



Programme BTS assistant de gestion de PME-PMI

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.2.1.4 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 salariés 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 : texeur, 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
 - logiciel 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.

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.

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
<p>Thème 1. La coordination des décisions économiques par l'échange (durée indicative : 20h, cours et évaluation)</p> <p>1.1 L'échange sur les marchés (13h)</p> <p>Le prix et les décisions des agents économiques</p> <p>La monnaie dans l'échange</p> <p>L'État et le fonctionnement du marché</p>	<p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Thèmes	Sens et portée de l'étude
	<p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Analyser l'influence du niveau d'un prix ou de ses variations sur les décisions d'agents économiques. Expliquer les variations de l'offre et de la demande sur un marché.</p> <p>Identifier et analyser des dysfonctionnements de marchés.</p> <p>Identifier et analyser des défaillances de marchés.</p> <p>Analyser les effets de la quantité et de la qualité de la monnaie sur les décisions des agents économiques.</p>
<p>1.2 La dimension internationale de l'échange (7h)</p> <p>L'ouverture des économies</p> <p>Les fondements de l'échange international</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Les flux internationaux d'échanges de marchandises et de services sont enregistrés dans le compte des transactions courantes.</p> <p>L'échange international se justifie par l'intérêt qu'y trouvent les coéchangistes.</p> <p>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.</p> <p>Les flux mondiaux d'échange de marchandises et de services (par pays et par produit) reflètent la division internationale du travail</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Apprécier le degré d'ouverture d'une économie ou de secteurs. Interpréter les soldes du compte des transactions courantes.</p> <p>Identifier les influences du taux de change sur la décision d'agents économiques. Analyser les flux internationaux de biens et de services.</p>

Thèmes	Sens et portée de l'étude
<p>Thème 2. La création de richesses et la croissance économique (durée indicative : 20h, cours et évaluation)</p> <p>2.1 Les finalités de la croissance (9h)</p> <p>L'amélioration du niveau de vie</p> <p>Le développement économique</p> <p>Le développement durable</p> <p>2.2 La dynamique de la croissance (11h)</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Apprécier la situation d'un pays ou d'une région en termes de niveau de vie et de développement. Analyser les politiques de développement durable mises en place par les pouvoirs publics.</p> <p>Analyser l'influence du développement durable sur les processus de décision des agents économiques</p>

Thèmes	Sens et portée de l'étude
<p>Thème 3. La répartition des richesses (durée indicative : 20h, cours et évaluation)</p> <p>3.1. Les inégalités de revenus et de patrimoine des ménages (8h)</p> <p>Le partage inégal des revenus et du patrimoine</p> <p>La formation des salaires</p>	<p>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. Puis, dans un second temps, la répartition secondaire modifie la répartition primaire par des mécanismes de redistribution destinés à la corriger.</p> <p>Au terme de ces opérations de redistribution, on observe des inégalités de revenu disponible et de niveau de vie. La répartition du patrimoine exerce une influence sur les inégalités de revenus.</p> <p>Dans les pays développés, la croissance ne s'accompagne pas toujours d'une réduction des inégalités et de la pauvreté.</p> <p>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.</p> <p>Dans un certain nombre de pays, notamment développés, l'État intervient pour fixer un salaire minimum sur le marché du travail.</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Décrire et caractériser la répartition des revenus et du patrimoine. Analyser les modalités de formation des salaires</p> <p>Analyser les inégalités de revenus dans les pays développés.</p>

Thèmes	Sens et portée de l'étude
<p>3.2. La politique de redistribution (8h)</p> <p>Les objectifs et les instruments de la redistribution</p> <p>L'efficacité économique et sociale de la redistribution</p> <p>3.3. La répartition des richesses au niveau mondial (4h)</p> <p>Une répartition inégale.</p>	<p>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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Caractériser et analyser les différents instruments de la redistribution en France. Repérer les justifications et les orientations de réformes de la politique de redistribution.</p> <p>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 ».</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Repérer les inégalités de richesse au niveau mondial.</p>
<p>Thème 4. Le financement des</p>	

Thèmes	Sens et portée de l'étude
<p>activités économiques (durée indicative : 20h, cours et évaluation)</p> <p>4.1 Les différentes modalités de financement (2 h)</p> <p>4.2 Le marché financier et son rôle économique (6h)</p> <p>Le financement des agents et l'allocation des ressources</p> <p>La liquidité des titres et l'évaluation des actifs</p> <p>4.3 Les institutions financières et leur rôle (6h)</p> <p>L'intermédiation financière et la</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Par la fixation du cours pour une action donnée, le marché financier contribue à déterminer la valeur d'une entreprise.</p> <p><u>Compétences attendues :</u> <i>Identifier et comparer les divers modes de financement des activités économiques. Analyser les différentes fonctions du marché financier.</i></p>

Thèmes	Sens et portée de l'étude
<p>spécificité de l'activité bancaire</p> <p>Des relations de complémentarité avec le marché financier</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Par ailleurs, elles ont été amenées à intervenir de façon beaucoup plus active sur les marchés de capitaux.</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Caractériser et analyser le rôle des institutions financières dans le financement de l'économie.</p> <p>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.</p>
<p>4.4 La globalisation financière et l'efficacité du financement international des activités économiques (6h)</p> <p>L'efficacité du financement des activités économiques au niveau mondial</p> <p>L'accroissement des risques</p>	<p>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 financières nées de la concurrence entre places financières offrent des instruments visant à assurer une protection contre les risques.</p> <p>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.</p>

Thèmes	Sens et portée de l'étude
<p>Thème 5. La politique économique dans un cadre européen (durée indicative : 20h, cours et évaluation)</p> <p>5.1 L'appréciation de la situation économique (7h)</p> <p>La situation économique</p> <p>L'appréciation par les agents économiques</p> <p>5.2 La mise en œuvre des politiques économiques (13h)</p> <p>Les politiques économiques</p> <p>La politique conjoncturelle</p>	<p>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.</p> <p>L'appréciation de cette situation aura un impact sur les décisions des agents économiques.</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Exploiter une note de conjoncture. Analyser une situation économique donnée en distinguant les éléments conjoncturels des éléments structurels. Comparer et interpréter des situations conjoncturelles nationales dans l'espace européen.</p> <p>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. 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).</p> <p>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</p>

Thèmes	Sens et portée de l'étude
<p>La politique structurelle</p> <p>Les limites à l'efficacité des politiques économiques</p>	<p>politique monétaire, qui peuvent être accompagnées de politiques spécifiques (politique des revenus, politique des prix,...). 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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Interpréter les mécanismes à l'œuvre dans les politiques économiques. Repérer les limites des politiques économiques nationales.</p> <p>Analyser les conséquences de mesures de politique économique sur la situation économique. Identifier les effets d'une politique annoncée sur l'activité de l'entreprise.</p>

Thème 6. la gouvernance de l'économie mondiale
(durée indicative : 20h, cours et évaluation)

Thèmes	Sens et portée de l'étude
<p>6.1 La régulation du marché mondial des biens et services (10h)</p> <p>Les enjeux d'une organisation du commerce mondial</p> <p>Les principes de fonctionnement de l'Organisation Mondiale du Commerce</p> <p>Les limites à la gouvernance des échanges mondiaux</p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p><u>Compétences attendues :</u></p> <p>Identifier les instruments de régulation du commerce mondial.</p> <p>Identifier et analyser les limites de l'OMC dans la gouvernance de l'économie mondiale. Analyser un litige commercial et son règlement par l'ORD.</p>
<p>6.2 La coopération internationale, une offre de biens publics mondiaux (10h)</p> <p>La notion de bien public mondial</p> <p>La gestion d'un bien public</p>	<p>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.</p>

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. Garanties 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'étranger⁹. 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.