

## BTS Assistant de gestion de PME-PMI

# GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE

## SOMMAIRE

	<b>Page</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>2</b>
<b>1. ENSEIGNEMENTS</b>	<b>4</b>
Relations avec la clientèle et les fournisseurs	
Organisation et planification	
Gestion du système d'information	
Communication	
Administration et développement des ressources humaines	
Gestion et financement des actifs	
Pérennisation de l'entreprise	
Gestion du risque	
Atelier professionnel	
<b>2. RÉPARTITION DES SERVICES</b>	<b>7</b>
Principes	
Exemples de répartition	
<b>3. ÉPREUVES</b>	<b>10</b>
E4.1 Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	
E4.2 Communication professionnelle	
E5 Organisation et gestion de la PME	
E6.1 Analyse du système d'information et des risques informatiques	
E6.2 Projet de développement de la PME	
<b>4. RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS</b>	<b>17</b>
Association des professionnels d'entreprise à la formation	
Rôle de l'équipe pédagogique dans la gestion et le suivi des stages	
<b>5. PRINCIPES PÉDAGOGIQUES</b>	<b>20</b>
Une pédagogie fondée sur les compétences	
Une pédagogie fondée sur l'analyse des situations professionnelles	
Une pédagogie fondée sur l'évaluation formative	
<b>6. RECRUTEMENT DES ÉTUDIANTS</b>	<b>23</b>
Profil	
Supports de présentation du BTS	

# INTRODUCTION

La rénovation du BTS "Assistant de gestion de PME-PMI" résulte d'une étude préalable approfondie :

- des besoins des PME-PMI
- des suggestions des dirigeants de ces PME-PMI, des étudiants et des professeurs sur les évolutions souhaitées.

Cette analyse a conduit à une rénovation dont les lignes directrices sont décrites ci-dessous.

## **1. Des contenus de formation enrichis, actualisés et réorganisés**

Désormais, les compétences et les savoirs ne sont plus répartis entre pôles administratif, comptable et commercial mais intégrés dans huit activités correspondant aux principaux domaines d'intervention de l'assistant, décrits dans le référentiel des activités professionnelles (RAP). Parmi ces activités, on distingue d'une part, les activités de soutien destinées à apporter une aide à l'action du dirigeant dans des domaines comme la gestion du temps, l'organisation et la planification d'activités, la gestion des ressources matérielles et financières et d'autre part, les activités de support qui se diffusent sur certaines fonctions de l'entreprise, comme la communication, la gestion des relations avec la clientèle, les fournisseurs ou le personnel.

Une place importante est accordée aux relations avec les fournisseurs et les clients qui constituent le cœur de métier de l'assistant avec l'organisation et la communication.

**L'enseignement des technologies de l'information et de la communication est élargi et actualisé sachant que l'utilisation des outils correspondants est totalement transversale dans les huit activités du référentiel.**

Les notions de comptabilité générale ont été volontairement limitées au profit de connaissances plus orientées vers l'analyse et le contrôle de la gestion de l'entreprise.

De nouveaux enseignements ont été introduits. Il s'agit notamment de la protection des personnes, des biens et des droits dans l'entreprise et de la gestion des risques environnementaux.

Enfin, le référentiel de certification accorde une place nouvelle et importante, au-delà des compétences professionnelles, **aux attitudes professionnelles.**

## **2. Une dimension européenne**

Ce BTS est dit "à référentiel commun européen". Il s'intègre en effet dans un projet Leonardo da Vinci intitulé Eurament auquel participent, outre la France qui en est le pilote, l'Allemagne, l'Estonie, la Grèce, la Grande-Bretagne, l'Italie, la Pologne, le Portugal et la Roumanie. Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification ont été approuvés par tous ces partenaires qui ensuite le mettront en application selon des modalités de formation et d'évaluation spécifiques à chacun.

Un réseau d'établissements et de PME permettra aux étudiants de suivre leur formation et d'effectuer leur stage dans un ou plusieurs des pays partenaires grâce notamment à une approche modulaire de l'enseignement.

Afin de faciliter la mobilité des étudiants à travers l'Europe, les unités de formation ont été découpées en « modules ».

### **3. Un rythme pour la formation plus encadré**

L'enseignement est découpé en unités de formation correspondant pour l'essentiel aux huit activités du RAP.

Chacune des deux années de formation vise des objectifs précis et spécifiques. La première année est centrée sur des savoirs fondamentaux de l'assistant : les relations avec les clients et les fournisseurs, la planification et l'organisation des activités, l'informatique et la communication interne. La deuxième année est davantage orientée vers le développement de la PME : les ressources humaines, la pérennisation, la gestion des risques et la communication externe.

**Pour atteindre ces objectifs, une coordination et un travail en équipe sont absolument nécessaires.**

En revanche, un découpage en modules pour les enseignements offerts aux étudiants du réseau s'impose pour les établissements scolaires appartenant au réseau européen constitué dans le cadre du "Eurasment".

Parallèlement aux unités de formation, est institué un horaire d'atelier professionnel assuré par plusieurs professeurs de l'équipe pédagogique destiné principalement à préparer et suivre les stages en entreprise et à conduire les évaluations en cours de formation.

### **4. De nouvelles modalités pour les périodes de stage**

Le terrain de formation en entreprise reste essentiellement constitué des PME-PMI de 5 à 50 salariés. Il peut cependant être élargi à des entreprises de plus de 50 salariés structurées en centres de responsabilité ou de profit à condition qu'elles offrent la possibilité de mettre en œuvre toutes les compétences exigées d'un assistant de gestion de PME-PMI.

Les douze semaines de stage peuvent se dérouler dans la même entreprise.

La durée des stages pour les candidats scolaires passe de dix à douze semaines. **En revanche, les actions professionnelles et les associations à finalité pédagogiques qui leur étaient associées sont supprimées.** Dix demi-journées maximum, dans le cadre de l'horaire d'atelier professionnel peuvent être consacrées à la préparation et au suivi des stages, en principe, sur le lieu de stage (\*).

Les stages en entreprise sont davantage valorisés dans la mesure où ils constituent le support de deux épreuves de l'examen : E4 – Communication et relations avec les clients et les fournisseurs E6 – U6.2 Projet de développement de la PME

### **5. De nouvelles formes d'évaluation**

Le contrôle en cours de formation (CCF) est introduit dans plusieurs épreuves professionnelles. Il s'applique aux étudiants suivant leur formation dans des établissements publics ou privés sous contrat, aux apprentis relevant de CFA ou de sections d'apprentissage habilités, aux candidats de la formation professionnelle continue préparés par les établissements habilités.

Pour tous les autres candidats, l'évaluation reste sous forme ponctuelle.

(\*) Pour les stages à l'étranger les dix demi-journées se dérouleront dans l'établissement de formation

# 1. ENSEIGNEMENTS

À l'exception de l'atelier professionnel, les enseignements sont découpés en unités de formation non scindables suivant le tableau ci-dessous.

1ère année	2ème année
- Organisation et planification - Gestion du système d'information	- Administration et développement des ressources humaines - Pérennisation de l'entreprise - Gestion du risque
- Relations avec la clientèle et les fournisseurs	
- Communication	

L'utilisation et la maîtrise des technologies de l'information et de la communication relèvent de toutes les unités de formation :

## RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE ET LES FOURNISSEURS

Outils mobilisés	Outils enseignés
Texteur SGBDR Logiciel de gestion de projet Navigateur Internet Logiciel de messagerie	Module de gestion commerciale du PGI Module de gestion comptable du PGI Tableur

## ORGANISATION ET PLANIFICATION

Outils mobilisés	Outils enseignés
Tableur Texteur SGBDR Module de gestion du temps du PGI Logiciel de PréAO	Agenda électronique Logiciel de gestion de projet Plate-forme de travail collaboratif Logiciel de messagerie Navigateur Internet

## GESTION DU SYSTÈME D'INFORMATION

Les connaissances acquises pendant l'horaire de GSI sont nécessairement réinvesties dans les autres unités de formation par les enseignants en charge de ces unités.

Outils mobilisés	Outils enseignés
Tableur Texteur Logiciel de PréAO Logiciel de messagerie	SGBDR Logiciel de numérisation Réseau Plate-forme collaborative (droits d'accès)

## COMMUNICATION

Outils mobilisés	Outils enseignés
Tableur Navigateur Internet Logiciel de messagerie SGBDR	Texteur SGBDR (modélisation de document) Logiciel de PréAO

## ADMINISTRATION ET DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Outils mobilisés	Outils enseignés
Tableur Texteur SGBDR Navigateur Internet Logiciel de messagerie Logiciel de PréAO Agenda Logiciel de gestion de projet	Module de gestion du personnel du PGI

## GESTION ET FINANCEMENT DES ACTIFS

Outils mobilisés	Outils enseignés
Tableur Texteur SGBDR Navigateur Internet Logiciel de messagerie Logiciel de PréAO	Module de gestion des immobilisations du PGI

## PÉRENNISATION DE L'ENTREPRISE

Outils mobilisés	Outils enseignés
Tableur Texteur Navigateur Internet Logiciel de messagerie Logiciel de PréAO Module de gestion du personnel du PGI Module de gestion commerciale du PGI Module de gestion comptable du PGI	Logiciel d'enquête

## GESTION DU RISQUE

Outils mobilisés	Outils enseignés
Tableur Texteur Navigateur Internet Logiciel de messagerie Logiciel de PréAO Module de gestion commerciale du PGI Module de gestion comptable du PGI	

## DÉROULEMENT DES HEURES D'ATELIER

Le professeur	L'étudiant ...
<b>1. Phases d'apprentissage</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forme aux T.R.E.               <ul style="list-style-type: none"> <li>. méthodes de prospection</li> <li>. outils de prospection</li> <li>. appels téléphoniques et entretiens</li> </ul> </li> <li>- Organise et conduit des simulations d'entretiens téléphoniques ou en face à face</li> <li>- Planifie des interventions extérieures (ex. responsables de recrutement, chef d'entreprise...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élabore son CV, des lettres de motivation, un argumentaire téléphonique</li>   <li>- Participe à des jeux de rôle de simulation d'entretiens téléphoniques ou en face à face</li> <li>- Assiste à des conférences relatives aux T.R.E et à la conduite de projet</li> </ul>
<b>2. Phase de recherche de la PME</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseille l'étudiant</li> <li>- Prend contact avec des responsables d'entreprise</li> <li>- Contrôle l'avancement des démarches de l'étudiant</li> <li>- Contrôle et signe la convention de stage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Démarche les entreprises</li> <li>- Utilise les ressources de l'établissement (base de données, partenariats...)</li> <li>- Obtient des Rendez-vous</li> <li>- Effectue un suivi des réponses des entreprises</li> <li>- Prend contact et définit les objectifs généraux du stage en relation avec les besoins de l'entreprise</li> <li>- Établit la convention de stage</li> </ul>
<b>3. Phase de conception du projet de stage et d'intégration dans l'entreprise</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Précise le contenu des dossiers de l'examen</li> <li>- Forme à la méthodologie de démarche de projet</li> <li>- Établit des contacts avec les tuteurs de stage</li> <li>- Accompagne l'étudiant dans le choix des activités ou du projet</li>   <li>- Consulte les comptes rendus des missions préparatoires</li> <li>- Propose des mesures correctives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construit sa stratégie de recherche de projet</li>   <li>- Établit le calendrier des missions de préparation et de suivi des stages (10 ½ journées maximum par année scolaire)</li>   <li>- Réalise des missions préparatoires au stage : découverte du contexte organisationnel, commercial et financier de la PME</li> <li>- Rédige un compte rendu de mission après chaque ½ journée en entreprise</li> <li>- Définit les missions avec l'entreprise dans l'annexe pédagogique</li> </ul>
<b>4. Phase de suivi et de bilan du stage</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse les comptes rendus hebdomadaires de stage</li> <li>- Conseille l'étudiant pour l'élaboration des supports d'examen</li> <li>- Se rend sur les lieux de stage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalise les missions</li> <li>- Rédige les comptes rendus hebdomadaires</li> <li>- Prépare les supports des épreuves d'examen</li> <li>- Retourne éventuellement en entreprise</li> </ul>
<b>5. Phase d'évaluation</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organise des oraux d'entraînement</li> <li>- Organise des oraux de CCF</li> <li>- Évalue les étudiants en CCF</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Passe des oraux d'entraînement à U4.1, U4.2 et U6.2</li> <li>- Passe des oraux de CCF (U4.1 et U4.2)</li> </ul>

## 2. RÉPARTITION DES SERVICES

Les services doivent être réalisés en veillant à la fois à une cohérence pédagogique et à une cohérence au regard des épreuves de l'examen.

### 2.1 Les contraintes

L'enseignement d'une unité de formation est assuré par **un et un seul** professeur.

L'horaire **d'atelier professionnel** est assuré :

- en première année, par les professeurs enseignant les unités de formation "Relations avec la clientèle et les fournisseurs" et "Communication",

- en deuxième année, par les professeurs enseignant les unités de formation "Pérennisation de l'entreprise", "Gestion du risque" et "Communication".

Il est placé en totalité sur une demi-journée libérée de tout autre cours afin de permettre aux étudiants des déplacements en entreprise.

Le professeur qui enseigne l'unité de formation "**Relations avec la clientèle et les fournisseurs**" en 1<sup>ère</sup> année suit sa classe en 2<sup>ème</sup> année. L'horaire de deuxième année, destiné à préparer et à assurer l'épreuve en CCF, est regroupé sur le premier semestre (une heure année = deux heures sur le premier semestre).

Le professeur qui enseigne la "**Communication**" en 1<sup>ère</sup> année suit sa classe en 2<sup>ème</sup> année.

L'enseignement de "**Gestion du système d'information**" est nécessairement assuré par l'un des professeurs en charge de l'enseignement professionnel en première ou en deuxième année.

### 2.2 Les recommandations

Le travail en équipe pédagogique est nécessaire au bon fonctionnement de la section. Cela implique que les enseignements professionnels soient assurés **au maximum par quatre enseignants** sur les deux années.

L'enseignement de Management des entreprises peut être assuré par l'un des professeurs d'enseignement professionnel de la section.

## 2.3 Quelques exemples de répartition des services

### 2.3.1 Section non dédoublée

Les étudiants bénéficiant de 4 heures d'atelier professionnel en première année et de 3 heures en seconde année, l'organisation pédagogique qui s'impose est la suivante :

- en première année, 4 heures sur une demi-journée en continu ;
- en seconde année, 3 heures sur une demi-journée en continu.

#### Proposition avec deux professeurs

UNITÉS DE FORMATION	1ère année		2ème année		
	P1	P2	P1	P2	
Relation avec la clientèle et les fournisseurs (A1-A2)	4		1		
Administration et développement des ressources humaines (A3)				2	
Organisation et planification (A4)		3			
Gestion et financement des actifs (A5.1 + A5.2)			2		
Gestion du système d'information (A5.3 + A7.1)	2				
Pérennisation de l'entreprise (A6)			4		
Gestion du risque (A7.2 à A7.5)				2	
Communication (A8)		3,5		2	
Atelier professionnel*	2	2	1	2	
<b>Professeur 1</b>	8	8,5			<b>16,5</b>
<b>Professeur 2</b>			8	8	<b>16</b>

Au cours d'une année scolaire, les deux professeurs interviennent simultanément dans les deux sections. Les deux professeurs suivent leurs étudiants de 1ère en 2ème année.

#### Proposition avec trois professeurs

UNITÉS DE FORMATION	1ère année			2ème année			
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
Relation avec la clientèle et les fournisseurs (A1-A2)	4			1*			
Administration et développement des ressources humaines (A3)						2	
Organisation et planification (A4)			3				
Gestion et financement des actifs (A5.1 + A5.2)				2			
Gestion du système d'information (A5.3 + A7.1)			2				
Pérennisation de l'entreprise (A6)					4		
Gestion du risque (A7.2 à A7.5)						2	
Communication (A8)		3,5			2		
Atelier professionnel	2	2			2	1	
<b>Professeur 1</b>	6			3			<b>9</b>
<b>Professeur 2</b>		5,5			8		<b>13,5</b>
<b>Professeur 3</b>			5			5	<b>10</b>

Au cours d'une année scolaire, les trois professeurs interviennent simultanément dans les deux sections. Les trois professeurs suivent leurs étudiants de 1ère en 2ème année.



## 2.3.2 Section dédoublée

### Proposition avec trois professeurs

UNITÉS DE FORMATION	1ère année			2ème année			
	P1	P2	P3	P1	P2	P3	
Relation avec la clientèle et les fournisseurs (A1-A2)	6			2			
Administration et développement des ressources humaines (A3)				3			
Organisation et planification (A4)			4				
Gestion et financement des actifs (A5.1 + A5.2)				3			
Gestion du système d'information (A5.3 + A7.1)			3				
Pérennisation de l'entreprise (A6)						6	
Gestion du risque (A7.2 à A7.5)					3		
Communication (A8)		5			3		
Atelier professionnel	4	4			3	3	
<b>Professeur 1</b>	10			8			<b>18</b>
<b>Professeur 2</b>		9			9		<b>18</b>
<b>Professeur 3</b>			7			9	<b>16</b>

Au cours d'une année scolaire, les trois professeurs interviennent dans les deux sections. Les trois professeurs suivent leurs étudiants de 1ère en 2ème année.

### Proposition avec quatre professeurs

UNITÉS DE FORMATION	1ère année		2ème année	
	P1	P2	P3	P4
Relation avec la clientèle et les fournisseurs (A1-A2)	6		2	
Administration et développement des ressources humaines (A3)				3
Organisation et planification (A4)		4		
Gestion et financement des actifs (A5.1 + A5.2)			3	
Gestion du système d'information (A5.3 + A7.1)	3			
Pérennisation de l'entreprise (A6)			6	
Gestion du risque (A7.2 à A7.5)				3
Communication (A8)		5		3
Atelier professionnel	4	4	3	3
<b>Professeur 1</b>	13			
<b>Professeur 2</b>		13		
<b>Professeur 3</b>			14	
<b>Professeur 4</b>				12

Au cours d'une année scolaire, chaque professeur n'a qu'une seule section. Chaque professeur suit sa classe de 1ère en 2ème année. Pour l'année scolaire suivante, P1 devient P3 et P2 devient P4.

### 3. ÉPREUVES

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

#### Épreuve E4 : Communication et relations avec les clients et les fournisseurs

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

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

	Référentiel	Commentaires
Activités évaluées	A1 + A2	
Logiciels à mettre en œuvre	Tableur et PGI	Seules les fonctions commerciales et comptables du PGI sont abordées ici. Si l'étudiant a utilisé un logiciel de gestion commerciale et comptable et non un PGI au cours de sa période en entreprise, il doit être capable de réaliser des travaux de même nature sur le PGI de l'établissement scolaire.
Support de l'épreuve	Travaux réalisés ou observés pendant le stage de 1 <sup>ère</sup> année dans des situations de gestion de relations avec la clientèle et les fournisseurs.	L'étudiant doit avoir au moins participé à ces situations de gestion même s'il n'a pas réalisé l'ensemble du processus Les travaux doivent se rapporter à au moins cinq tâches, définies par le référentiel, réparties au sein des activités A1 et A2.
Contenu du dossier	- Attestation de stage ou certificat de travail  - Présentation des caractéristiques commerciales de la PME  - Fiches descriptives des situations de gestion	- En trois pages maximum, l'étudiant doit présenter, par exemple, l'offre commerciale, le chiffre d'affaires, le processus de production, les marchés, l'organisation commerciale, le réseau de distribution...  - Cinq fiches maximum peuvent être présentées. Une fiche peut porter sur une ou plusieurs des cinq tâches exigées. Le modèle de

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

## Sous épreuve U4.2 Communication interne et externe

### Forme ponctuelle

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

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

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

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

**Situation 1** Communication écrite et technologie de la communication

	Référentiel	Commentaires
Logiciels à mettre en œuvre	Texteur, Tableur, SGBDR	Les situations de communication écrite doivent mobiliser les fonctionnalités avancées du texteur et les fonctionnalités d'un tableur et d'un SGBDR qui permettent la création de formulaires. Le candidat peut également recourir à un logiciel de PrÉAO.
Support de l'épreuve	Quatre activités réalisées en classe.	Les activités doivent revêtir un caractère professionnel marqué. Chaque activité doit reposer sur la mise en œuvre de deux logiciels différents et au moins une des tâches T81.1, T81.2 et T81.4

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

### Situation 2 Communication professionnelle orale

	<b>Référentiel</b>	<b>Commentaires</b>
Logiciels à mettre en œuvre	Aucun	
Support de l'épreuve	Trois situations de communication orales vécues ou observées en stage	Il peut s'agir de situations de communication interpersonnelle, de groupe, d'accueil et d'information. Ces situations impliquent au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant de gestion de PME et relèvent des compétences et attitudes des activités A1 à A7.
Contenu du dossier	Trois fiches descriptives	Le modèle de fiche sera annexé à la circulaire nationale d'organisation de l'examen.
Période de l'évaluation	Au cours de la deuxième année, avant ou après le second stage	L'établissement de formation élabore le planning de l'évaluation. L'équipe pédagogique convient du moment de passage du candidat avec celui-ci, lorsqu'il est prêt. Le candidat doit cependant se présenter dans les limites de temps fixées par l'équipe pédagogique.  L'évaluation se déroule pendant l'horaire d'atelier professionnel.

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

### Épreuve E5 : Organisation et gestion de la PME

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

## Épreuve E6 : Pérennisation et développement de la PME

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

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

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

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

## Épreuve E6 : Pérennisation et développement de la PME

### Sous épreuve U6.2 Projet de développement de la PME

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

	Contrôle en cours de formation	Forme ponctuelle
Durée de l'évaluation	30 minutes maximum	30 minutes
Période de l'évaluation	L'établissement de formation élabore le planning de l'évaluation. L'équipe pédagogique convient du moment de passage du candidat avec celui-ci, lorsqu'il est prêt. Le candidat doit cependant se présenter dans les limites de temps fixées par l'équipe pédagogique.	Fin de deuxième année Le dossier doit être remis à une date fixée par les autorités académiques
Composition de la commission	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le professeur chargé de l'enseignement des unités de formation "Pérennisation de l'entreprise" (A6) et "Gestion du risque" (A7) dans la section.</li> <li>- Un professionnel en activité dans une PME ou à défaut, un professeur d'économie et gestion de ce BTS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des unités de formation "Pérennisation de l'entreprise" (A6) et "Gestion du risque" (A7) dans la section.</li> <li>- Un professionnel en activité dans une PME ou à défaut, un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement des unités de formation professionnelles de ce BTS.</li> </ul>

	Référentiel	Commentaires
Activités évaluées	A6 et A7 sauf A7.1	A7.1 est évalué dans la sous épreuve E6.1
Logiciels à mettre en œuvre	PGI <b>ou</b> gestion de projet <b>ou</b> GRH <b>ou</b> gestion du personnel <b>ou</b> gestion du temps <b>ou</b> traitement d'enquête	L'étudiant doit utiliser au moins un de ces logiciels pour réaliser des travaux dans le cadre du projet.
Modalités d'évaluation	Orale	
Support de l'épreuve	Un projet réalisé pendant les stages en entreprise	L'étudiant doit avoir participé à la conduite d'un projet se rapportant à une ou plusieurs des sous activités de A6 et A7. Il doit mettre en œuvre une démarche de conduite de projet.
Contenu du dossier	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attestation de stage ou certificat de travail</li> <li>- Descriptif de la PME</li> <li>- Présentation du projet</li> <li>- Préconisation d'actions</li> <li>- Descriptif des activités réalisées</li> </ul>	
Déroulement de l'épreuve	<u>Phase 1</u> : présentation du projet (10min maxi)	Pendant la phase 1, le candidat présente, à partir du dossier qu'il a fourni, le projet en mettant l'accent sur le diagnostic et les



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

## 4. RELATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS

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

### 4.1 Association des professionnels d'entreprise à la formation

#### 4.1.1 Information

##### Contenu de l'information

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

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

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

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

##### Modalités de l'information

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

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

portes ouvertes, intervention de professionnels en classe, présence des professionnels aux épreuves d'examen, organisation de petits déjeuners/débats...).

#### **4.1.2 Négociation du contenu des stages**

##### Contenu de la négociation

Compte tenu des contraintes de la formation, la durée et même les dates du stage ne peuvent guère faire l'objet d'une négociation. Il est souhaitable d'explicitier ces contraintes aux responsables d'entreprise et de démarrer les recherches de stages suffisamment tôt afin que d'une part l'entreprise puisse prendre ses dispositions pour accueillir l'étudiant dans de bonnes conditions et que d'autre part l'étudiant puisse se rendre dans l'entreprise pour préparer son stage.

L'essentiel de la négociation porte sur les objectifs à atteindre, sur les tâches à faire réaliser, sur les compétences à valider. Cette négociation s'effectue au cas par cas dans la limite d'un cadrage général rédigé par l'équipe pédagogique.

##### Modalités de la négociation

La négociation aboutit à l'élaboration d'une convention de stage accompagnée d'une annexe pédagogique. Celle-ci récapitule les objectifs visés, les tâches confiées, les compétences à valider, les lieux et horaires de présence, le rôle du tuteur en entreprise. Son contenu doit respecter la réglementation en vigueur (Art9 de la loi n° 2006-396 du 31/10/2006 - Décret n° 2006-1093 du 29/08/2006).

La convention et l'annexe pédagogique sont validées par le professeur responsable du suivi de stage sous la responsabilité du chef d'établissement

#### **4.1.3 Évaluation par le diagnostic des compétences**

Le tuteur du stage en entreprise en tant que formateur a pour rôle :

- de proposer des situations de travail qui permettent au stagiaire d'acquérir les compétences visées selon une progressivité négociée,
- d'expliquer, de transmettre des informations, des savoirs, des savoir-être, des manières de faire, des us et coutumes, des éléments de la stratégie de l'entreprise... qui éclairent le travail à faire,
- d'évaluer la bonne distance à avoir en matière d'accompagnement technique ou psychologique afin de conduire la montée progressive en autonomie du stagiaire,
- d'alerter l'enseignant référent du stage en cas de graves difficultés.
- de diagnostiquer le niveau de compétence et son évolution.

Le diagnostic de compétence est réalisé de diverses manières :

- par l'observation de la mise en œuvre sur le terrain,
- par l'analyse de documents préparatoires à l'activité (dossiers de préparation, brouillons de maquette réalisés par le stagiaire...),
- par des moments d'analyse réflexive et rétrospective de l'activité par le stagiaire en compagnie du tuteur.

Ce diagnostic est régulièrement formalisé par des bilans d'étape précisant les acquis, les obstacles surmontés, les améliorations à apporter en termes de compétences et d'attitudes. Ces repères

permettent au stagiaire et à l'enseignant référent de mesurer le niveau et l'évolution de ses compétences afin de réduire l'écart qui peut exister entre compétences détenues et attendues.

Outre les critères inhérents à l'accomplissement de la tâche, il convient aussi d'apprécier :

- la faculté de s'intégrer dans un collectif de travail,
- l'implication dans la tâche,
- la montée en autonomie (faculté qu'a le stagiaire à agir peu à peu de lui-même en auto définissant sa manière de répondre à une situation),
- l'évolution de la prise d'initiative et de son corollaire la responsabilité (faculté d'initier soi-même une action et d'en assumer les effets).

Cela suppose que le tuteur explicite précisément ce que l'on attend du stagiaire, que des opportunités de prise d'initiative lui soient données, qu'on lui témoigne un minimum de confiance.

## 4.2 Rôle de l'équipe pédagogique dans la gestion et le suivi des stages

L'équipe pédagogique est composée de l'ensemble des professeurs chargés de la formation. Outre les professeurs d'enseignement professionnel qui y trouvent naturellement leur place, le professeur de langue en charge de la préparation à l'épreuve U21, le professeur de français au titre de la culture générale et expression et le professeur d'économie, droit et management au titre de l'environnement économique et juridique participent également la gestion des stages.

### 4.2.1 Recherche, organisation, suivi des stages

L'équipe pédagogique est chargée :

- d'aider l'étudiant, en tant que de besoin, à rechercher une entreprise d'accueil,
- d'orienter la négociation et de valider le contenu du stage,
- d'assurer le suivi.

Lorsque le stage est réalisé dans un pays de langue étrangère, la coopération avec le professeur de langue est incontournable, dans la phase de recherche et d'organisation comme dans la phase de suivi.

L'équipe pédagogique peut mettre au point un **protocole** qui définit les missions de chacun dans les différentes étapes qui jalonnent le déroulement d'un stage et les outils pédagogiques à mettre en place. Le protocole peut aborder les points suivants :

- Mise en place d'un professeur référent par étudiant
- Modalités de prise en charge des étudiants (par exemple, au prorata de l'horaire effectué dans la section)
- Organisation des visites
- Rôle de chacun vis à vis du tuteur, du stagiaire... Outre leurs préoccupations disciplinaires, les professeurs d'enseignement général pourraient s'intéresser aux attitudes professionnelles, à la communication du stagiaire, à son implication dans la tâche, à son intégration dans le collectif de travail...
- Outils de suivi : un "livret d'accompagnement" peut s'avérer utile pour garder la mémoire des tâches réalisées (historique de la recherche du stage, travaux réalisés, planification du travail, analyse réflexive du stagiaire, bilans d'étape réalisés par le tuteur, évaluation finale, questions-réponses avec le professeur référent...

#### **4.2.2 Exploitation du stage**

Au retour du stage, l'équipe pédagogique veille à l'exploitation de l'expérience acquise par les étudiants au cours de leur période en entreprise.

Les situations vécues ou observées en entreprise par les étudiants peuvent être mobilisées pour illustrer les cours.

Les activités effectuées en entreprise peuvent également être réinvesties dans des travaux d'application réalisés à l'aide d'outils informatiques. Par exemple, lorsque l'entreprise d'accueil du stagiaire ne possède pas de PGI, les travaux réalisés par l'étudiant peuvent être transposés sur ce type de logiciel exigé par le référentiel.

Les étudiants peuvent être entraînés à l'analyse de pratiques et de situations professionnelles (voir infra §521 et 522).

Pour chacune des épreuves prenant appui sur les stages, le professeur en charge de l'unité de formation correspondante doit accompagner l'étudiant dans la préparation de ses dossiers. Des entraînements à la simulation de communication orale de l'épreuve U4.2 (communication orale professionnelle) et aux exposés prévus dans cette même épreuve et dans l'épreuve U62 (Projet de développement de la PME) sont organisés pendant les heures d'atelier professionnel.

## **5. PRINCIPES PÉDAGOGIQUES**

La formation en STS "assistant de gestion de PME-PMI" repose sur trois principes pédagogiques :

- former à l'acquisition de compétences,
- former à l'analyse de situations professionnelles,
- systématiser l'évaluation formative.

### **5.1 Une pédagogie fondée sur les compétences**

L'objectif est de faire acquérir des compétences et de les consolider en puisant à deux sources : la formation en milieu scolaire et les situations de travail vécues lors des périodes passées en milieu professionnel.

#### **5.1.1 L'articulation entre tâches et compétences dans le référentiel de certification**

Les compétences à acquérir sont répertoriées dans le référentiel de certification en relation avec des situations professionnelles-type.

Si l'on considère qu'une compétence est l'aptitude à maîtriser une famille de situations et de processus complexes en agissant à bon escient, on peut dégager deux conditions :

- disposer de ressources cognitives suffisantes (des connaissances, des informations, des attitudes, des valeurs, des modes de raisonnement...),
- parvenir à les mobiliser et à les mettre en synergie au moment opportun, intelligemment et efficacement.

En effet, l'approche par les compétences considère que les savoirs sont des outils pour l'action et que leur usage s'apprend.

L'entrée par les situations professionnelles est suggérée par le référentiel de certification sous le vocable "tâches" qui indique ce qu'il y a à faire : c'est la dimension objective du travail. Elles jouent en réalité un double rôle. Lors de l'apprentissage : l'analyse de l'activité permet de repérer les compétences à l'œuvre dans l'action. Lors de l'évaluation : les situations professionnelles vont permettre de confirmer ou non l'acquisition des compétences.

### **5.1.2 L'articulation entre compétences et savoirs dans la formation**

Cette articulation peut être réalisée grâce à l'élaboration de situations d'apprentissage en classe dont la méthodologie est décrite ci-dessous.

1. On met en relation le référentiel de certification et la fiche savoirs correspondante pour procéder à l'analyse didactique : quels savoirs enseigner, quelles compétences faire acquérir, quelles démarches mettre en œuvre ? Cela consiste à prévoir la généralisation ou synthèse que les étudiants devront retenir.
2. On choisit un (ou plusieurs) exemple(s) de situations professionnelles contextualisées qui vont servir d'appui à l'analyse.
3. On formule des tâches à réaliser qui vont permettre de faire acquérir les compétences et de mettre en évidence un certain nombre de savoirs.
4. On généralise et on structure les savoirs à retenir.

## **5.2 Une pédagogie fondée sur l'analyse des situations professionnelles**

Il s'agit de réconcilier les deux espaces traditionnellement séparés du travail et de la formation, de les penser en continuum et donc d'envisager une nouvelle articulation entre la théorie et la pratique.

En effet, on pense souvent que la formation scolaire consiste à apporter les éléments théoriques qui seraient mis en application dans des situations réelles en entreprise. Cette vision de l'action menée en stage est particulièrement réductrice. En effet, si la théorie est souvent une aide à la décision en cours d'action, la pratique elle-même en entreprise est souvent ~~productive~~ génératrice de connaissances pour le sujet acteur. C'est ce dernier aspect qui est souvent occulté en classe. Au mieux, les professeurs relisent ou corrigent un compte rendu d'activité.

Pour former les étudiants à l'analyse de situations professionnelles, deux modalités peuvent être utilisées selon deux objectifs bien différents :

- produire de nouvelles connaissances pour eux-mêmes par l'analyse individuelle de leurs pratiques,
- produire de nouveaux savoirs par l'analyse collective de l'activité, pratique qui doit se généraliser en classe.

### **5.2.1 L'analyse réflexive individuelle de la pratique professionnelle**

L'objectif est d'entraîner l'étudiant à mettre à distance la pratique professionnelle vécue en stage. Cette formalisation écrite (à la demande du professeur) ou orale lors d'entretiens avec le tuteur pendant le stage et avec l'enseignant dans le cadre de l'atelier professionnel induit une activité

réflexive sur ce que l'étudiant a réalisé, ce qu'il a mobilisé comme ressources à ce moment-là, ce qu'il a appris... S'installent ainsi objectivation et prise de distance vis à vis de l'activité passée et des contextes d'exercice. Cette distanciation rend disponible les ressources mobilisées pour une autre activité. Cet exercice permet également un entraînement salutaire aux épreuves E4, "Communication et relations avec les acteurs internes et externes" (U41 et U42) et U62, "Projet de développement de la PME".

Les éléments d'analyse suivants peuvent être travaillés avec les étudiants avant leur départ en stage afin de les entraîner à ce type d'analyse :

- buts de la tâche exprimés en relation avec les axes stratégiques de l'entreprise,
- analyse de la prescription ou de la situation (comment interprètent-ils la tâche à réaliser, le cahier des charges (objectif/contraintes...), comment caractérisent-ils les événements afin de formuler un diagnostic...),
- ressources mobilisées (connaissances, méthodologies, prises d'information, outils utilisés, recours à autrui...),
- actions réalisées et raisonnements conduits (opérations, règles d'action),
- évaluation (atteinte de l'objectif, efficacité, pertinence de l'organisation de l'activité, pertinence de la stratégie mise en œuvre, des ressources mobilisées, aptitude à faire face à des événements imprévus).

Cette mise en mots permet au stagiaire de prendre conscience de la façon dont il a procédé et d'améliorer son efficacité au travail.

### **5.2.2 L'analyse collective de familles ou de classes de situations professionnelles**

L'objectif est un peu différent : il s'agit d'identifier les invariants dans une même famille de situations professionnelles et de prendre conscience des contingences liées au contexte ou au style personnel.

Ce travail peut être réalisé en groupe, dans le cadre des ateliers professionnels au retour de stage. Le professeur réalise une typologie des tâches réalisées par les étudiants lors de leurs stages. Pour une famille donnée (par exemple, l'accueil en face à face ou l'accueil au téléphone) un des étudiants concernés décrit la pratique qu'il a mise en œuvre (en s'aidant des éléments envisagés au § 521 par exemple). Les autres évoquent leurs propres pratiques en mettant en évidence les ressemblances et les différences. Le professeur aide à structurer l'analyse autour des invariants et des contingences. Cette réflexion collective enclenche un processus de validation qui permet :

- d'augmenter le professionnalisme de chacun en s'enrichissant des "bonnes pratiques" mises en œuvre par d'autres,
- de constituer une méthodologie d'approche élargie des problèmes à résoudre,
- de constituer une identité professionnelle collective (sentiment de partager des tâches et des démarches communes).

Dans les deux types d'analyse (individuelle et collective), la production de connaissances est de deux ordres : des savoirs d'action et des savoirs de positionnement.

Dans le premier cas, on développe le professionnalisme de l'étudiant en identifiant puis en surmontant les difficultés rencontrées au quotidien. Ces connaissances vont se sédimenter et être recombinaées au fur et à mesure de l'expérience.

Dans le second cas, en mettant en commun leurs pratiques, les étudiants construisent le périmètre de leur profession d'assistant et leur propre professionnalité en élucidant les compétences mises en œuvre, les savoirs utilisés ou construits, l'identité de l'assistant au travail.

### **5.3 Une pédagogie fondée sur l'évaluation formative**

Outre le postulat de formation centré sur les compétences, la montée en puissance du CCF comme modalité de certification (qui implique d'évaluer les compétences d'un candidat lorsqu'on l'estime prêt) oblige à repenser la préparation à l'évaluation et à l'intégrer dans le processus même d'apprentissage.

Les situations d'apprentissage qui permettent aux étudiants d'acquérir des compétences peuvent également être orientées vers un objectif d'évaluation puisqu'elles donnent à voir un état des savoirs et des compétences de l'étudiant en prise avec le réel (bien qu'il s'agisse d'une simulation).

En pratiquant une évaluation formative systématique lors des activités d'apprentissage (analyse des erreurs, interview pour déceler le raisonnement conduit...) on organise un continuum entre apprentissage et évaluation, de manière à diminuer la dramatisation et l'angoisse de l'examen et on pratique une pédagogie de la réussite. Les activités conduites en groupe restreint pourront être l'occasion de pratiquer cette évaluation où la logique formative l'emporte.

## **6. RECRUTEMENT DES ÉTUDIANTS**

Plus que leur origine, c'est surtout le profil des élèves qui importe.

Il est évident que les compétences relationnelles et d'expression sont importantes, en français comme en langue étrangère. La composante « communication /savoir-être » est en effet centrale dans la formation de l'assistant de gestion de PME-PMI.

On appréciera particulièrement les jeunes qui veulent développer une activité professionnelle caractérisée par la polyvalence. De même, ceux qui souhaitent s'engager dans une stratégie personnelle d'ouverture et de mobilité européenne correspondent au profil attendu.

### **Les axes de communication**

- Présenter les métiers auxquels ce diplôme prépare à la sortie d'une part et à 5 ans d'autre part pour en montrer le caractère évolutif et les opportunités
- Présenter les possibilités d'évolution post-BTS et principalement les licences professionnelles

### ***Les cibles***

- Les professeurs de Terminale constituent un maillon essentiel. Il faudra présenter le nouveau BTS dans chaque établissement
- Les professionnels pour expliquer les évolutions et les cautionner
- Les directeurs de CIO et les chefs d'établissement
- Les élèves de Terminale STG

### ***Les supports et les outils***

- Présentation aux classes de Terminale
- Participation aux Salons et forums
- Créations de plaquettes, de diaporamas à destination des enseignants et des élèves de Terminale (présentation de la formation et des métiers ...). Il est impératif d'adapter les supports aux différentes cibles de la communication.
- Communication dans les revues Onisep et en particulier dans la revue Parcours (numéros sur les métiers)