctuelle.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par la commission d'interrogation avant l'interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Lorsque le dossier ne respecte pas le contenu défini par l'épreuve, il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

**Déroulement de l'épreuve**

Avant l'interrogation

En prenant appui sur une fiche choisie parmi les trois présentées dans le dossier, la commission construit une nouvelle situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

La nouvelle situation de communication est remise au candidat par la commission au début de son temps de préparation.

La préparation (20 minutes)

Ce temps permet au candidat :

- d'analyser la nouvelle situation de communication orale et de se préparer à la simulation ;
- de préparer son exposé.

La commission d'interrogation informe le candidat sous forme écrite :

- de la fiche de communication écrite et de la fiche de communication orale qu'il présentera lors de son exposé,
- des nouveaux paramètres qui modifient la situation de communication orale.

L'interrogation (20 minutes maximum)

L'épreuve se déroule en deux phases :

- *Première phase (5 minutes au maximum)*

Le candidat présente son analyse de la situation de communication présentée dans sa fiche et de la situation nouvelle découlant du scénario. A l'issue de cette présentation, la commission peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points exposés.

- *Seconde phase (15 minutes au maximum)*

Le candidat et l'un ou les deux membres de la commission se prêtent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l'analyse et l'évaluation par le candidat de la relation de communication.

**Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée d'un professeur chargé de l’enseignement de communication globale et d’un professeur d’économie et gestion chargé de l’enseignement des activités professionnelles de ce BTS.

# ÉPREUVE E5
# ORGANISATION ET GESTION DE LA PME

**Coefficient 7**

**Épreuve écrite**
**Durée : 4 heures**

## 1. Finalités et objectifs

L'épreuve permet d'évaluer le candidat en situation d'analyse et de résolution de problèmes d'organisation et de gestion au sein d'une PME.

L'objectif est de vérifier les capacités du candidat à :

- analyser des problèmes d'organisation et de gestion d'une PME ;
- choisir les méthodes et techniques appropriées et les mettre en œuvre ;
- mobiliser les savoirs associés dans le cadre de l'analyse et de la résolution des problèmes posés ;
- proposer des solutions cohérentes et argumentées.

## 2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés inscrits dans le référentiel de certification, relevant des sous activités suivantes :

A3.1 Gestion administrative du personnel
A3.2 Participation à la gestion des ressources humaines

A4.1 Organisation et amélioration du travail administratif
A4.2 Organisation des activités
A4.3 Participation à une organisation de travail collaboratif

A5.1 Participation à la gestion des immobilisations
A5.2 Participation à la gestion des ressources financières

A8.2 Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise (tâches T82.2 ; T82.3 et T82.4)

## 3. Critères d'évaluation

L'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés cités précédemment et s'appuie sur les critères suivants :

- la prise en compte du contexte organisationnel et managérial proposé ;
- le respect des objectifs et des contraintes ;
- la rigueur d'analyse de la situation proposée et la capacité de synthèse ;
- la pertinence du choix des méthodes et des outils utilisés ;
- la maîtrise des techniques et des outils ;
- la pertinence et le professionnalisme des solutions envisagées ;
- l'exactitude des résultats ;
- la qualité de la communication écrite (rédaction, argumentation), et de la présentation (qualité de la production et mise en valeur de l'information…).

## 4. Modalités d’évaluation

**Cette épreuve se passe uniquement sous forme ponctuelle.**

Il s'agit d'une épreuve écrite d'une durée de 4 heures.

L’épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur l’étude d’une situation d'organisation et de gestion d’une PME. La situation proposée s’inspire d’un cas réel.

Elle comporte plusieurs parties couvrant différents champs des sous-activités concernées et prend appui sur des documents destinés d’une part à situer le contexte professionnel et d’autre part à fournir les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés.

**Composition de la commission de correction**

La correction est assurée par un professeur d'économie et gestion enseignant en section de technicien supérieur "Assistant de gestion PME-PMI" et assurant l’enseignement d'une ou plusieurs des activités A3 Gestion et développement des ressources humaines, A4 Organisation et planification des activités, A5 Gestion des ressources et A8 Communication globale.

# ÉPREUVE E6
# PÉRENNISATION ET DÉVELOPPEMENT DE LA PME

**Coefficient 7**

## U 61 Analyse du système d'information et des risques informatiques

**Coefficient : 2**

## 1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer le candidat en situation d'analyse du système d'information et d'assistance à la gestion des risques informatiques d'une PME.

L'objectif est de vérifier les capacités du candidat à :

- analyser l'organisation du système d'information d'une PME ;
- proposer des améliorations ou des évolutions du système d'information de la PME en fonction de problèmes repérés ou pour répondre à des besoins nouveaux ;
- présenter les composantes de la politique de sécurité informatique de la PME ;
- proposer des améliorations à cette politique en fonction des problèmes repérés ;
- mettre en place un système de classement et d'archivage.

## 2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés inscrits dans le référentiel de certification, relevant des activités suivantes :

A5.3 Gestion de l'information
A7.1 Participation à la gestion des risques informatiques

## 3. Critères d'évaluation

En forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés cités précédemment et s'appuie sur les critères suivants :

- la qualité de l'analyse du contexte de la PME ;
- la présentation structurée et synthétique des composantes du système d'information de la PME ;
- la présentation structurée et synthétique de la politique de sécurité informatique de la PME ;
- la qualité du diagnostic et de la formulation du problème lié au système d'information ou à la gestion des risques informatiques ;
- la cohérence et la rigueur de la méthodologie d'analyse ;
- la pertinence et les justifications des améliorations ou des évolutions proposées ;
- la maîtrise des savoirs associés aux sous-activités concernées.

## 4. Modalités d'évaluation

### A. Forme ponctuelle

**Épreuve écrite**
**Durée : 2 heures**

**Dossier documentaire**

L'épreuve prend appui sur un dossier documentaire remis au candidat, présentant une situation contextualisée couvrant les domaines de la gestion de l'information et de la gestion des risques informatiques dans une PME.

Le dossier documentaire comprend deux parties :

- *La première partie* concerne l'activité A5.3. Elle décrit l'organisation du système d'information existant dans la PME et expose un ou des problèmes de gestion attachés à l'organisation ou au fonctionnement du système d'information.

Le questionnement porte dans un premier temps sur l'exploitation de schémas décrivant le système d'information de la PME et vise à s'assurer de la compréhension de la situation par le candidat.
Dans un second temps, le questionnement met le candidat en situation d'exposer et d'analyser un ou des problèmes de gestion afin de lui permettre d'évaluer une solution proposée ou de suggérer une solution appropriée.

Le questionnement peut prévoir des hypothèses d'évolution du système en fonction de nouveaux besoins explicités dans le sujet et inviter le candidat à suggérer de nouvelles solutions.

- *La seconde partie* concerne l'activité A7.1. Elle décrit la situation de la PME vis-à-vis des risques informatiques, certaines composantes de sa politique de gestion en la matière et expose un ou des problèmes de gestion attachés à la gestion des sauvegardes des données et des accès aux réseaux, à la gestion des applications informatiques ou à la maintenance et protection des postes de travail.

Le questionnement permet au candidat de conduire une analyse de la politique de sécurité informatique de la PME et l'amène à évaluer ou à suggérer des propositions d'amélioration.

**Composition de la commission de correction**

La commission de correction est composée d'un professeur chargé de l'enseignement de "Gestion du système d'information".

## B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation ne comporte qu'une seule situation d'évaluation qui se déroule à la fin de la première année de formation.

**Épreuve écrite et pratique**
**Durée : 2 h30 maximum**

L'épreuve s'appuie sur un dossier documentaire remis au candidat, construit par le professeur, présentant une situation contextualisée qui couvre les domaines de la gestion de l'information et de la gestion des risques informatiques dans une PME.

**Déroulement de l'épreuve**

Le dossier comprend deux parties de même nature que celles de l'épreuve ponctuelle. Cependant, le questionnement doit intégrer des travaux sur poste informatique qui alterneront avec les travaux écrits.

**Support d'évaluation**
Le questionnement doit conduire le candidat à produire une proposition écrite des réponses apportées. Seule cette proposition écrite (sous forme manuscrite ou imprimée) est évaluée.

**Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée d'un professeur chargé de l'enseignement de "Gestion du système d'information".

## U62 Projet de développement de la PME

**Coefficient 5**

## 1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer la capacité du candidat à conduire une démarche de projet en relation avec le développement, la pérennisation de la PME et la gestion des risques.

Ces projets impliquent l'utilisation courante et efficace d'outils informatiques adaptés.

Il s'agit également d'apprécier les capacités du candidat à exercer les responsabilités caractéristiques d'un assistant de gestion de PME.

## 2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés inscrits dans le référentiel de certification, relevant des sous-activités suivantes :

A6.1 : participation à la démarche qualité
A6.2 : participation à la gestion des connaissances
A6.3 : participation au contrôle de gestion
A6.4 : participation au développement commercial
A6.5 : participation au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise

A7.2 : participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail
A7.3 : participation à la protection des personnes, des biens et des droits
A7.4 : participation à la gestion des risques financiers
A7.5 : participation à la gestion des risques environnementaux

Au cours de ses stages ou de son expérience en entreprise, le candidat doit participer à la conduite d'un projet se rapportant à une ou plusieurs des sous activités ci-dessus. Lors de la réalisation de ce projet, il doit nécessairement utiliser l'un des logiciels suivants : logiciel de gestion de projet, PGI, logiciel de gestion financière, logiciel de gestion des ressources humaines ou logiciel de gestion du personnel, logiciel de gestion du temps, logiciel de traitement d'enquêtes.

La démarche de conduite du projet menée par le candidat implique :

nécessairement

- l'identification ou l'expression d'un besoin et la définition d'un objectif à atteindre en termes qualitatif ou quantitatif (exemples : amélioration d'une procédure, mise en place d'une démarche de certification, d'un système de gestion des connaissances, d'outils de contrôle de gestion, étude de rentabilité, fidélisation de la clientèle, analyse des risques dans l'entreprise, organisation de formations à la santé et la sécurité…),
- l'identification des moyens disponibles pour mener à bien le projet,
- l'identification des contraintes propres à la PME,
- la proposition argumentée d'un ensemble cohérent d'actions ainsi que leur planification,

et éventuellement

- la mise en oeuvre de tout ou partie du plan d'action proposé,
- l'évaluation du projet ou des phases du projet mises en œuvre.

## 3. Critères d'évaluation

Que soit en forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'évaluation des compétences implique l'évaluation des savoirs associés cités précédemment et s'appuie sur les critères suivants :

- Analyse du contexte professionnel du projet :
  . la compréhension du contexte et des besoins de la PME ;
  . la pertinence de la méthodologie de recherche et de traitement de l'information.
- Conduite de projet :
  . l'adaptation et la rigueur de l'organisation du travail (planification...) ;
  . la pertinence des préconisations ;
  . le respect des contraintes (budget, temps, moyens matériels, humains...) ;
  . l'anticipation des effets induits par les préconisations ;

- Attitudes professionnelles :
  . l'adéquation des comportements professionnels à la situation ;
  . l'initiative, l'autonomie, la responsabilité dans la conduite du projet.
  . la qualité de l'argumentation et de l'écoute
- Technologies de l'information et de la communication :
  . la pertinence du choix des outils utilisés ;
  . l'efficacité dans leur mise en œuvre.

## 4. Modalités d'évaluation

### A. Forme ponctuelle

**Épreuve orale**
**Durée : 30 minutes**

L'épreuve s'appuie sur un dossier mis à la disposition de la commission d'interrogation par le candidat, selon des modalités et une date fixées par les autorités académiques.

**Dossier support de l'épreuve**

Ce dossier réalisé par le candidat comporte :

- les attestations de stage ou les certificats de travail ;
- un descriptif et une analyse de la situation de la PME sur les plans organisationnel (statut juridique, organigramme, métier(s)), commercial (principaux marchés, mode de distribution, formes de communication externe, politique commerciale), financier (analyse des principaux ratios et du bilan fonctionnel) et de gestion des risques (principaux risques repérés) (cinq pages au maximum) ;
- la présentation du projet : ses objectifs, les moyens disponibles, les contraintes à prendre en compte (deux pages au maximum) ;
- les préconisations d'actions permettant l'aide à la décision du chef d'entreprise (une à deux pages maximum) ;
- un descriptif des activités réalisées dans le cadre de l'élaboration du projet (trois pages maximum).

Le candidat apporte le jour de l'épreuve les documents élaborés dans le cadre de la réalisation de son projet et tout autre document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

**Organisation de l'épreuve**

**Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation.**

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention " non valide" à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

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.

Le dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la réalité des activités et missions conduites par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements.

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 réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas respectées, il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

**Déroulement de l'épreuve orale**

L'épreuve a une durée de 30 minutes. Elle se déroule en deux phases :

- *Première phase : présentation d'un projet (10 minutes maximum)*

Le candidat présente, à partir du dossier qu'il a fourni :

- une analyse de la situation de l'entreprise,
- les grandes lignes du projet qu'il a mené,
- les documents professionnels élaborés, dans le cadre de ce projet, à l'aide d'un des logiciels exigés par l'épreuve.

Pendant son exposé, le candidat n'est pas interrompu et peut illustrer son propos par tout document qu'il juge utile.

- *Deuxième phase : entretien*

Elle est consacrée à un entretien avec la commission d'interrogation portant sur :

- un approfondissement des points abordés par le candidat dans sa présentation de la situation de l'entreprise et du projet ;
- les connaissances mobilisées par le candidat dans le cadre de la conduite de son projet.

**Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée de deux membres :

- un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des activités A6 pérennisation de l'entreprise ou A7 gestion des risques
- un professionnel en activité dans une PME. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé de l'enseignement des activités professionnelles (A1 à A8).

## B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation ne comporte qu'une seule situation d'évaluation.

Le candidat se présente en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation.

**Épreuve orale**
**Durée : 30 minutes maximum**

**Dossier support de l'épreuve**

Le dossier est identique à celui présenté par les candidats qui subissent l'épreuve dans sa forme ponctuelle et est soumis à la même réglementation.

**Organisation de l'épreuve**

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par la commission d'interrogation avant l'épreuve. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » (NV) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Le dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la réalité des activités et missions conduites par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements.

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 réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » (NV) est portée à l'épreuve.

Lorsque le dossier ne respecte pas le contenu défini par l'épreuve, il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

**Déroulement de l'épreuve**

L'épreuve se déroule dans l'établissement du candidat et selon les mêmes modalités que celles de l'épreuve ponctuelle.

Le candidat apporte le jour de l'épreuve les documents élaborés dans le cadre de son projet et tout autre document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

**Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée de deux membres :

- un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des activités A6, pérennisation de l'entreprise, ou A7, gestion des risques.
- un professionnel en activité dans une PME. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé de l'enseignement d'une ou plusieurs activités professionnelles (de A1 à A8).

**Épreuve facultative EF1** **Points supérieurs à 10**

## Langue vivante étrangère

**Épreuve orale** **Durée : 20 minutes + 20 minutes de préparation**

Entretien en langue étrangère à partir d'un ou de plusieurs documents (texte, document audio ou vidéo) en relation avec le domaine professionnel.

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

**ANNEXE VI**

**TABLEAU DE CORRESPONDANCE**
**entre les épreuves et les unités du BTS Assistant de gestion de PME-PMI et celles du nouveau BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen**

| **Brevet de technicien supérieur Assistant de gestion de PME-PMI** (arrêté du 3 septembre 1997) | | **Brevet de technicien supérieur Assistant de gestion de PME-PMI** (défini par le présent arrêté) | |
|---|---|---|---|
| **Épreuves** | **Unités** | **Épreuves** | **Unités** |
| E1 Français | U1 | E1 Culture générale et expression | U1 |
| E2 Langue vivante étrangère 1 | U2 | E2 Langue vivante étrangère 1 | U2 |
| E3 Économie et droit | U3 | E3 Économie, droit et management | U3 |
| E4 Applications bureautiques et informatiques | U4 | | |
| E5 Gestion administrative, comptable et commerciale | U5 | E5 Organisation et gestion de la PME | U5 |
| E6 Conduite et présentation d'activités professionnelles | U6 | Sous-épreuve : Projet de développement de la PME | U62 |
| EF1 Langue vivante étrangère 2 | UF1 | EF1 Langue vivante étrangère 2 | UF1 |

Aucune équivalence n'est donnée pour les épreuves suivantes du nouveau BTS Assistant de gestion de PME-PMI :

- Sous-épreuve : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs (U41)
- Sous-épreuve : Communication interne et externe (U42)
- Sous-épreuve : Analyse du système d'information et des risques informatiques (U61)