RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME · 2026-2027

BTS GPME

Gestion de la PME

Diplôme d'État de niveau 5 (bac + 2) · fiche RNCP38363 · 120 crédits ECTS. Le diplôme, sa préparation au CFA Groupe IGF, ses blocs de compétences, son examen et ses textes officiels.

01 Le diplôme et la formation au CFA
02 Les blocs de compétences
03 L'examen
04 Les textes officiels

Campus Paris 12e – 10, rue de la Véga

Organisme certifié Qualiopi

01 48 05 76 69
www.groupeigf.com
contact@groupeigf.com

Le BTS GPME en bref

Le BTS Gestion de la PME forme des collaborateurs polyvalents, au plus près de la direction : gestion administrative, relation avec les clients et les fournisseurs, gestion du personnel, maîtrise des risques et pilotage de l'activité. Le titulaire a une vision d'ensemble de l'entreprise et fournit au dirigeant les informations nécessaires à ses décisions.

Le diplôme

Intitulé	Brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » (BTS GPME)
Reconnaissance	**Diplôme d'État**, délivré par le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Recherche (certificateur)
Niveau	Niveau 5 du cadre national des certifications professionnelles (bac + 2) · **120 crédits européens (ECTS)**
Enregistrement	Répertoire national des certifications professionnelles : **fiche RNCP38363** (France compétences), enregistrement valable jusqu'au 31/12/2027
Textes	Arrêté du 19 février 2018 modifié : voir la partie 04
Codes	NSF 314 (comptabilité, gestion) · ROME M1203, M1501, M1604
Voies d'accès	Au CFA Groupe IGF : **contrat d'apprentissage** ou **contrat de professionnalisation**. Le diplôme est aussi accessible par la validation des acquis de l'expérience (VAE).

La formation au CFA Groupe IGF

Admission	Baccalauréat ou autre titre de niveau 4 (diplôme d'accès aux études universitaires, brevet professionnel…), et contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise : le CFA vous aide à la trouver.
Durée	2 ans
Rythme	Au CFA le **jeudi**, de 9 h à 13 h et de 14 h à 18 h, et le **vendredi**, de 9 h à 13 h et de 14 h à 16 h (14 heures par semaine) ; en entreprise du lundi au mercredi. Le calendrier annuel de formation, remis à l'inscription, précise les semaines de cours, les examens blancs et les congés.
Volume horaire au CFA	**1 350 heures** en contrat d'apprentissage (740 heures en 1re année, 610 heures en 2e année) ; **1 100 heures** en contrat de professionnalisation
Lieu	Campus Paris 12e – 10, rue de la Véga, 75012 Paris · formation en présentiel
Coût	Aucun frais de formation pour l'alternant. Le coût est pris en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) de l'employeur, selon le niveau de prise en charge fixé pour le diplôme ; un reste à charge peut subsister pour l'employeur.
Handicap	Aménagements possibles de la formation et des épreuves : Mme Marine MOLINA, référente handicap · mm@groupeigf.com · 01 48 05 76 75

Organisation et pédagogie

Volume horaire par enseignement

Enseignement	Épreuve	1re année	2e année	Total
Culture générale et expression	E1	80 h	80 h	**160 h**
Langue vivante étrangère 1 (anglais)	E21 · E22	120 h	80 h	**200 h**
Culture économique, juridique et managériale	E3	120 h	90 h	**210 h**
Relation avec les clients et les fournisseurs	E4	140 h	120 h	**260 h**
Gestion des risques ; gestion du personnel et GRH	E51 · E52	140 h	120 h	**260 h**
Fonctionnement et développement de la PME	E6	140 h	120 h	**260 h**
Total		**740 h**	**610 h**	**1 350 h**

Répartition établie par le CFA pour le contrat d'apprentissage. L'horaire de l'annexe III a de l'arrêté (p. 98) concerne la formation initiale sous statut scolaire et n'est donné qu'à titre indicatif.

Méthodes pédagogiques

- Cours en présentiel, travaux dirigés, cas d'entreprises et mises en situation professionnelles
- Travaux de groupe, activités de recherche, projets collectifs et visites d'entreprises
- Ateliers de développement personnel et ateliers digitaux
- Examens blancs, écrits et oraux, dans les conditions de l'examen
- Ressources pédagogiques en ligne sur YPAREO

Suivi de votre parcours

- **Un référent formation** vous suit tout au long de la formation, en lien avec votre **maître d'apprentissage** en entreprise ; entretiens de progrès et séances de régulation de groupe.
- **Livret d'apprentissage numérique** (YPAREO) : vos missions, les situations professionnelles liées au référentiel, les obligations de l'employeur et les contacts du CFA.
- **Livret de compétences** (YPAREO) : chaque compétence y est indiquée acquise, en cours d'acquisition ou non acquise, avec sa date d'acquisition. Il est complété par le formateur et consultable par vous et par votre maître d'apprentissage.

Évaluer vos progrès, préparer l'examen

Tout au long de la formation, vos acquis sont évalués : contrôles continus dans chaque enseignement, écrits, restitutions orales, travaux de recherche individuels ou en groupe, cas de synthèse, dossier de projet professionnel avec soutenance orale, examens blancs.

Ces évaluations mesurent vos progrès et vous entraînent : elles n'entrent pas dans la note du diplôme, qui est délivré à l'issue de la session nationale d'examen (partie 03).

Votre avis compte. Deux campagnes d'évaluation anonyme des enseignements ont lieu chaque année, en novembre et en avril, et un questionnaire de satisfaction vous est proposé en fin de parcours. Vous êtes informé(e) des améliorations retenues.

Blocs de compétences

Le BTS GPME comprend **quatre blocs de compétences**, enregistrés au Répertoire national des certifications professionnelles (fiche RNCP38363). Ces blocs structurent le programme : chacun correspond à **une épreuve professionnelle** de l'examen.

Bloc de compétences	Compétences attestées	Évaluation
RNCP38363BC01 **Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME**	• Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres • Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des impayés) • Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations • Rechercher et sélectionner les fournisseurs • Passer les commandes d'achat et d'immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs • Assurer le suivi comptable des opérations commerciales	**E4 · orale et pratique**
RNCP38363BC02 **Participer à la gestion des risques de la PME**	• Conduire une veille • Accompagner la mise en place d'un travail en mode « projet » • Identifier, évaluer les risques de l'entreprise et proposer des actions correctrices • Évaluer et suivre les risques financiers de la PME en termes de trésorerie • Gérer des risques identifiés dans la PME • Mettre en place une démarche qualité au sein de la PME	**E51 · orale**
RNCP38363BC03 **Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME**	• Assurer le suivi administratif du personnel • Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments • Organiser les élections des représentants du personnel • Participer à la gestion des ressources humaines • Contribuer à la cohésion interne du personnel de l'entreprise	**E52 · écrite**

Blocs de compétences (suite)

Bloc de compétences	Compétences attestées		Évaluation
RNCP38363BC04 **Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME**	• Représenter, analyser, améliorer le système d'information de la PME • Améliorer des processus « support » et organiser et suivre les activités de la PME • Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle • Accompagner le déploiement du plan de communication de la PME	• Analyser l'activité de la PME • Produire et analyser des informations de nature financière • Identifier les facteurs explicatifs de la performance commerciale et financière • Concevoir et analyser un tableau de bord	**E6 · écrite**

Le détail des activités, des tâches, des critères d'évaluation et des savoirs associés figure dans le référentiel des activités professionnelles (annexe I a, p. 18 à 37) et dans le référentiel de certification (annexe I b, p. 38 à 70).

Possibilités de valider un ou plusieurs blocs de compétences

- **Un bloc est acquis** dès que vous obtenez **au moins 10/20** à l'épreuve correspondante (E4, E51, E52 ou E6). Sur demande, une **attestation** vous est délivrée pour chaque bloc acquis, même si vous n'obtenez pas le diplôme.
- **En cas d'échec au diplôme**, vous pouvez conserver **pendant cinq ans** le bénéfice des notes égales ou supérieures à 10/20 : vous ne repassez alors que les autres épreuves.
- **Les blocs déjà acquis**, lors d'une session précédente ou par la **validation des acquis de l'expérience (VAE)**, peuvent vous dispenser des épreuves correspondantes.
- Les épreuves générales (E1, E2 et E3) font partie du diplôme, mais ne constituent pas des blocs de compétences de la fiche RNCP38363.

Équivalences et passerelles

- La fiche RNCP38363 n'établit pas de correspondance entre ces blocs et ceux d'une autre certification.
- Les correspondances entre les épreuves de l'ancien BTS Assistant de gestion de PME-PMI et celles du BTS GPME figurent à l'annexe IV (p. 105).
- Les métiers visés et les poursuites d'études sont présentés dans la plaquette de formation 2026-2027 et sur la fiche formation du site groupeigf.com.

Les épreuves du diplôme

Le diplôme est délivré à l'issue d'une **session nationale d'examen**, en fin de 2e année. Au CFA Groupe IGF, toutes les épreuves sont passées en **forme ponctuelle**. **Le CFA procède à votre inscription** et vous informe des convocations : vérifiez la confirmation d'inscription qui vous est transmise et signalez sans attendre toute erreur.

Épreuve	Intitulé	Unité	Coef.	Forme et durée	ECTS
E1	Culture générale et expression	U1	**4**	Écrite · 3 h [1]	**14**
E21	Langue vivante étrangère 1 : compréhension et expression écrites, production orale	U21	**2**	Écrite · 2 h, et orale · 20 min, préparation 20 min	**8**
E22	Langue vivante étrangère 1 : compréhension de l'oral	U22	**1**	Orale · 20 à 25 min, sans préparation	**4**
E3	Culture économique, juridique et managériale	U3	**6**	Écrite · 4 h	**22**
E4	Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	U4	**6**	Orale et pratique · 1 h au plus, préparation 1 h, en partie sur poste informatique [2]	**22**
E51	Participer à la gestion des risques de la PME	U51	**4**	Orale · 30 min [2]	**14**
E52	Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME	U52	**4**	Écrite · 2 h 30	**14**
E6	Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	U6	**6**	Écrite · 4 h 30	**22**
EF1	Langue vivante étrangère 2 (facultative)	UF1	–	Orale · 20 min, préparation 20 min	–
EF2	Engagement étudiant (facultative) [3]	UF2	–	Orale · 20 min	–

[1] 3 heures depuis la session 2025 (arrêté du 13 juillet 2023 relatif à l'enseignement et à l'épreuve de culture générale et expression du BTS). L'arrêté reproduit en partie 04 mentionne encore une épreuve de 4 heures.

[2] Épreuve sur dossier : voir l'encadré ci-dessous.

[3] Unité facultative définie par l'arrêté du 23 septembre 2020, commune aux BTS ; elle ne figure pas dans l'arrêté reproduit.

Crédits européens : arrêté du 8 juillet 2024 portant répartition des crédits européens. Épreuves facultatives : la langue choisie en EF1 doit être différente de celle de l'épreuve E2 ; seuls les points au-dessus de 10/20 sont pris en compte.

Les dossiers des épreuves E4 et E51 : une condition pour être interrogé

- **E4** : document synoptique des situations professionnelles, contexte commercial de la PME, au moins deux fiches de gestion de la relation clients-fournisseurs (dont une sur l'administration des ventes), deux fiches de communication écrite et deux de communication orale, présentation de la base de données du PGI et productions associées.
- **E51** : dossier de 12 pages au plus sur la gestion des risques ou la démarche qualité de la PME, avec la conduite de projet menée par le candidat et sa veille.
- Les deux dossiers comprennent les attestations de stage ou les certificats de travail.
- Un dossier **non déposé, déposé hors délai, ou non visé et signé** est déclaré non conforme : l'épreuve reçoit la mention **NV (non valide)**, le candidat ne peut pas être interrogé et **le diplôme ne peut pas lui être délivré**.
- Les dossiers sont personnels et soumis aux règles relatives à la fraude ; les dates de dépôt sont fixées par les autorités académiques.

Résultats, épreuves de contrôle et notes conservées

Obtenir le diplôme

Le diplôme est obtenu avec une **moyenne générale d'au moins 10/20**, calculée selon les coefficients des épreuves.

Les épreuves de contrôle

Vous pouvez passer les épreuves de contrôle (le « rattrapage ») si votre moyenne générale est **d'au moins 8/20 et inférieure à 10/20** et si vous obtenez **au moins 10/20 de moyenne aux épreuves professionnelles** (E4, E51, E52 et E6).

- **deux interrogations orales**, à choisir parmi les épreuves du domaine général : culture générale et expression, langue vivante étrangère 1, culture économique, juridique et managériale ;
- chacune dure **20 minutes, après 20 minutes de préparation** (10 et 10 minutes en langue vivante) ;
- seule la meilleure note, de l'épreuve initiale ou de l'épreuve de contrôle, est retenue ; vous êtes admis(e) si votre nouvelle moyenne atteint 10/20.

Notes conservées, blocs acquis

- Le bénéfice des notes égales ou supérieures à 10/20 est conservé **cinq ans** à compter de leur obtention, à votre demande.
- L'examen se passe en principe dans sa **forme globale** : toutes les épreuves lors de la même session. La **forme progressive**, épreuve par épreuve sur plusieurs sessions, est ouverte à certains candidats dans les conditions des articles D. 643-20 à D. 643-23 du code de l'éducation.
- Chaque bloc acquis (E4, E51, E52 ou E6) peut faire l'objet d'une attestation : voir la partie 02.

Aménagements d'épreuves

En situation de handicap ou de trouble de santé, vous pouvez obtenir un aménagement de vos épreuves (temps majoré, aide humaine ou technique…). La demande se prépare avec la référente handicap et se dépose **au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen**.

Mme Marine MOLINA · mm@groupeigf.com · 01 48 05 76 75

Les règles à connaître le jour de l'examen

- Munissez-vous de votre convocation et d'une pièce d'identité ; respectez l'heure indiquée.
- Pour E4, apportez les ressources matérielles, logicielles et la base de données nécessaires, référencées dans votre dossier, et vérifiez au préalable leur compatibilité avec l'environnement du centre d'examen.
- Toute fraude ou tentative de fraude, y compris l'usage non autorisé d'outils d'intelligence artificielle, expose à des sanctions prononcées par les autorités académiques.

Sources : arrêté de définition du diplôme et ses modifications (partie 04) ; décret n° 2022-850 du 3 juin 2022 et note de service relative aux épreuves de contrôle du BTS pour la session 2026 (Bulletin officiel de l'enseignement supérieur et de la recherche, 2025, n° 40) ; note d'inscription au BTS du service interacadémique des examens et concours (bénéfice des notes).

Guide de lecture des textes

Les pages qui suivent reproduisent les textes officiels du diplôme, dans l'ordre de leurs annexes. Ce tableau indique, pour chacun, s'il est toujours applicable et où le trouver dans ce document.

Texte	Statut	Pages
Arrêté du 19 février 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS « Gestion de la PME »	En vigueur, modifié	**p. 11 à 13**
Sommaire, tableau de synthèse ; annexe I a : référentiel des activités professionnelles ; annexe I b : référentiel de certification (blocs 1 à 4)	En vigueur	**p. 14 à 70**
Annexe II a : unités constitutives ; II b : dispenses d'unités ; II c : règlement d'examen ; II d : définition des épreuves	En vigueur, modifiées (voir ci-dessous)	**p. 71 à 97**
Annexe III a : horaire hebdomadaire (formation initiale) ; III b : stages et ateliers de professionnalisation ; annexe IV : correspondances avec le BTS Assistant de gestion de PME-PMI	En vigueur	**p. 98 à 105**
Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés de certaines spécialités de BTS (NOR : ESRS2129126A) : définition de la sous-épreuve E21, à compter de la session 2022	En vigueur	**Sur Légifrance**

⚠ Textes intervenus depuis : ce qu'ils changent

- **Culture générale et expression (E1).** Depuis la session 2025, l'épreuve est une épreuve ponctuelle écrite de **3 heures**, définie par l'annexe III de l'arrêté du 13 juillet 2023 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de culture générale et expression, aux compétences travaillées et à la définition de l'épreuve de culture générale et expression du brevet de technicien supérieur (JORF du 2 août 2023). L'arrêté reproduit mentionne encore 4 heures.
- **Crédits européens.** L'arrêté du 8 juillet 2024 portant répartition des crédits européens fixe les crédits de chaque unité : U1 : 14 ; U21 : 8 ; U22 : 4 ; U3 : 22 ; U4 : 22 ; U51 : 14 ; U52 : 14 ; U6 : 22, soit 120 crédits.
- **Épreuves de contrôle.** Le décret n° 2022-850 du 3 juin 2022 a créé les épreuves de contrôle du BTS ; leurs modalités sont fixées par l'arrêté du 3 juin 2022, modifié par l'arrêté du 20 juin 2024, et précisées chaque année par note de service (partie 03).
- **Engagement étudiant.** L'unité facultative « engagement étudiant » est définie par l'arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur.
- **Blocs de compétences.** Les blocs du diplôme et leurs modalités de validation sont ceux de la fiche RNCP38363 de France compétences (partie 02).

⚖ **Seuls les textes publiés au Journal officiel et au Bulletin officiel font foi.** Les pages reproduites en sont des copies, fournies à titre d'information. Les textes en vigueur peuvent être consultés sur legifrance.gouv.fr, et la fiche du diplôme sur francecompetences.fr (fiche RNCP38363). Sources consultées le 22/10/2026.

GROUPE IGF

04 · LES TEXTES OFFICIELS

Textes officiels du BTS GPME

A	Arrêté du 19 février 2018 et annexe I	p. 10 à 70
B	Annexe II : unités, règlement d'examen et définition des épreuves	p. 71 à 97
C	Annexes III et IV	p. 98 à 105

Reproduction de l'arrêté du 19 février 2018 et de ses annexes. Les modifications intervenues depuis sont signalées dans le guide de lecture qui précède. Les numéros de page du présent document figurent en bas à droite de chaque page.



Brevet de technicien supérieur

GESTION DE LA PME

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur,
de la recherche et de l'innovation

Arrêté du 19 FEV. 2018

portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME»

NOR : ESRS1803180A

La ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D.643-1 à D.643-35 ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du portant définition du programme et de l'épreuve de « culture économique, juridique et managériale » communs à plusieurs spécialités de brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « services administratifs et financiers » du 11 septembre 2017 ;

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 16 janvier 2018 ;

Groupe IGF · Référentiel du BTS GPME 2026-2027 · p. 11

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 25 janvier 2018,

Arrête :

Article 1er

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Sa présentation synthétique fait l'objet d'une annexe introductive jointe au présent arrêté.

Article 2

Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification sont définis en annexes I a et I b au présent arrêté.
Les unités constitutives du diplôme sont définies en annexe II a au présent arrêté.

L'annexe II b précise les unités communes au brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur.

Article 3

Le règlement d'examen est fixé en annexe II c au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe II d au présent arrêté.

Article 4

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III a au présent arrêté.

Article 5

La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » comporte un stage en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe III b au présent arrêté.

Article 6

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

Article 7

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D643-14 et D643-20 à D643-23 du code de l'Education.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D643-13 à D643-26 du code de l'Education.

Article 8

Groupe IGF · Référentiel du BTS GPME 2026-2027 · p. 12

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 9 avril 2009 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 9 avril 2009 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D643-15 du code de l'Education, et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 9

La première session du brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2020.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 9 avril 2009 précité aura lieu en 2019. A l'issue de cette session, l'arrêté du 9 avril 2009 précité est abrogé.

Article 10

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 19 FEV. 2018

Pour la ministre et par délégation,
Pour la directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle,
Le chef de service,
adjoint de la directrice générale

Frédéric FOREST

Sommaire

Tableau de synthèse – Activités - Blocs de compétences – Unités

ANNEXE I – RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME

Annexe I a : Référentiel des activités professionnelles

Annexe I b : Référentiel de certification

ANNEXE II – MODALITÉS DE CERTIFICATION

Annexe II a : Unités constitutives du diplôme

Annexe II b : Dispenses d'unités

Annexe II c : Règlement d'examen

Annexe II d : Définition des épreuves

ANNEXE III – ORGANISATION DE LA FORMATION

Annexe III a : Grille horaire

Annexe III b : Stage et ateliers de professionnalisation

ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE

Tableau de synthèse – Domaines d'activités – Blocs de compétences – Unités

Activités	Blocs de compétences	Unités
Domaine d'activités 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact Activité 1.2. Administration des ventes de la PME Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME Activité 1.5. Suivi des opérations d'achats et d'investissement de la PME Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME	***Bloc de compétences n° 1 – Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME*** - Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres - Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des impayés) - Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations - Rechercher et sélectionner les fournisseurs - Passer les commandes d'achat et d'immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs. - Assurer le suivi comptable des opérations commerciales	***UNITÉ U4*** ***Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME***
Domaine d'activités 2 : Participer à la gestion des risques de la PME Activité 2.1. Conduite d'une veille Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME	***Bloc de compétences n° 2 – Participer à la gestion des risques de la PME*** - Conduire une veille - Accompagner la mise en place d'un travail en mode « projet » - Identifier, évaluer les risques de l'entreprise et proposer des actions correctrices - Évaluer et suivre les risques financiers de la PME en termes de trésorerie - Gérer des risques identifiés dans la PME - Mettre en place une démarche qualité au sein de la PME	***UNITÉ U51*** ***Participer à la gestion des risques de la PME***

Domaine d'activités 3 : Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME	***Bloc de compétences n° 3 – Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME*** - Assurer le suivi administratif du personnel - Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments - Organiser les élections des représentants du personnel - Participer à la gestion des ressources humaines - Contribuer à la cohésion interne du personnel de l'entreprise	***UNITÉ U52*** ***Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME***
Domaine d'activités 4 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME Activité 4.2. Organisation des activités de la PME Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME Activité 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME	***Bloc de compétences n° 4 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME*** - Représenter, analyser, améliorer le système d'information de la PME - Améliorer des processus « support » et organiser et suivre les activités de la PME - Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle - Accompagner le déploiement du plan de communication de la PME - Analyser l'activité de la PME - Produire et analyser des informations de nature financière - Identifier les facteurs explicatifs de la performance commerciale et financière, - Concevoir et analyser un tableau de bord	***UNITÉ U6*** ***Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME***

	Culture générale et expression - Appréhender et réaliser un message écrit - Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement -S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs - Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message	***UNITE U1*** ***Culture générale et expression***
	LV1 Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - production et interaction orales	***UNITE U21 - LV étrangère :*** ***compréhension de l'écrit et expression écrite*** ***production orale en continu et interaction***
	Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante : - compréhension de l'oral	***UNITE U22 - LV étrangère : compréhension de l'oral***
	Culture économique, juridique et managériale L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à : - analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ; - exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ; - proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ; - établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ; - exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.	***UNITE U3*** ***Culture économique juridique et managériale***
	Bloc facultatif - Langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - production et interaction orales	***UNITÉ FACULTATIVE - LV étrangère 2***

ANNEXE 1 : RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME

Annexe I a : Référentiel des activités professionnelles

I – INTITULÉ DU DIPLÔME

BTS « Gestion de la PME »

II - CHAMP D'ACTIVITÉ

II.1. Définition

Les missions associées au BTS « Gestion de la PME » sont exercées par une collaboratrice ou un collaborateur de la direction d'une très petite, petite ou moyenne entreprise. Elles consistent en une coopération directe avec la dirigeante ou le dirigeant. Toutefois, des emplois dans d'autres formes de très petites, petites ou moyennes unités[1] peuvent se rapprocher de ceux associés à la gestion de la PME dès lors que les activités professionnelles rencontrées et leurs enjeux sont en proximité avec ceux connus au sein d'une PME.

Par ses caractéristiques, la catégorie PME est à la fois spécifique et hétérogène. Toutefois, quelques principes généraux peuvent être repérés. La spécificité de la PME tient par exemple au rôle de sa dirigeante ou de son dirigeant, mais également à son fonctionnement et à la nécessité de porter une attention soutenue au maintien de sa cohésion. Une description de la PME en services ou fonctions est peu pertinente. Cette singularité influence la nature des missions de gestion de la PME en exigeant de la part des titulaires du diplôme un rôle de « gestionnaire généraliste » et une polyvalence. Cette polyvalence se traduit par la capacité à prendre en charge des activités professionnelles, en lien avec leur champ de compétences, en mobilisant les ressources pertinentes. Cette polyvalence ne doit pas s'entendre comme la détention d'une somme de spécialités. En revanche, elle se fonde sur la capacité à prendre en charge des dossiers variés nécessitant une compréhension globale de l'entreprise et la prise en compte de toutes ses contingences.

II.1.1. *La mission globale*

La polyvalence liée à la gestion de la PME impose aux titulaires du diplôme d'avoir une perception globale de l'activité et de l'environnement de la PME, d'inscrire leur action dans le respect de sa culture et de ses objectifs stratégiques, de rester dans les limites de leurs responsabilités et de rendre compte de leur action à la direction.

De manière générale, les différentes activités nécessitent de la part des titulaires du diplôme, une forte composante communicationnelle. En effet, ils exercent non seulement une fonction d'interface au niveau interne, mais également au niveau externe avec les partenaires de l'entreprise. Ainsi, dans l'accomplissement de leurs missions et dans leurs domaines de compétences, ils doivent communiquer afin :

- de rendre compte de leurs actions et alerter la direction sur les difficultés et/ou opportunités repérées, en formulant des propositions adaptées ;
- de renforcer la qualité des relations vis-à-vis des partenaires de l'entreprise.

Cette composante communicationnelle, qu'elle soit écrite ou orale, est présente dans de nombreuses activités. Elle nécessite, de la part des titulaires du diplôme, une adaptabilité aux interlocuteurs, aux

[1] Dans la suite du texte, lorsque le lieu d'exercice de l'emploi sera évoqué, la formulation petites ou moyennes entreprises recouvrira également des unités dont le fonctionnement se rapproche de celui de la PME.

contextes d'exercice, ainsi qu'aux moyens et supports disponibles. Elle implique une mise à distance et une analyse pertinente des situations de communication auxquelles ils seront confrontés.

II.1.2. *Les activités constitutives du métier*

Deux grands types d'activités peuvent être distingués.

II.1.2.1. Les activités de support au fonctionnement de l'entreprise

Les activités de support au fonctionnement de l'entreprise peuvent se traduire par la prise en charge, totale ou partielle, d'activités au sein de processus et notamment du processus de gestion de la relation avec la clientèle et les fournisseurs, de gestion des risques, ou encore du traitement des dossiers du personnel.

Les titulaires du diplôme interviennent, selon un positionnement et un degré d'autonomie variables, sur des aspects organisationnels, dans la mise en place d'une gestion documentaire, de procédures de travail collaboratif ou de modélisation de documents par la prise en charge des activités de suivi et de contrôle (suivi de la mise en place d'outils de gestion des risques, par exemple). Ils participent à ces activités en exerçant tout particulièrement des fonctions de veille, de suivi et d'alerte.

Les titulaires du diplôme contribuent à la mise en relation des différentes parties prenantes, internes ou externes, au sein d'un processus, par leur contribution à la mise en œuvre d'une politique de communication efficace.

II.1.2.2. Les activités de soutien aux décisions de la direction

Ces activités de soutien consistent à aider la dirigeante ou le dirigeant dans son action et à préparer la prise de décisions. Les titulaires du diplôme lui apportent les informations nécessaires à la conduite de l'exploitation, au développement de l'entreprise et à la prise de décision.

Elles consistent également en une collaboration étroite avec la direction et contribuent à la pérennisation et au développement de l'entreprise. Dans ce cadre, les titulaires du diplôme échangent avec les parties prenantes de la PME, telles que l'administration, les banques, ou encore le cabinet comptable.

Pour l'ensemble de ces activités de support ou de soutien aux décisions, les titulaires du diplôme disposent d'une autonomie et d'un champ de délégation plus ou moins étendus selon l'organisation (taille, métier, culture, etc.), selon les missions réalisées et selon le type de management exercé par la direction. Ils doivent faire preuve d'esprit critique et de réactivité, de capacités rédactionnelles et doivent être capables de travailler en mode projet, de communiquer, de coopérer, d'interagir avec des acteurs internes ou externes à l'entreprise et de rendre compte de leurs actions et des résultats obtenus et alerter si nécessaire.

Les titulaires du diplôme seront capables de réaliser des activités qui peuvent être regroupées en quatre domaines :

- participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise notamment par leur implication dans la gestion des relations avec les clients et fournisseurs dans ses dimensions administrative, humaine, comptable, ou encore commerciale **(gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME)** ;
- contribuer à la gestion des risques et donc veiller aux conditions de la pérennité de l'entreprise par l'adaptation aux évolutions de son environnement **(participer à la gestion des risques de la PME)** ;
- gérer le personnel et participer à la valorisation des ressources humaines **(gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME)** ;
- contribuer à l'amélioration de l'efficacité de l'entreprise par l'amélioration de son organisation, soutenir et accompagner son développement en participant au suivi de l'activité par la production d'informations et la mise en place d'indicateurs soumis à la direction **(soutenir le fonctionnement et le développement de la PME)**.

Le référentiel des activités professionnelles est structuré autour de ces quatre domaines d'activités. Dans chacun de ces domaines, la dimension communicationnelle est très imbriquée avec les différentes activités. Ces activités mobilisent systématiquement des résultats exprimés en termes de communication.

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. *Types d'organisations*

Les activités de gestion de la PME s'exercent dans des structures organisationnelles diverses où la gestion administrative requiert une forte polyvalence. Il s'agit principalement de PME de 5 à 50 salariés où, quels que soient les secteurs d'activité, la polyvalence est requise. La dirigeante ou le dirigeant en est souvent propriétaire et bénéficie d'une indépendance sur le plan juridique et financier.

Par extension, ces activités peuvent s'exercer dans d'autres types d'unités où les situations professionnelles et les compétences mises en œuvre présentent une très forte proximité avec celles décrites pour les PME. Ces unités peuvent rechercher ce type de profil en raison de son caractère polyvalent et des capacités d'adaptation qu'il présente. Il s'agit notamment :

- des entreprises de plus de 50 salariés structurées en centres de responsabilité ou de profit (agences, filiales de petite taille, succursales) ;
- des associations, dont le fonctionnement et les contingences seraient proches de ceux de la PME ;
- éventuellement, des organismes publics sous les mêmes conditions.

II.2.2. *Place dans l'organisation, contexte managérial*

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » exercent leur mission sous l'autorité d'une dirigeante ou d'un dirigeant.

Ils occupent une position particulière au sein de l'entreprise du fait de leur rôle d'interface, dans les relations internes et externes, y compris dans un contexte international. Ce rôle d'interface les conduit à communiquer, à partager l'information et à collaborer avec de nombreux acteurs de la PME afin de renforcer un mode de fonctionnement collaboratif.

Quelle que soit l'activité exercée, les titulaires du diplôme doivent repérer les caractéristiques et les contingences de l'entreprise et des situations rencontrées afin que les actes de gestion soient en cohérence avec la stratégie et les décisions retenues au sein de la PME. De la capacité des titulaires du diplôme à se situer et à prendre en compte ces caractéristiques dépend la pertinence de leurs actions, des informations produites et des propositions formulées. Ils disposent d'une autonomie dans l'accomplissement de leurs missions. Toutefois, leur degré d'autonomie varie selon les contextes et s'accompagne d'une capacité à rendre compte et à alerter quant aux éventuelles difficultés rencontrées. Les organisations deviennent de moins en moins rigides. Cela affecte les métiers et les conditions d'exercice des diplômés.

II.2.3. *Environnement économique, juridique et numérique de l'emploi*

L'environnement professionnel dans lequel s'exercent les missions de gestion de la PME comporte :

- des dimensions économiques et juridiques,
- une dimension technologique nécessitant la mobilisation de compétences numériques.

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » analysent l'impact des évolutions de ce contexte sur leurs pratiques et identifient leurs propres besoins de formation.

II.2.3.1. Environnement économique de l'emploi

Les PME représentent une part importante du tissu productif des pays européens et assurent la majorité des emplois salariés du secteur privé. De nouvelles formes d'organisations se développent avec des principes de fonctionnement en forte proximité avec celui de la PME. Pourtant, malgré des atouts indéniables, ces organisations sont confrontées à des risques qui, s'ils ne sont pas pris en compte, peuvent être source de vulnérabilité, voire de remise en cause de la pérennité de la PME. Ces risques ne sont pas forcément spécifiques à la PME, mais l'absence d'un service spécialisé dans la prise en compte de ces paramètres de l'environnement nécessite leur prise en charge par les titulaires du diplôme, intégrant l'information et l'alerte de la direction.

Par ailleurs, on constate :

- un recours croissant des grandes entreprises à la sous-traitance avec des conditions contractuelles qui augmentent la dépendance des PME vis-à-vis des donneurs d'ordre ;
- une évolution de la pyramide des âges des entrepreneurs qui entraîne une multiplication des opérations de transmission, de cession et de reprise d'entreprises.

Les paramètres économiques doivent également être intégrés dans la conduite des activités. La pertinence de la contribution des titulaires du diplôme à la prise de décisions au sein de l'organisation dépend de leur capacité à prendre en compte les variables de cet environnement économique. Ces variables peuvent affecter directement les choix opérés par la direction (variation d'un taux d'intérêt ou d'un taux de change, par exemple).

Par ailleurs, les organisations sont également insérées dans un environnement concurrentiel évolutif et instable avec une clientèle mieux informée, plus exigeante et exprimant des besoins plus individualisés. À cet égard, les titulaires du diplôme doivent faire preuve de curiosité et être en mesure d'assurer une veille sur le marché de l'entreprise tant pour les pratiques, les produits, que pour les démarches commerciales. Cette démarche de veille concurrentielle renforce leur appartenance à la PME.

II.2.3.2 Environnement juridique de l'organisation

Les organisations sont placées dans un environnement réglementaire de plus en plus évolutif et complexe. Les règles juridiques nationales et internationales sont de plus en plus prégnantes. Sources de contraintes mais aussi d'opportunités, elles doivent être intégrées et prises en compte dans la mise en place des procédures et des choix organisationnels afin qu'ils soient conformes. De fait, les missions de gestion de la PME nécessitent une capacité à exploiter la réglementation dans le cadre d'activités professionnelles diverses. Les titulaires du diplôme doivent effectuer une actualisation des connaissances de la réglementation grâce à une veille dans le domaine professionnel, à la fois parce que la réglementation évolue et parce que des situations nouvelles sont rencontrées. Ils peuvent mener une activité de veille afin :

- d'identifier les sources d'information pertinentes et de contrôler la qualité des données collectées, saisies ou extraites (cohérence, fiabilité, traçabilité) ;
- de repérer les évolutions en matière de normalisation notamment en matière de qualité et de sécurité ;
- de recenser les textes concernant la PME et son activité ;
- de s'assurer du respect de la réglementation par la PME, du respect des règles et des échéances par la mise en place de procédures adaptées et/ou par une alerte vis-à-vis des personnes ayant la compétence pour modifier les procédures.

Dans les PME, les titulaires du diplôme peuvent être considérés comme devant exercer une vigilance quant à la mise en conformité de la PME vis-à-vis du contexte réglementaire. Le formalisme de la constitution des dossiers est de plus en plus technique, exigeant et complexe.

Les activités de gestion de la PME intègrent également les relations avec les administrations. Les titulaires du diplôme doivent garantir que l'entreprise respecte la réglementation en vigueur et les échéances imposées. Outre l'évolution de cette réglementation, ils doivent également avoir une bonne compréhension des principes juridiques applicables dans les relations avec l'ensemble des partenaires de l'organisation (clientèle, fournisseurs, banques, etc.).

II.2.3.3. Environnement numérique de l'emploi

Les activités exercées sont sensibles aux évolutions technologiques qui peuvent apporter une fiabilité des informations produites et transmises, ainsi que des traitements opérés. Pour cela, les titulaires du diplôme BTS « Gestion de la PME » disposent d'accès privilégiés aux ressources du système d'information dans le respect de certaines exigences telles que les contraintes légales et réglementaires, les attentes des utilisateurs ou de la clientèle, en s'appuyant sur des procédures. Ils doivent contribuer aux choix des méthodes de traitement et de récupération des informations de l'entreprise.

Afin de répondre aux attentes des responsables, les exigences sont doubles avec :

- la capacité à exploiter ces outils dans le cadre des missions confiées ;

- la capacité à accompagner en interne le développement de ces nouvelles compétences numériques (formation du personnel, notamment).

La mise en œuvre d'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) permet d'assurer l'enregistrement et le contrôle des opérations, la production de documents de synthèse ou la réalisation des travaux réglementaires et l'extraction de données. Ces données peuvent être traitées ensuite à l'aide d'un tableur. Une utilisation du tableur adaptée aux besoins permet de traiter les informations, d'effectuer des prévisions et des simulations ainsi que d'automatiser les calculs. Si les compétences dans l'utilisation de logiciels bureautiques, de communication (messagerie) et d'organisation (gestion d'un agenda) restent nécessaires, elles ne sont plus suffisantes. Elles doivent notamment s'appuyer sur des capacités à :

- rechercher, traiter et produire de l'information pour résoudre des problèmes et construire des connaissances et des compétences ;
- communiquer l'information, en utilisant les outils et le langage adaptés, et collaborer au sein de groupes de travail ;
- agir en adoptant une attitude éthique, responsable et citoyenne.

Les titulaires du diplôme mettent également leurs compétences au service de collègues et de communautés de travail. Le déploiement des conditions nécessaires au travail collaboratif est essentiel.

L'évolution de l'environnement technologique de l'emploi pose également la question d'une meilleure maîtrise de la notion d'identité numérique, des enjeux et des caractéristiques numériques de l'organisation, notamment par l'utilisation des réseaux sociaux dans la communication globale, mais aussi par l'image de la PME qui y est diffusée. Ces aspects correspondent à une attente forte des organisations, tant en communication interne qu'en communication externe. En effet, en interne, il est nécessaire de fédérer autour d'une culture d'entreprise partagée et d'impliquer le personnel. En externe, l'utilisation raisonnée des réseaux sociaux est devenue une nécessité en matière de communication clients : partage d'informations, organisation d'évènements, échange avec la communauté des consommateurs.

II.2.4. *Conditions générales d'exercice*

II.2.4.1. Autonomie et responsabilité

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » rendent régulièrement compte à leur direction et travaillent de manière autonome en faisant preuve d'initiative. Le degré d'autonomie et de responsabilité peut être variable selon les contextes et les missions.

Ils organisent leur travail, contribuent à l'organisation des responsables, communiquent et collaborent avec d'autres membres du personnel de l'entreprise et avec les partenaires externes.

II.2.4.2 Compétences comportementales mises en œuvre dans l'exercice de l'emploi

L'exercice des missions de gestion de la PME nécessite un sens aigu de l'organisation, de la curiosité, de la rigueur, une capacité d'adaptation aux changements de l'environnement. Ces compétences seront également nécessaires pour accompagner les réorganisations potentielles.

Compte tenu de leur position d'interface interne et externe, les titulaires du diplôme doivent développer une forte dimension relationnelle en adaptant leur communication et leur registre de langage aux différentes parties prenantes et dans le respect de la confidentialité. Pour répondre aux nombreuses sollicitations internes et externes à l'entreprise, les titulaires du diplôme font preuve d'une grande disponibilité, d'un esprit d'analyse et de synthèse.

Les titulaires du diplôme sont en capacité de prendre en compte les priorités, la complexité des situations, les aléas quotidiens et de faire face aux imprévus. Ils agissent favorablement sur le climat relationnel en cherchant à réduire les tensions, à prévenir et à participer au dépassement des conflits ainsi qu'à accompagner les changements. Ils savent mettre en place, voire proposer des méthodes de travail adaptées au contexte en prenant en compte l'organisation dans sa globalité, en conduisant des dossiers requérant de la polyvalence. En relation avec les partenaires internes et externes de l'entreprise, les titulaires du diplôme peuvent avoir un rôle de représentation de leur responsable, et doivent donc répondre à une forte exigence en termes de comportement afin de s'adapter au contexte et aux différents interlocuteurs.

II.2.4.3. Maîtrise de la langue française orale et écrite

Aux compétences précédemment citées, s'ajoute la maîtrise écrite et orale de la langue française. Cette maîtrise est rendue indispensable à la fois pour faciliter la communication écrite et orale, mais également pour véhiculer une image positive et cohérente de l'entreprise vis-à-vis de ses partenaires.

II.2.4.4. Pratique d'une langue étrangère

La pérennité et le développement des PME peuvent passer par des relations avec des clients étrangers et la conquête de nouveaux marchés à l'international. Ces entreprises sont également susceptibles de s'approvisionner sur ces marchés. Les titulaires du diplôme doivent donc être en mesure d'assurer une communication écrite et orale de qualité avec des partenaires étrangers. Les activités professionnelles peuvent nécessiter l'utilisation d'une langue vivante étrangère.

II.2.5. *Évolution de l'emploi*

Grâce à leur polyvalence, les titulaires du diplôme disposent de moyens pour évoluer dans un large spectre de métiers et de responsabilités.

La définition de leur emploi pourra évoluer :

- avec la croissance de la PME, leur permettant de prendre en charge des activités exigeant plus d'autonomie et de responsabilité ;
- vers un nombre croissant d'activités déléguées en fonction de leur expérience, de leurs compétences et de leurs qualités personnelles.

À moyen-terme, les titulaires du diplôme peuvent s'orienter vers la création ou la reprise d'une PME.

III. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Les activités professionnelles sont présentées en quatre domaines d'activités :

- gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME **;**
- participer à la gestion des risques de la PME **;**
- gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME **;**
- soutenir le fonctionnement et le développement de la PME**.**

DOMAINE D'ACTIVITÉS 1 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

Les activités liées à la gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME constituent, en général, le cœur de métier exercé par les titulaires du diplôme. Elles consistent en :

- la prise en charge de l'essentiel du processus des ventes et des achats,
- des actions de prospection, de suivi de la bonne exécution des contrats et des tâches permettant de développer la relation avec les clients et les fournisseurs,
- une analyse des risques éventuels inhérents à cette relation,
- un suivi comptable des opérations commerciales,
- un suivi des encaissements et décaissements,
- la communication très fréquente sinon permanente avec des partenaires de la PME afin de construire et de renforcer les relations.

Ces activités se caractérisent par une forte fréquence et une forte prégnance dans la gestion courante de la PME.

Activité 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
T.1.1.3. Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs

Activité 1.2. Administration des ventes de la PME

T.1.2.1. Préparation de propositions commerciales
T.1.2.2. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)
T.1.2.3. Suivi des ventes et des livraisons
T.1.2.4. Facturation, suivi des règlements et des relances « clients »
T.1.2.5. Évaluation du risque client
T.1.2.6. Mise à jour du système d'information « clients »
T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients

Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME

T.1.3.1. Accueil, information et conseils
T.1.3.2. Traitement et suivi des réclamations
T.1.3.3. Communication pour développer la relation client

Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME

T.1.4.1. Étude des projets d'achats et des investissements
T.1.4.2. Recherche des fournisseurs
T.1.4.3. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs
T.1.4.4. Mise à jour du système d'information fournisseurs
T.1.4.5. Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs

Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME

T.1.5.1. Préparation de la négociation des contrats
T.1.5.2. Passation et suivi des commandes
T.1.5.3. Acquisition et suivi des immobilisations
T.1.5.4. Contrôle des achats et des règlements
T.1.5.5. Évaluation des fournisseurs
T.1.5.6. Communication écrite et orale avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires

financiers

Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME

T.1.6.1. Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement
T.1.6.2. Suivi des relations avec les banques
T.1.6.3. Suivi de la trésorerie des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements
T.1.6.4. Préparation et contrôle de la déclaration de TVA
T.1.6.5. Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- ***Données et informations disponibles :***

- informations sur les décisions stratégiques et commerciales retenues au sein de la PME, sur les objectifs fixés
- données et informations sur les clients et les fournisseurs (catalogues, tarifs, conditions, fichiers, etc.), sur les différents interlocuteurs et sur les appels d'offres
- documents commerciaux : bons de commande, bons de livraison, factures, contrats types, appels d'offres, etc.
- réglementation associée aux marchés publics, aux contrats commerciaux
- informations sur les produits et les tarifs, réductions, conditions générales de vente, garanties
- présentation des différents processus et procédures en usage dans l'entreprise
- documentations comptables, juridiques et fiscales professionnelles
- 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, , quantités, rythme, contraintes)
- organisation comptable de l'entreprise, système d'information comptable
- documents comptables de l'entreprise
- règles comptables et fiscales applicables dans l'organisation, y compris en matière de TVA
- 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, formules de calcul des indicateurs

- ***Équipements et logiciels :***

- micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante
- matériel de communication (téléphones fixes et mobiles)
- logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation, de communication (messagerie, par exemple)
- progiciel de gestion intégré (notamment module comptable et de suivi des immobilisations) ou logiciels de gestion commerciale, de gestion comptable et de gestion des immobilisations, logiciel de traitement d'enquêtes

Liaisons fonctionnelles

- ***Relations internes :***

- la direction de la PME
- le personnel commercial et de production/expédition
- les salariés

- ***Relations externes :***

- les prospects
- les clients
- les fournisseurs
- les transporteurs
- les banques
- les fournisseurs de données commerciales et financières
- l'expert-comptable
- l'administration fiscale

Autonomie, responsabilité

L'implication de la direction de l'entreprise ou de commerciaux dans cette fonction délimite l'étendue de l'autonomie dont disposent les titulaires du diplôme. Toutefois, sur le champ purement administratif et comptable et en accord avec la direction

de l'entreprise, les titulaires du diplôme disposent généralement d'un degré de délégation important, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise. Cette autonomie est favorisée par le caractère récurrent des activités.

Résultats attendus

En termes opérationnels

- Une prospection avec les documents nécessaires
- Une réponse aux appels d'offres
- Des informations et des conseils auprès de la clientèle
- Des documents commerciaux
- La préparation et la passation de commandes
- Un traitement des litiges et réclamations
- Un état de rapprochement bancaire, un suivi des encaissements et des décaissements
- Des propositions de choix de fournisseurs
- Des opérations de suivi de contrôles et de corrections
- Des appels d'offres, un plan de négociation et un argumentaire d'achat
- Une actualisation du système d'information avec des données relatives aux clients et aux fournisseurs
- La réalisation de calculs et la production de statistiques à partir d'indicateurs fournis
- La préparation des commandes, des factures, des documents commerciaux
- Des documents comptables en lien avec les opérations d'achats et ventes,
- Une analyse des créances et dettes
- L'établissement, le contrôle et le dépôt de la déclaration de TVA
- Un suivi des risques liés aux échanges internationaux

En termes organisationnels/méthodologiques

- Une analyse de la situation commerciale prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques
- L'identification de la cible, le choix d'une méthode de prospection et des documents nécessaires à la prospection
- La conception et la mise en place de procédures
- Des outils de coordination, de comparaison, d'évaluation, de suivi et de contrôle
- Le respect de la confidentialité des informations sur les clients
- La prise en compte du risque client
- Une prise en compte des priorités, des commandes et des règlements à forts enjeux, le respect des délais
- La constitution de dossiers
- Des plans d'appels de relance
- Une analyse, une évaluation quantitative et qualitative des besoins en produits et services
- La mise en place de procédures de contrôle assurant la conformité à la réglementation, aux principes comptables et aux choix de l'entité
- Une utilisation du PGI (avec une extraction de données) et du tableur

En termes de communication

- Une analyse de la situation de communication, la prise en compte du contexte
- Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec la clientèle et les fournisseurs
- Des alertes
- La prise en compte des interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents
- La qualité et le maintien de la relation avec les clients, une assertivité dans les relances clients
- Une communication écrite et orale adaptée aux acteurs internes et externes
- La mise en œuvre des règles orthographiques et syntaxiques dans les écrits
- La conduite professionnelle d'entretiens
- Une mise en œuvre de techniques de gestion des conflits
- Le développement des relations professionnelles facilitant la circulation de l'information
- La communication d'informations sur les clients, les ventes et les achats
- Une argumentation des propositions
- Une utilisation des outils de messagerie, du traitement de texte, d'outils de présentation assistée par ordinateur

DOMAINE D'ACTIVITÉS 2 : PARTICIPER À LA GESTION DES RISQUES DE LA PME

La PME est confrontée à des risques divers, notamment financiers. Elle doit les prendre en compte et les gérer. La participation des titulaires du diplôme à la gestion des risques s'appuie sur la conduite d'une veille afin de repérer les obligations de la PME, le travail en mode projet et la mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques. La mise en place d'une démarche qualité permet également de limiter les risques et les dysfonctionnements.

Dans ce contexte, les titulaires du diplôme doivent agir en fonction des limites de leur responsabilité, rendre compte de leur action, travailler et communiquer avec les différents acteurs impliqués ou exposés. Ces activités exigent une attention permanente de la part des titulaires du diplôme.

Activité 2.1. Conduite d'une veille

T.2.1.1. Mise en place d'une veille
T.2.1.2. Qualification de l'information
T.2.1.3. Mise en évidence de risques éventuels
T.2.1.4. Alerte des responsables de la PME
T.2.1.5. Synthèse et diffusion de l'information
T.2.1.6. Mise à jour des pratiques et des procédures

Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME

T.2.2.1. Identification du besoin en termes d'organisation
T.2.2.2. Conduite d'une analyse fonctionnelle interne et externe
T.2.2.3. Élaboration du cahier des charges et planification des tâches à réaliser
T.2.2.4. Organisation et conduite de réunions avec les acteurs du projet
T.2.2.5. Suivi du projet

Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME

T.2.3.1. Identification des risques
T.2.3.2. Conduite d'une veille relative à la réglementation et à la certification
T.2.3.3. Identification des obligations légales
T.2.3.4. Analyse, évaluation des risques et alertes éventuelles des dirigeants de la PME
T.2.3.5. Proposition d'actions correctrices
T.2.3.6. Mise en œuvre, diffusion et suivi des actions validées

Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME

T.2.4.1. Identification des échéances à court et moyen terme
T.2.4.2. Suivi des flux de trésorerie
T.2.4.3. Évaluation des risques financiers à court et moyen terme
T.2.4.4. Alerte des responsables de la PME
T.2.4.5. Proposition de solutions
T.2.4.6. Mise en œuvre et suivi des actions validées

Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME

T.2.5.1. Gestion des risques liés à la santé, à l'hygiène et à la sécurité au travail
T.2.5.2. Gestion des risques liés à la protection des personnes, des biens et des droits
T.2.5.3. Gestion des risques environnementaux
T.2.5.4. Gestion des risques informatiques et des risques liés aux données

Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME

T.2.6.1. Analyse de l'existant

T.2.6.2. Formalisation, diffusion, contrôle et amélioration des procédures
T.2.6.3. Participation à la mise en place de procédures de gestion des connaissances
T.2.6.4. Veille sur la certification
T.2.6.5. Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- ***Données et informations disponibles :***

- informations sur les objectifs, les décisions stratégiques et commerciales retenues au sein de la PME
- procédures usuelles de veille
- données et informations sur l'activité, les produits, les clients et les fournisseurs
- informations relatives à un projet conduit au sein de l'entreprise (étapes, délais, contraintes, coûts, risques, etc.)
- informations sur les risques au sein de la PME, données concernant sa situation au regard des risques
- informations sur les postes de travail, sur les procédures et outils mis en œuvre au sein de la PME
- informations sur la situation financière de l'entreprise (bilan, comptes de résultat, plans d'investissement et de financement, etc.), sur les modes de financement et de crédit, prévisions de flux de trésorerie
- documents bancaires
- réglementation, normes et certifications en vigueur
- accords de branche et/ou d'entreprise, conventions collectives nationales, informations concernant la promotion de la santé, de l'hygiène, de la sécurité au travail
- réglementation de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé, Ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement
- informations relatives à l'orientation de la PME en matière de développement durable
- informations relatives à la consommation d'énergie et la production de déchets
- informations et préconisations relatives à la sécurisation et la protection des données personnelles et professionnelles et du système d'information
- règlement intérieur de la PME, informations relatives à l'organisation du travail et les postes de travail
- polices d'assurance de l'entreprise, garanties contractuelles
- déclarations et inscriptions auprès des différents organismes de protection de la propriété industrielle
- tableaux de bord
- documentation sur les certifications nationales, internationales en vigueur dans la PME, dans le secteur d'activité de l'entreprise et chez les concurrents.
- informations sur les processus et les procédés de production, la satisfaction des clients ainsi que les procédures de qualité, les rapports d'audit et d'enquête de satisfaction
- mode opératoire, une procédure, un extrait d'un manuel de qualité,

- ***Équipements et logiciels :***

- micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante
- logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation, de communication (messagerie, par exemple)
- matériel de communication (téléphones fixes et mobiles)
- progiciel de gestion intégrée (notamment module comptable et de suivi des immobilisations) ou logiciel de gestion comptable et de gestion des immobilisations
- logiciels spécialisés : gestion de documents, de veille et curation de contenus, de protection informatique
- outil de travail collaboratif

Liaisons fonctionnelles

- ***Relations internes :***

- la direction de la PME
- les commerciaux de la PME
- les salariés
- les instances représentatives du personnel

- ***Relations externes :***

- les assureurs, les intermédiaires financiers, les banques, l'administration fiscale et sociale
- les centres de documentation
- les prestataires de service, les fournisseurs, les clients
- l'Inspection du travail, la Médecine du travail, les caisses de Sécurité Sociale et les organismes d'assurance et de mutuelle complémentaires, etc.
- les organismes institutionnels de la protection de la santé et de la propriété intellectuelle et industrielle
- les organisations professionnelles
- les prestataires de service

Autonomie et responsabilité

Les titulaires du diplôme :

- participent prioritairement au suivi de la trésorerie, afin de s'assurer que la PME pourra faire face à ses échéances et à la gestion des risques en fonction de la politique définie par les responsables de la PME et des consignes données,

- conduisent une veille afin de suivre l'évolution de la réglementation et/ou de s'adapter à des situations nouvelles et alertent leur direction sur les modifications de la réglementation et les événements susceptibles de générer des risques pour l'entreprise,

- conduisent des activités opérationnelles qui sont de leur responsabilité : recueil des informations nécessaires ; 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,

- accompagnent le déploiement de procédures visant à réduire le développement de risques au sein de la PME rendent compte de leur activité.

Résultats attendus

En termes opérationnels

- L'identification et la validation des sources d'information et de l'information collectée
- Une synthèse des informations recueillies par la veille et la mise en évidence des obligations à respecter
- Des propositions d'organisation du travail (cahier des charges, planification, etc.)
- L'identification, le recensement, l'analyse et l'évaluation des risques de l'entreprise
- Des propositions d'actions correctives et procédures actualisées
- Un tableau de suivi des flux de trésorerie et son analyse, l'identification des risques financiers inhérents
- Des propositions de modalités de financement de la trésorerie
- Des recommandations sur les équipements et installations nécessaires à l'amélioration des conditions de travail
- La production des documents conformes aux obligations légales
- Une conservation des informations, de protection des données
- Un fonctionnement sécurisé du système informatique en accord avec le prestataire informatique
- La mise en place de dispositifs de détection et suivi de la procédure de « remédiation » des dysfonctionnements repérés
- Une production de documents et d'outils d'analyse pour la démarche qualité

En termes organisationnels

- Une analyse de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise
- La mise en place d'une méthode de veille adaptée
- Une démarche de conduite de projet
- Des outils de suivi et de contrôle de la trésorerie
- La mise en place d'une méthodologie de gestion des risques, de procédures visant à améliorer la prise en compte des risques
- Des opérations de suivi, de contrôle, de corrections effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence selon le projet ou le dossier pris en charge
- Le respect des délais
- La constitution de dossiers
- Un plan d'archivage des informations et des documents
- Une utilisation du PGI (avec une extraction de données) et du tableur
- La préparation et l'organisation de réunions

- L’utilisation d’un outil de travail collaboratif

En termes de communication

- Une analyse de la situation de communication, la prise en compte du contexte
- Une image valorisante et fidèle de l’entreprise dans la relation avec la clientèle et les fournisseurs
- La prise en compte des interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents
- Une communication écrite et orale adaptée aux acteurs internes et externes
- La mise en œuvre des règles orthographiques et syntaxiques dans les écrits
- La conduite professionnelle d’un entretien
- La création de conditions favorisant l’adhésion et la confiance des acteurs
- Le développement des relations professionnelles facilitant la circulation de l’information
- La communication d’informations sur les risques
- Une argumentation des propositions
- Une utilisation des outils de messagerie, du traitement de texte, d’outils de présentation assistée par ordinateur

DOMAINE D'ACTIVITÉS 3 : GÉRER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DE LA PME

L'enjeu pour les PME est de dépasser une simple administration du personnel pour développer une véritable gestion des ressources humaines, notamment par les opérations de recrutement et de valorisation du capital humain dans le but de développer une action collective au sein de la PME.

Dans ce contexte, les titulaires du diplôme assurent la gestion administrative du personnel et l'exécution de l'ensemble des tâches nécessaires à la préparation de la paie. En outre, ils participent à la valorisation des ressources humaines et veillent à la cohésion interne de la PME. Ce domaine intègre une forte dimension de communication interne, vis-à-vis de la direction, des salariés et afin de renforcer la cohésion.

Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME

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 et contrôle des éléments de la paie
T.3.1.5. Réalisation des déclarations sociales
T.3.1.6. Mise en place des modalités de représentation du personnel et de négociation au sein de l'entreprise
T.3.1.7. Communication avec la direction, les salariés, les instances représentatives du personnel de la PME, les spécialistes de gestion du personnel et l'administration

Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME

T.3.2.1. Aide au recrutement
T.3.2.2. Intégration des nouveaux membres
T.3.2.3. Préparation et suivi des actions de formation
T.3.2.4. Préparation et mise en place de l'évaluation des personnels
T.3.2.5. Préparation et suivi de tableaux de bord sociaux
T.3.2.6. Communication avec la direction et les salariés de la PME, les organismes de formation, les organismes paritaires collecteurs, les prestataires externes du recrutement

Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME

T.3.3.1. Contribution à la qualité des relations interpersonnelles
T.3.3.2. Contribution à la mise en place d'un travail collaboratif

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- ***Données et informations disponibles :***

- informations sur les décisions stratégiques retenues au sein de la PME, sur les objectifs fixés
- informations sociales et juridiques
- informations professionnelles sur les salariés et des dossiers individuels de salariés
- informations sur les obligations en matière de déclarations sociales
- conventions collectives, de branche et accords et conventions d'entreprise
- code du travail et Code de la Sécurité Sociale, informations juridiques et sociales, réglementation en vigueur
- modèles d'imprimés de déclarations sociales
- modèles de contrats de travail et bulletins de paie des salariés de l'entreprise
- informations sur l'organisation du temps de travail, le temps de travail des salariés
- règlement intérieur, présentation des règles en vigueur dans l'entreprise
- présentation du processus de recrutement, documents d'intégration

- fiches de postes, fiches descriptives de métiers ou de fonctions
- CV, lettres de motivation, tests d'aptitude, comptes rendus d'entretien
- informations relatives au droit de la formation et à la politique de formation de l'entreprise
- plan de formation et catalogues de formations proposés par des prestataires
- informations concernant des filières de formation et des formations professionnelles
- éléments du tableau de bord social
- éléments de la culture de l'entreprise
- outil de suivi des évaluations des salariés

- ***Équipements et logiciels :***

- micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante
- logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation, de communication (messagerie, par exemple)
- matériel de communication (téléphones fixes et mobiles)
- progiciel de gestion intégré (notamment modules comptable, paie et de suivi des immobilisations) ou logiciel de gestion comptable, de gestion des immobilisations, de gestion du personnel
- logiciel de gestion du temps de travail et de planification, logiciel de traitement d'enquêtes

Liaisons fonctionnelles

- ***Relations internes :***

- la direction de la PME
- les salariés, les candidats à un poste
- les instances représentatives du personnel

- ***Relations externes :***

- l'administration sociale (URSSAF, caisses de retraite, inspection du travail, etc.) et organismes mutualistes
- les partenaires (expert-comptable, cabinet de conseils, Pôle Emploi, entreprises de travail temporaire, cabinet de recrutement, médecine du travail, etc.)
- des organismes de formation

Autonomie, responsabilité

Dans la limite de la délégation accordée et dans le respect de la réglementation, les titulaires du diplôme disposent d'une autonomie :

- assez large dans la réalisation des activités administratives liées à la gestion du personnel,
- réduite en matière de gestion des ressources humaines et de contribution à la cohésion interne, en fonction des principes en vigueur dans l'entreprise, des consignes données par la direction de l'entreprise ainsi que des objectifs assignés.

Résultats attendus

En termes opérationnels

- L'identification, la collecte, le contrôle et le traitement des informations
- La production des documents sociaux, des contrats de travail et autres documents
- La mise en place des élections et des modalités de représentation du personnel
- Des documents d'accueil
- Des fiches de poste, un guide d'entretien et des comptes rendus d'entretiens
- Des propositions argumentées de modes de recrutement et d'annonces de recrutement et en termes de recrutement
- Des outils d'évaluation, un suivi de l'évaluation du personnel
- Des propositions en termes de formation, le suivi du plan de formation
- Des plannings
- Des dossiers salariés
- Des indicateurs de la gestion sociale, des tableaux de bord sociaux
- Un contrôle des bulletins de paie
- Des outils de description des emplois, de planification, de suivi, de collecte d'informations et d'évaluation
- Le suivi des relations avec les organismes sociaux et la médecine du travail

- Des propositions d'actions pour favoriser le dialogue, la coordination et dépasser les conflits

En termes organisationnels/méthodologiques

- Une analyse de la situation prenant en compte des priorités et des contingences
- Des opérations de suivi, de contrôle, de corrections
- Le respect de la confidentialité des informations sur les salariés
- Le respect des délais
- La constitution, le suivi et l'actualisation de dossiers de salariés
- Une procédure de veille de la règlementation sociale
- L'élaboration et le suivi d'un processus de recrutement, d'accueil, de paie ou encore d'évaluation
- Le déploiement de solutions de travail collaboratif
- Une utilisation du PGI (avec une extraction de données) et du tableur

En termes de communication

- Une analyse de la situation de communication, la prise en compte du contexte
- Une image valorisante et fidèle de l'entreprise
- La prise en compte des interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents
- Une communication écrite et orale adaptée aux acteurs internes et externes
- La conception de documents pour recueillir et traiter les données
- La mise en œuvre des règles orthographiques et syntaxiques dans les écrits
- La conduite professionnelle d'entretiens
- La création de conditions favorisant l'adhésion et la confiance des acteurs
- Le développement des relations professionnelles facilitant la circulation de l'information et les échanges
- Une communication d'informations relatives à la gestion du personnel et des ressources humaines
- Une argumentation des propositions
- Une communication écrite et orale avec les salariés, le comptable ou le prestataire de service avec l'administration sociale et la médecine du travail
- Une utilisation des outils de messagerie, du traitement de texte, d'outils de présentation assistée par ordinateur

DOMAINE D'ACTIVITÉS 4 : SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA PME

Les activités de la PME et la prise de décision nécessitent la mise à disposition d'informations fiables. Ces activités doivent être organisées afin de contribuer pleinement au fonctionnement et au développement de l'entreprise. Le pilotage de la PME par la direction nécessite la production préalable d'informations relatives à des projets de développement, des coûts ou permettant d'étudier l'impact des décisions de gestion sur les équilibres financiers.

Par ailleurs, l'étude du marché permet d'aider la direction dans les orientations de développement de la PME. Enfin, le fonctionnement et le développement de la PME nécessitent de définir une politique de communication.

Les titulaires du diplôme interviennent en soutien de la direction afin d'améliorer le fonctionnement de la PME et d'en favoriser le développement. Les liens avec la direction nécessitent des relations fréquentes afin de prendre les consignes de travail et de communiquer les résultats obtenus. Comparativement à d'autres, ces activités sont relativement peu fréquentes, parfois même annuelles.

Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME

- T.4.1.1. Caractérisation du système d'information
- T.4.1.2. Évaluation des besoins d'information
- T.4.1.3. Collecte et contrôle des informations
- T.4.1.4. Structuration des informations et des flux d'information
- T.4.1.5. Classement et archivage des documents
- T.4.1.6. Participation à l'évolution du système d'information

Activité 4.2. Organisation des activités de la PME

- T.4.2.1. Contribution à l'évolution des processus « supports »
- T.4.2.2. Amélioration et suivi de l'organisation du travail administratif
- T.4.2.3. Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.)
- T.4.2.4. Organisation des déplacements
- T.4.2.5. Organisation d'événements internes, participation à des événements externes
- T.4.2.6. Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME

Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME

- T.4.3.1. Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise
- T.4.3.2. Analyse des tendances du marché
- T.4.3.3. Fidélisation de la clientèle

Activité 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME

- T.4.4.1. Contribution à la communication institutionnelle
- T.4.4.2. Contribution à la communication commerciale
- T.4.4.3. Suivi de l'identité numérique
- T.4.4.4. Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication

Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME

- T.4.5.1. Calcul et analyse des coûts et des résultats
- T.4.5.2. Réalisation des budgets prévisionnels
- T.4.5.3. Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats

Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME

- T.4.6.1. Analyse financière

T.4.6.2. Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers

Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME

T.4.7.1. Conception et suivi des indicateurs pertinents de gestion et d'alerte

T.4.7.2. Établissement d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- ***Données et informations disponibles :***

- informations sur les décisions stratégiques et commerciales retenues au sein de la PME, sur les objectifs fixés
- schéma d'organisation du système d'information (SI) de la PME, une représentation des flux d'informations internes et externes de la PME
- description du processus de production du produit ou du service (organigramme, carte des activités, diagramme évènements–résultats, diagramme de flux, nomenclature des produits, etc.)
- informations sur des dysfonctionnements du SI ou d'un processus administratif et des besoins d'amélioration
- description d'un processus « support », informations sur les procédures en usage
- informations sur les activités, les chantiers, les commandes, les salons
- informations sur la gestion électronique des documents (GED) et réglementation sur la conservation des documents
- informations qualitatives et quantitatives sur les produits, les fournisseurs, les clients
- conventions type d'inscription (salons, séminaires, etc.)
- propositions de prestataires de services (transports, hôtellerie, restauration, etc.)
- informations commerciales sur le marché, les clients, les fournisseurs et les concurrents, des études de marché
- informations sur les avis des clients (enquête de satisfaction, rapports de commerciaux, etc.)
- informations relatives à la politique de communication de la PME, à ses réseaux sociaux, à ses sites intranet et internet
- tableaux de bord de la PME
- décisions de gestion avec des éléments quantitatifs
- données de gestion résultant de calculs préalables de coûts et de marges
- informations nécessaires aux calculs de coûts et à la préparation des budgets prévisionnels
- informations sur la situation financière de l'entreprise (bilan, comptes de résultat, plans d'investissement et de financement)
- formules de calcul des ratios financiers
- prévisions de flux de trésorerie
- documents bancaires
- réglementations fiscale et sociale

- ***Équipements et logiciels :***

- micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante
- logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation, de communication (messagerie, etc.)
- matériel de téléphonie fixe et mobile
- logiciel de traitement d'enquêtes
- progiciel de gestion intégré
- outil de travail collaboratif

Liaisons fonctionnelles

- ***Relations internes :***

- la direction de l'entreprise
- les salariés
- le ou la responsable informatique
- les responsables opérationnels

- ***Relations externes :***

- les clients, les fournisseurs

- les prestataires de services (Entreprises de Services du Numérique (ESN), agences de voyages, prestataires de transports, de restauration, d'hébergement, expert-comptable, cabinet conseil, centres de documentation et d'archivage, agence de communication, etc.)
- l'administration fiscale

Autonomie, responsabilité

Ces activités sont conduites en soutien de la direction. Les titulaires du diplôme disposent d'une autonomie relative dans le domaine de la gestion de l'information. Pour les activités d'organisation, ils disposent d'un degré d'autonomie globalement élevé mais variable selon le niveau d'expérience et le degré de délégation accordé par la direction. Cette autonomie s'exerce dans le respect des règles de fonctionnement de l'entreprise, des procédures établies et des obligations légales notamment relatives à la conservation des documents.

En matière de communication externe, les titulaires du diplôme mettent en place des actions de communication dans le respect de la politique définie par la direction et dans une optique de valorisation de l'image de la PME.

Les décisions en matière de ressources financières et de diagnostic financier sont du domaine de la direction de la PME. Les titulaires du diplôme disposent d'une responsabilité limitée à une préparation rigoureuse des dossiers et à leur suivi. Ils ont essentiellement un rôle de production d'informations, d'alerte et d'aide à la décision.

Résultats attendus

En termes opérationnels

- La caractérisation d'un système d'information (SI) dans ses différentes dimensions
- Une représentation schématique des flux d'information et des processus du SI et leur analyse (composantes, liens entre les services de l'organisation, ressources et acteurs externes)
- Des propositions d'amélioration du SI et des processus
- La collecte d'informations
- Une proposition d'organisation du classement et de l'archivage à partir de l'analyse des documents de l'entreprise
- Des propositions d'amélioration de l'organisation d'un processus « support » et d'activités administratives, une organisation efficace et efficiente des activités
- Une proposition de choix de prestataires pour les déplacements et les événements
- L'organisation fiable des activités, des déplacements et des événements dans le respect des contraintes et de la confidentialité
- Une analyse pertinente du marché de la PME ainsi qu'une évaluation rigoureuse et méthodique de la situation commerciale de la PME
- Des propositions d'actions commerciales, de fidélisation de la clientèle et de leur évaluation
- L'analyse et l'exploitation d'une enquête de satisfaction ou de rapports de commerciaux
- Un cahier des charges pour des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Des supports de communication institutionnelle ou commerciale efficaces et adaptés
- Un bilan des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Le calcul et l'analyse de coûts, d'un seuil de rentabilité
- Une analyse de l'impact de décisions de gestion sur des coûts ou la situation financière
- Une analyse de la situation financière et commerciale de la PME
- Une analyse et la comparaison de modes de financement et la conception d'un plan de financement
- La production d'indicateurs, des tableaux de bord commerciaux et financiers
- Des calculs exacts et justifiés

En termes organisationnels/méthodologiques

- Une analyse de la situation prenant en compte des priorités et des contingences
- Des opérations de suivi, de contrôle, de correction
- L'identification des sources d'information et des outils de collecte (indicateurs de performance, tableau de bord, enquête de satisfaction, etc.)
- Une démarche d'analyse, de diagnostic et de sélection des informations
- Des procédures de contrôle de la fiabilité des informations, des activités
- Des procédures de conservation et d'archivage des informations et une méthodologie efficace d'indexation des documents

- Un diagnostic des activités d'un processus « support » à partir d'outils d'analyse
- La collecte des informations nécessaires à l'organisation des déplacements et des événements et aux calculs de coûts
- Des outils de planification, de comparaison et d'organisation des déplacements
- La constitution de dossiers professionnels
- Des outils de veille et de suivi de l'évolution du marché
- Des propositions, des outils de suivi des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Une utilisation pertinente du PGI (avec extraction de données) et du tableur

En termes de communication

- Une augmentation de la notoriété, de la *e*-réputation et une amélioration de l'image de la PME
- Une communication écrite ou orale avec des prestataires
- Une communication écrite ou orale pour préparer, planifier et suivre les activités, les déplacements et les événements, etc.
- Des supports de communication institutionnelle ou commerciale
- La mise à disposition des informations de l'entreprise aux partenaires internes
- Une communication des analyses et des propositions d'amélioration
- Une communication, y compris sur les réseaux sociaux dans le respect des valeurs de l'entreprise et en cohérence avec la communication globale
- Une argumentation des propositions
- Une utilisation pertinente des outils de messagerie, du traitement de textes, d'outils de présentation assistée par ordinateur

Annexe I b : Référentiel de certification

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact

Tâches	T.1.1.1. Organisation de la prospection et prospection clientèle T.1.1.2. Détection, analyse et suivi des appels d'offres T.1.1.3. Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs
Compétence : Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres	

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, les produits, la clientèle, des objectifs commerciaux
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec la direction, les salariés et les commerciaux de la PME, les clients, les fournisseurs, les prospects, les organismes financiers, l'administration fiscale e l'expert-comptable
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Une demande exprimée en termes d'objectifs commerciaux, d'étude de segments de clientèle ou de recherche ou de réponse à un appel d'offres

Données des situations

- Des informations sur les produits et les tarifs, conditions générales de vente et garanties
- Des données et informations sur les clients, les fournisseurs et sur les différents interlocuteurs et sur les appels d'offres
- Un budget dédié à la prospection, la mise à disposition d'outils de prospection
- Des documents, des informations nécessaires à la recherche de clients potentiels (cible de prospection et leurs caractéristiques), de marchés publics
- Des informations sur la procédure de réponse aux appels d'offres, les contraintes associées (délais, formalisme, etc.), réglementation associée aux marchés publics, aux contrats commerciaux
- Des informations sur les références, les chiffres d'affaires, les certificats de la PME
- Des formulaires relatifs aux marchés publics, la réglementation associée
- Des informations sur le site web et le réseau social de l'entreprise

Domaines de savoirs associés	Critères de performance[2]	Périmètre et responsabilité
S 1.1.1 L'identification de la clientèle S 1.1.2 La prospection et la qualification des prospects S 1.1.3 Les appels d'offres S 1.7 Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques et numériques (dans le cadre de la prospection et des appels d'offre) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. Modélisation des documents et l'interface homme machine	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation de gestion prenant en compte les priorités, les clients, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise - *L'identification pertinente de la cible de clientèle, le choix d'une méthode de prospection et des documents nécessaires à la prospection* - *Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés* - *Une réponse pertinente aux appels d'offre dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités de gestion de la relation clientèle du PGI et du tableur. • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte, de l'objectif, des enjeux, du registre de langue, de la stratégie de communication liée à la prospection - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les prospects - *Une communication écrite et orale adaptée à l'objectif et à la cible de prospection ou pour préparer la réponse à l'appel d'offres* - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (éthiques, orthographiques, syntaxiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Le développement des relations professionnelles internes facilitant la circulation de l'information et la coordination des acteurs internes - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, des logiciels de traitement de texte et de présentation - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	La conduite de prospection est menée en considérant que la cible et les moyens de la prospection sont définis par la direction de la PME. Le positionnement des titulaires du diplôme est celui de l'accompagnement du dirigeant et/ou du commercial de la PME dans des actions de prospection. La prospection physique est exclue, la prospection téléphonique est à la marge. La mise en œuvre d'un plan de prospection peut être abordée à travers l'utilisation d'un PGI. Les titulaires mènent une veille sur les annonces et les appels d'offre pour lesquels l'entreprise est susceptible de répondre. Ils constituent le dossier de réponse en coordonnant les acteurs internes. Le choix de déposer un dossier de candidature pour un marché public est effectué par la direction.

Activité 1.2. Administration des ventes de la PME

Tâches	T.1.2.1. Préparation de propositions commerciales T.1.2.2. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.) T.1.2.3. Suivi des ventes et des livraisons T.1.2.4. Facturation, suivi des règlements et des relances « clients » T.1.2.5. Évaluation du risque client T.1.2.6. Mise à jour du système d'information « clients » T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients

[2] Les critères de performance rédigés en caractères italiques sont spécifiques à la compétence à laquelle ils sont attachés, les autres sont communs et se retrouvent de manière transversale.

Compétences : Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, les produits, la clientèle, des objectifs commerciaux
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec la direction et les salariés de la PME, les prospects, les clients, les commerciaux, les transporteurs, les banques, les fournisseurs de données commerciales et financières et l'expert-comptable
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des demandes et/ou des commandes formulées par des clients, des demandes émanant des commerciaux de l'entreprise

Données des situations

- Des informations commerciales et financières relatives à la PME, aux clients
- Des documents commerciaux, des contrats types, des appels d'offres, des devis, des factures, des bons de livraison
- Des informations sur les produits et les tarifs applicables, conditions générales de vente, garanties et les modalités de règlements
- Une représentation du processus de vente de l'entreprise
- Une procédure de relance des clients en retard de paiement
- Les documents comptables intégrant les comptes de tiers (balance auxiliaire, balance âgée, grand livre auxiliaire)
- La réglementation comptable et fiscale en matière de TVA
- Les informations nécessaires pour assurer le suivi des encaissements, décaissements et les éventuels impayés

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	**Périmètre et responsabilité**
S 1.2.1 Le système d'information client S 1.2.2 Les documents commerciaux, les contrats, l'établissement des factures S 1.2.3 Le suivi des commandes clients – La traçabilité du produit S 1.2.4 Les risques d'insolvabilité S 1.2.5 Les principes de base du modèle comptable, les comptes, comptes de tiers et balance S 1.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l'administration des ventes) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la relation avec les clients prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise, les contraintes de confidentialité et les éventuels risques - *Une actualisation et un traitement efficace des informations relatives aux clients* - *Des factures, documents commerciaux adaptés et conformes à la législation et aux usages de l'entreprise et de la profession et aux caractéristiques du client* - *Des opérations de suivi, de contrôle, de correction ou encore relance adaptées à la situation commerciale et effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités de gestion de la relation clientèle du PGI et du tableur. • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte, de l'objectif, des enjeux, de la stratégie, du registre de langue de la situation de communication - *Une réponse adaptée aux clients : objectifs à atteindre, justification des choix des procédés d'argumentation, de la structuration, des outils utilisés, mode de diffusion des messages* - *Des relances efficaces* - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec la clientèle - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques,	Les titulaires prennent en charge en charge l'essentiel du processus des ventes. Ils disposent d'un degré de délégation important pour mener cette activité. La relance client est effectuée dans le cadre d'une procédure. Si le risque de facture impayée est élevé, les titulaires du diplôme alertent le responsable de l'entreprise.

opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. Modélisation des documents et l'interface homme machine S 5.5. Communication orale interpersonnelle	éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - La conduite professionnelle d'un entretien téléphonique ou en face à face avec les clients - La communication pertinente d'informations fiables et actualisées sur les clients, les ventes - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	

Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME

Tâches	T.1.3.1. Accueil, information et conseils T.1.3.2. Traitement et suivi des réclamations T.1.3.3. Communication pour développer la relation client

Compétence : Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, les produits, la clientèle, des objectifs commerciaux
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec la direction et les salariés de la PME, les fournisseurs, les clients, les prestataires et l'expert-comptable
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des demandes et des réclamations formulées par les clients

Données des situations

- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des données et informations sur les clients, les commandes, les livraisons, les règlements, les éventuels litiges et sur les différents prestataires
- Des informations sur les produits et les tarifs, conditions générales de vente et garanties
- Une représentation du processus de vente de l'entreprise et des procédures d'accueil, de traitement des litiges et des réclamations
- Des modèles de fiches de réclamations

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S 1.3.1 L'accueil S 1.3.2 Les réclamations S 1.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la gestion de la relation clients) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.4. Communication numérique écrite S 5.5. Communication orale interpersonnelle S 5.7. Gestion des conflits	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation commerciale et de ses différents paramètres - *La conception d'une procédure pertinente pour l'accueil des clients* - *Un accueil, des informations et des conseils pertinents et efficaces auprès de la clientèle* - *Un traitement efficace des réclamations formulées par les clients* - *Un calcul pertinent des coûts de la non-qualité liés aux réclamations* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités de gestion de la relation clientèle du PGI et du tableur. • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte de la communication, de l'objectif, des enjeux et de la stratégie de communication, du registre de langues, de l'historique avec le client - Des prises en notes efficaces et fidèles (reformulation, restitution) diffusées au destinataire - *Une réponse adaptée à la demande du client en fonction des objectifs à atteindre* - *La conduite professionnelle d'un entretien téléphonique ou en face à face avec les clients adaptée à la situation commerciale* - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - La mise en œuvre de techniques de gestion des conflits - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec la clientèle - La communication d'informations fiables et actualisées sur les réclamations - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les situations d'accueil ou de réclamation peuvent être orales (en face à face ou téléphonique) ou encore écrites. Dans tous les cas, il convient d'évaluer l'enjeu de la demande, d'y répondre et de véhiculer une image valorisante et fidèle de la PME.

Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME

Tâches	T.1.4.1. Étude des projets d'achat et d'investissements T.1.4.2. Recherche des fournisseurs T.1.4.3. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs T.1.4.4. Mise à jour du système d'information fournisseurs T.1.4.5. Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs
Compétence : Rechercher et sélectionner les fournisseurs	
Contexte - Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, les produits, la clientèle, la certification de l'entreprise, des objectifs commerciaux - Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données - Des relations avec la direction et les salariés de la PME, les fournisseurs, les prestataires, l'expert-comptable - Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs	

- Des demandes d'achats ou des besoins d'investissements de la PME

Données des situations

- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des données et informations sur les fournisseurs, (catalogues, tarifs, conditions, fichiers, fiabilité…)
- Des informations précises sur les besoins de l'entreprise (y compris des besoins nouveaux), sur les contraintes (délais, coûts, quantités, caractéristiques, etc.), sur les produits et services nécessaires à l'activité (normes)
- Des informations sur la politique d'approvisionnement de l'entreprise (critères de qualification, cahier des charges, contraintes, procédure de qualification)
- Des tableaux de statistiques de la production et/ou des commandes, formules de calcul des indicateurs

Domaines de savoirs associés	**Critères de performance**	**Périmètre et responsabilité**
S 1.4.1 Typologie des achats et investissements S 1.4.2. Référencement des fournisseurs S1.4.2 Système d'information fournisseur S 1.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (tableur) et numériques (dans le cadre de la sélection de fournisseurs) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.5. Communication orale interpersonnelle	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation d'achat ou d'investissement prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise - *Un cahier des charges reflétant les besoins de la PME* - *Des propositions argumentées et adaptées de choix en termes de qualifications de fournisseurs* - *Une actualisation du système d'information avec des données relatives aux fournisseurs* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte de communication, de l'objectif, des enjeux, de la stratégie, du registre de langue pour formuler l'appel d'offres ou pour obtenir des informations supplémentaires auprès du fournisseur - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les fournisseurs - *La formulation d'une demande pertinente écrite ou orale auprès du fournisseur : structuration, outils utilisés et modes de diffusion* - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Le développement des relations professionnelles internes facilitant la circulation de l'information - La communication d'informations fiables et actualisées sur les fournisseurs - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte et de présentation - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Cette activité de sélection des fournisseurs est conduite par les titulaires du diplôme afin d'aider les dirigeants à effectuer cette sélection.

Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME

Tâches	T.1.5.1. Préparation de la négociation des contrats T.1.5.2. Passation et suivi des commandes T.1.5.3. Acquisition et suivi des immobilisations T.1.5.4. Contrôle des achats et des règlements

	T.1.5.5. Évaluation des fournisseurs T1.5.6. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers

Compétence : Passer les commandes d'achat et d'immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs.

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, les produits, la clientèle, la certification, des objectifs commerciaux
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec la direction et les salariés de la PME et avec les fournisseurs, les prestataires, les organismes financiers, l'expert-comptable
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des demandes d'achats ou d'acquisition

Données des situations

- Des informations précises sur les besoins de l'entreprise (y compris des besoins nouveaux), sur les contraintes (quantités, délais, coûts, etc.), sur les produits et services nécessaires à l'activité (normes), sur la politique d'approvisionnement de l'entreprise (critères de qualification, cahier des charges, contraintes, procédure de qualification)
- Des données et informations sur les fournisseurs (catalogues, tarifs, conditions, fichiers, délais, etc.)
- Un historique des commandes, des informations relatives au niveau des stocks, des informations relatives à la politique de réapprovisionnement
- La documentation comptable, juridique et fiscale professionnelle
- La réglementation comptable sur les amortissements, des informations sur les choix de la PME
- Les informations sur les commandes, les livraisons et les règlements (état de suivi des commandes, factures, journal des achats et journal de banque)
- Les documents comptables regroupant les comptes de tiers (balance auxiliaire, balance âgée, grand livre auxiliaire)

Domaines de savoirs associés	**Critères de performance**	**Périmètre et responsabilité**
S 1.5.1 Processus d'achat et d'investissement, les commandes fournisseurs S 1.2.2 Les documents commerciaux, les contrats S 1.5.2. Principes généraux de la gestion des stocks S 1.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation d'achat prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise - *Une analyse, une évaluation quantitative et qualitative des besoins de la PME en produits et services* - *Un dossier préparatoire à la négociation pertinent prenant en compte les caractéristiques de la PME et les souhaits du dirigeant* - *Des commandes passées auprès des fournisseurs conformes aux besoins et prenant en compte les contraintes de la PME* - *Des documents commerciaux conformes à la législation, aux usages de l'entreprise et de la profession et aux caractéristiques du fournisseur* - *Des documents comptables liés aux acquisitions conformes à la législation (plans d'amortissement suivant le mode d'amortissement choisi par l'entité)* - *Des traitements et opérations de suivi et contrôle des stocks, des achats et des règlements* - *Des critères de performance et des outils d'évaluation des fournisseurs* - *Des propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs*	Les titulaires accompagnent le chef d'entreprise pour la négociation des contrats. Leur degré de délégation est donc limité. Ils prennent en charge l'essentiel du processus des commandes fournisseurs ainsi que le contrôle des achats et des règlements.

numériques (dans le cadre des opérations d'achats et d'investissements) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.5. Communication orale interpersonnelle	- Une utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur ● <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte de communication, de l'objectif, des enjeux, de la stratégie, du registre de langue et du mode de diffusion - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les fournisseurs - Une communication écrite ou orale pertinente avec les fournisseurs, l'expert-comptable, les banques et avec les responsables et les salariés de l'entreprise - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - *La communication d'informations fiables et actualisées sur les achats* - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	L'activité liée à l'acquisition et au suivi des immobilisations peut être partielle et est réalisée sous le contrôle de l'expert-comptable. Les titulaires du diplôme assure le suivi des stocks afin d'effectuer les commandes nécessaires

Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME

Tâches	T.1.6.1. Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achats, d'investissement, de ventes et de règlements T.1.6.2. Suivi des relations avec les banques T.1.6.3. Suivi des comptes de trésorerie, des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements T.1.6.4. Préparation et contrôle de la déclaration de TVA T.1.6.5. Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux
Compétences : Assurer le suivi comptable des opérations commerciales	

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur les produits, la clientèle et les fournisseurs
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec la direction de la PME et avec les clients, les fournisseurs, les organismes financiers, l'administration fiscale, l'expert-comptable et les salariés
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des opérations commerciales et les pièces comptables associées

Données des situations

- La présentation de l'organisation comptable (plan de comptes) de la PME
- Des données et informations en provenance des partenaires bancaires, les relevés bancaires
- La documentation comptable, juridique et fiscale professionnelle y compris en matière de TVA applicable dans la PME
- La réglementation comptable sur l'amortissement des immobilisations, des informations sur les choix de la PME
- Les informations sur les achats, les ventes et les règlements (y compris extraites du PGI)
- Les documents comptables regroupant les comptes de tiers

- Des formulaires de déclaration de TVA
- Des documentations sur les techniques et moyens de paiement spécifiques au contrat de vente international (crédit documentaire, remise documentaire, virement SWIFT)

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S 1.6.1 Principes comptables S 1.6.2 Principes et règles de calcul de la TVA S 1.6.3 Suivi des encaissements et décaissements S 1.7.1 Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre des opérations de suivi comptable) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.5. Communication orale interpersonnelle	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - *Des documents comptables issus du PGI conformes à la réglementation* - *La mise en place de procédures de contrôle assurant la conformité aux principes comptables et aux choix de l'entité* - *Une analyse des créances clients et des dettes fournisseurs impayées* - *Un état de rapprochement bancaire exact* - *L'établissement, le contrôle et le dépôt de la déclaration de TVA conforme à la réglementation* - *Un recensement et un traitement des éventuelles difficultés rencontrées* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur • <u>En termes de communication</u> - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les banques - Une communication écrite ou orale pertinente avec les responsables, les banques et l'expert-comptable - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - La communication d'informations fiables et actualisées sur les clients, les fournisseurs, les ventes et les achats, les règlements - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires prennent en charge l'essentiel du processus de contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement ainsi que la déclaration de TVA. Cette activité peut être conduite en lien avec l'activité « traiter la demande du client », notamment pour les relances. Le travail sur la trésorerie se limite au suivi des encaissements et des décaissements. Ils apportent leur soutien à l'évaluation des risques liés aux échanges internationaux (le niveau de délégation reste limité).

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : PARTICIPER À LA GESTION DES RISQUES DE LA PME

Activité 2.1. Conduite d'une veille

Tâches	T.2.1.1. Mise en place d'une veille T.2.1.2. Qualification de l'information T.2.1.3. Mise en évidence de risques éventuels T.2.1.4. Alerte des responsables de la PME T.2.1.5. Synthèse et diffusion de l'information T.2.1.6. Mise à jour des pratiques et des procédures
Compétence : conduire une veille	
Contexte - Un contexte de PME avec des informations précises sur son activité et sa stratégie - Un accès internet, un équipement numérique, des outils de veille - Des relations avec la direction, les salariés et des commerciaux de la PME - Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs - La formulation d'un thème de veille en relation avec les préoccupations, les besoins de la PME et ses enjeux **Données des situations** - La présentation des procédures usuelles de veille - Des informations issues de sites réglementaires, de sites institutionnels et d'organismes professionnels, les sources d'informations usuelles - Des informations sur les clients, les fournisseurs, les produits de l'entreprise - Des informations sur les réseaux sociaux de l'entreprise	

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S.2.1.1 Méthodologie de la veille S.2.1.2. Droit de la propriété intellectuelle S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.4. La communication numérique écrite S 5.5. La communication orale interpersonnelle	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - *Une analyse pertinente de la situation et du thème de veille, de ses enjeux* - *La construction d'une stratégie et la conduite de veille en fonction des besoins de la PME (économique, commerciale, réglementaire, ….)* - *L'évaluation de la fiabilité et de la pertinence de diverses sources d'informations et des informations recueillies* - *Une synthèse des informations recueillies par la veille et la mise en évidence des obligations à respecter* - *Un archivage pertinent des informations* - *L'utilisation de logiciels spécialisés pour mettre en place une veille.* • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication - Une communication écrite ou orale pertinente et adaptée à la situation - *Une diffusion de l'information pertinente auprès des services et/ou personnes ciblées par la veille et en fonction du risque repéré* - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - L'utilisation adaptée du traitement et du logiciel de messagerie - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires du diplôme conduisent une veille afin de suivre l'évolution de l'environnement de la PME (réglementaire, financier, commercial, voire économique) et de s'adapter à des situations nouvelles. Ils alertent leur direction sur les modifications de la réglementation et les événements susceptibles de générer des risques pour l'entreprise. Le thème est explicité, les enjeux perceptibles.

Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME

Tâches	T.2.2.1. Identification du besoin en termes d'organisation T.2.2.2. Conduite d'une analyse fonctionnelle interne et externe T.2.2.3. Élaboration du cahier des charges et planification des tâches à réaliser T.2.2.4. Organisation et conduite de réunions avec les acteurs du projet T.2.2.5. Suivi du projet
Compétence : Accompagner la mise en place d'un travail en mode « projet »	

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur les projets conduits et à conduire (étapes, délais, contraintes en ressources humaines et coûts, risques, etc.)
- Des outils adaptés à la gestion de la planification des projets, un accès à Internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Un organigramme de la PME avec les missions des différents acteurs et les liens avec les partenaires
- Des relations avec la direction, les salariés et des commerciaux de la PME
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Un événement déclencheur faisant émerger l'existence d'un besoin spécifique au sein de la PME

Données des situations

- Des informations relatives au projet (objectif, ressources, contraintes, budget, …)
- Des comptes rendus de réunions, des bilans d'étape

Domaines de savoirs associés	**Critères de performance**	**Périmètre et responsabilité**
S.2.2. Méthodologie de la conduite de projet S 2.7 Les fonctionnalités d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la conduite de projets) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. La modélisation des documents et l'interface homme machine S 5.5. La communication orale interpersonnelle S 5.6. La communication dans les groupes	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de la PME et du projet - *Une démarche de conduite du projet adaptée aux contraintes et au respect des délais impartis* - *Une organisation et un suivi du travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage, pertinents au regard de l'objectif du projet* - *L'organisation de réunions* - *Des opérations de suivi, de contrôle (y compris pour les coûts liés au projet), de correction effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence selon le projet ou le dossier pris en charge* - La constitution de dossiers et/ou la mise en place de procédures d'amélioration • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente des situations de communication inhérentes au projet - Des relations régulières avec le responsable du projet et les acteurs internes et partenaires extérieurs au projet - Une communication écrite et orale pertinente et adaptée aux acteurs internes et externes liés au projet - *La conduite professionnelle d'entretiens et de réunions* - *L'animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage au regard du projet* - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Une utilisation adaptée des outils de communication, du traitement de textes, d'outils de présentation assistée par ordinateur et de planification de projet - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Le niveau d'autonomie des titulaires est relativement limité. Le rôle est d'accompagner la mise en place du travail en mode projet et d'en favoriser le déroulement

Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME

Tâches	T.2.3.1. Identification des risques T.2.3.2. Conduite d'une veille relative à la réglementation et à la certification T.2.3.3. Identification des obligations légales T.2.3.4. Analyse, évaluation des risques et alerte éventuelle des dirigeants de la PME T.2.3.5. Proposition d'actions correctrices T.2.3.6. Mise en œuvre, diffusion et suivi des actions validées
Compétence : Identifier, évaluer les risques de l'entreprise et proposer des actions correctrices.	
Contexte et données - Un contexte de la PME, avec des informations précises sur son activité, sa stratégie, sa clientèle, ses produits, ses salariés, ses fournisseurs, son implantation, son environnement - Des outils adaptés, un équipement numérique, l'accès à un PGI et à sa base de données - Des relations avec le responsable et les salariés de la PME, l'administration et les partenaires - Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs - Une demande de gestion des risques et/ou le résultat d'une veille **Données des situations** - Les procédures éventuellement appliquées au sein de la PME pour assurer la gestion de risques - L'accès à la documentation adaptée et en relation avec les différents risques recensés, les obligations légales, la réglementation, les normes et les certifications en vigueur), accords de branches et/ou d'entreprise, conventions collectives nationales, les sources d'informations usuelles - Des informations sur la nature des risques auxquels la PME est confrontée et sur leurs effets - Le règlement intérieur de la PME, des informations relatives à l'organisation du travail	

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S.2.3 La gestion des risques S 2.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la gestion des risques) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.5. La communication orale interpersonnelle S 5.6. La communication dans les groupes	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de la PME - *L'identification, le recensement et l'évaluation des risques de l'entreprise* - *L'évaluation de la fiabilité et de la pertinence des sources d'information* - *La proposition et la mise en place d'un archivage des documents conformes aux obligations légales* - *La proposition et la mise en place de procédures d'amélioration du travail et des propositions d'actions correctives conformes aux obligations légales* - Une utilisation adaptée du PGI (avec une extraction de données) et du tableur • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication - Une communication écrite ou orale pertinente et adaptée aux acteurs internes et externes - *La conduite professionnelle d'entretiens et de réunions* - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques) et des valeurs de l'entreprise - L'utilisation adaptée du traitement de texte, de PréAO - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires du diplôme peuvent participer à la gestion du risque à la demande et sous la responsabilité des dirigeants. Ils rendent compte régulièrement aux dirigeants de leur activité et le cas échéant les alertent. Ils peuvent être force de proposition. Les titulaires du diplôme : - conduisent des activités opérationnelles qui leur sont confiées ; - recueillent des informations nécessaires ; - préparent des dossiers, des déclarations auprès des organismes impliqués dans la prise en charge juridique, sociale, et financière des risques ; - transmettent des consignes ; - organisent la circulation de l'information du personnel ; - effectuent des contrôles réguliers ; - accompagnent le déploiement de procédures visant à gérer voire à réduire les risques au sein de la PME. Ils rendent compte de leur activité.

Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME

Tâches	T.2.4.1. Identification des échéances à court et moyen terme T.2.4.2. Suivi des flux de trésorerie T.2.4.3. Évaluation des risques financiers à court et moyen terme T.2.4.4. Alerte des responsables de la PME T.2.4.5. Proposition de solutions T.2.4.6. Mise en œuvre et suivi des actions validées
Compétence : Évaluer et suivre les risques financiers de la PME en termes de trésorerie	
Contexte - Un contexte de la PME, sa stratégie, son activité, sa clientèle, ses fournisseurs, ses partenaires financiers (banques, etc.) - Des outils adaptés, un équipement numérique, l'accès à un PGI et à sa base de données - Des relations avec la direction et les salariés de la PME et avec les clients, les fournisseurs, les organismes financiers, l'administration fiscale, l'expert-comptable - Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs - Une demande d'évaluation des risques financiers et/ou le résultat d'une veille et/ou une situation comptable	

Données de la situation		
- Des informations sur la situation comptable et financière de l'entreprise (bilan, comptes de résultat, plans d'investissement et de financement, etc.) - Les prévisions de ventes, d'achats, de flux de trésorerie et les informations sur des opérations impactant la trésorerie, la démarche budgétaire de l'entreprise - Les documents bancaires pertinents - Des informations sur les modes de financement et de crédit - Des informations sur la démarche d'élaboration des budgets, informations relatives à l'activité de la PME		
Domaines de savoirs associés	**Critères de performance**	**Périmètre et responsabilité**
S 2.4 Analyse des risques de trésorerie S 2.7.1 Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la gestion des risques financiers) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de la PME. - *Un tableau de suivi des flux de trésorerie (budget de trésorerie) exact et son analyse pertinente* - *L'identification des risques financiers inhérents.* - *La proposition du choix d'un mode de règlement.* - Des opérations de suivi, de contrôle, de correction effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence selon le projet ou le dossier pris en charge. - Une utilisation adaptée du PGI (avec une extraction de données) et du tableur. • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication - Une communication d'informations fiables et actualisées. - Une communication écrite ou orale pertinente et adaptée aux acteurs internes et externes. - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - L'utilisation pertinente de traitement de texte ou de logiciel de messagerie et de PréAO - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires du diplôme participent prioritairement au suivi de la trésorerie, afin de s'assurer que la PME pourra faire face à ses échéances et à la gestion des risques financiers. Ils exercent leur mission en fonction de la politique définie par les responsables de la PME et des consignes données. La préparation du budget de trésorerie repose sur les prévisions d'encaissements et de décaissements

Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME

Tâches	T.2.5.1. Gestion des risques liés à la santé, à l'hygiène et à la sécurité au travail T.2.5.2. Gestion des risques liés à la protection des personnes, des biens et des droits T.2.5.3. Gestion des risques environnementaux T.2.5.4. Gestion des risques informatiques et des risques liés aux données
Compétence : Gérer des risques identifiés dans la PME	

Contexte

- Un contexte de la PME, son activité, sa clientèle, ses produits, ses salariés, ses fournisseurs, son implantation, son environnement, son organisation de travail
- Des outils adaptés, un équipement numérique, l'accès à un PGI et à sa base de données
- Des relations avec le responsable et les salariés de la PME
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Une demande de gestion des risques, une évolution de la réglementation et/ou le résultat d'une veille

Données de la situation

- Une documentation adaptée et en relation avec les différents risques recensés dans la PME ainsi que la réglementation, les normes et les certifications liées à ces risques
- La réglementation associée aux risques à gérer, les sources d'informations usuelles

Données sur les risques spécifiques liés à la santé, à l'hygiène et à la sécurité au travail :

- Des informations et la réglementation relatives à la santé, à l'hygiène et à la sécurité au travail et à la prévention des risques professionnels
- Des comptes rendus et préconisations de l'inspection du travail, de la médecine du travail
- Des informations sur les postes de travail et leurs aménagements, les conditions et l'organisation du travail dans l'entreprise et des organismes de formation
- La convention collective nationale, les accords de branches ou de l'entreprise
- Le règlement intérieur de la PME
- Des entretiens avec les salariés et des comptes rendus des instances représentatives
- Des tableaux de bord avec des indicateurs de la gestion sociale

Données sur les risques spécifiques liés à la protection des personnes, des biens et des droits :

- Des informations et la réglementation relatives à la protection des personnes, des biens et des droits
- Les polices d'assurance de l'entreprise
- Le règlement intérieur de la PME, des synthèses d'entretiens avec les salariés
- Des rapports d'expertise, des extraits de déclarations de sinistre et des courriers des différents intervenants au sinistre
- Les déclarations et inscriptions auprès des différents organismes de protection de la propriété industrielle

Données sur les risques spécifiques liés à l'environnement :

- Des informations et la réglementation relatives à la protection de l'environnement et aux risques environnementaux
- Les valeurs et les orientations exprimées par la PME en matière de développement durable.
- Des données relatives à la consommation et le cas échéant à la production d'énergie.

- Des contrats de prestataires en matière de gestion des déchets.

Données sur les risques spécifiques liés à la protection des données, à l'informatique et au numérique :

- Des informations générales, consignes et la réglementation relatives à la sécurisation des systèmes d'information et à la protection des données personnelles et professionnelles
- Des informations et consignes relatives à la sécurisation et à la protection des données et du système d'information de l'entreprise
- Les informations permettant de maintenir le système d'information en condition opérationnelle d'utilisation

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S.2.5.1. La protection des salariés en matière d'hygiène et sécurité, de poste de travail et l'amélioration des conditions de travail S.2.5.1.1 La protection des salariés en matière d'hygiène et sécurité S.2.5.1.2 La protection des salariés par l'amélioration des conditions de travail S.2.5.2. la prévention des risques professionnels S .2.5.3. La protection des personnes, des biens et des données S .2.5.3.1 La protection des personnes, des biens S 2.5.3.2. Protection des droits de propriété intellectuelle : règles juridiques et procédures de dépôt. S.2.5.3.3 La protection des données S .2.5.4. La gestion des risques environnementaux S 2.5.5 La gestion des risques informatiques 2.5.5.1 La notion de système d'information 2.5.5.2. Notion de système informatique 2.5.5.3 Les enjeux de la sécurité informatique et l'importance d'une évaluation 2.5.5.4 La prise en charge des risques informatiques 2.5.5.5. Les axes majeurs de la	● <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation de gestion du risque en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de la PME - *L'identification, le recensement et l'évaluation des risques de l'entreprise associés à son activité* - *Une veille règlementaire* - *La mise en place d'une méthodologie de gestion du risque rigoureuse et adaptée aux risques identifiés* - *Des recommandations pertinentes sur les équipements et installations nécessaires à la mise en œuvre de conditions de travail optimales* - *La proposition de modalités de prévention des effets de l'exposition aux facteurs de risques professionnels, l'accompagnement de bonnes pratiques* - *Un fonctionnement sécurisé du système informatique en accord avec le prestataire informatique* - Des opérations de saisie des données, de suivi, de contrôle, de correction effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence selon le projet ou le dossier pris en charge - Des propositions d'actions correctives et la mise en place de procédures d'amélioration - La constitution de dossiers et/ou la production des documents, un archivage des informations conformes aux obligations légales - Une utilisation adaptée du PGI (avec une extraction de données) et du tableur. ● <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication - Une communication écrite ou orale pertinente et adaptée aux acteurs internes et externes - La conduite professionnelle d'un entretien et d'une réunion - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques) et des valeurs de l'entreprise - L'utilisation adaptée du traitement de texte, du logiciel de messagerie ou de PréAO - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Cette activité vise à appliquer la méthodologie générale identifiée dans l'activité 2.3. à partir d'un risque identifié comme majeur par le dirigeant. En fonction du contexte de la PME, les titulaires du diplôme ne seront pas confrontés en toute autonomie à l'intégralité de la gestion des risques existants. Concernant les risques informatiques, les titulaires du diplôme sont concernés par l'étude des supports de stockage et des modalités de sauvegarde dans une optique de gestion des données et d'optimisation des procédures. La gestion des droits est mise en œuvre par l'intermédiaire du PGI ou d'une plateforme collaborative, utilisés dans le cadre d'un réseau. Les droits sont déterminés en fonction des rôles des différents utilisateurs dans l'organisation de la PME et selon les consignes du dirigeant. En général, le rôle des titulaires du diplôme intègre une phase d'analyse et une phase d'alerte de la direction si des difficultés peuvent être anticipées.

sécurité informatique S 2.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques dans le cadre de la gestion des risques S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.4. La communication numérique écrite S 5.5. La communication orale interpersonnelle S 5.6. La communication dans les groupes		

Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME

Tâches	T.2.6.1. Analyse de l'existant T.2.6.2. Formalisation, diffusion, contrôle, et amélioration des procédures T.2.6.3. Participation à la mise en place de procédures de gestion des connaissances T.2.6.4. Veille sur la certification T.2.6.5. Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification
Compétence : Mettre en place une démarche qualité au sein de la PME	
Contexte - Un contexte de la PME, son activité, sa clientèle, ses produits, ses salariés, ses fournisseurs, son implantation, son environnement, ses valeurs éthiques. - Des outils adaptés, un équipement numérique, l'accès à un PGI et à sa base de données. - Des relations avec la direction, les salariés de la PME et des organismes certificateurs - Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs - La formulation explicite de mise en place d'une démarche qualité ou une évolution de l'activité - Des situations de réclamations et/ou de dysfonctionnements dans la PME **Données des situations** - Une documentation sur les certifications nationales, internationales en vigueur dans la PME, dans le secteur d'activité de l'entreprise et chez les concurrents. - Des informations sur les processus et les procédés de production, la satisfaction des clients ainsi que les procédures de qualité, les rapports d'audit et d'enquête de	

satisfaction
- Un organigramme de structure de l'entreprise, la description des fonctions de l'entreprise, l'organisation du travail
- Le résultat d'une analyse sur un problème de qualité dans l'entreprise et/ou un dysfonctionnement repéré dans la PME.
- Un mode opératoire, une procédure, un extrait d'un manuel de qualité,
- Des représentations de flux et de traitement d'informations.
- Des entretiens avec les acteurs concernés par le domaine d'étude et des documents pertinents
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Les tableaux de bord de suivi des prestations ou des indicateurs de mesure de la qualité.

Domaines de savoirs associés	**Critères de performance**	**Périmètre et responsabilité**
S 2.6.1 La démarche qualité S 2.6.2 La gestion des connaissances S 2.6.3 Les normes et la certification S 2.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la mise en place d'une démarche qualité) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. La modélisation des documents et l'interface homme machine S 5.4. La communication numérique écrite S 5.5. La communication orale interpersonnelle S 5.6. La communication dans les groupes	● <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise - *La mise en place d'une méthode de veille pertinente au regard des besoins de certification de la PME* - *La mise en place de dispositifs de détection, de diffusion et de suivi de la procédure, de «remédiation» des dysfonctionnements repérés* - *La mise en place d'outils et de procédures de partage des informations et des connaissances* - *Des opérations de suivi, de contrôle, de corrections effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence La constitution de dossiers* - Une utilisation pertinente du PGI (avec une extraction de données) et du tableur ● <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication - Une communication écrite ou orale pertinente - La conduite professionnelle d'un entretien et d'une réunion - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Une communication d'informations fiables et actualisées - L'utilisation pertinente du traitement de texte, d'un logiciel de messagerie ou de PréAO - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Cette activité doit mettre en évidence les conditions de mise en place d'une certification au sein d'une PME. Les titulaires du diplôme doivent souligner le rôle de chaque acteur dans la démarche qualité et l'appréhender dans toutes ses composantes. La rédaction d'un manuel de qualité est exclue. Toutefois, l'analyse de certains de ces éléments en relation avec le travail administratif doit être menée. Les principaux outils de la démarche qualité (de collecte, d'analyse, de recherche de solutions, de calcul du coût) sont abordés. Les titulaires doivent maîtriser l'aspect administratif des démarches de certification. L'aspect technique n'est pas de son ressort. Ils identifient les principaux organismes de certification

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : GÉRER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DE LA PME

Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME

Tâches	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 et contrôle des éléments de la paie T.3.1.5. Réalisation des déclarations sociales T.3.1.6. Mise en place des modalités de représentation du personnel et de négociation au sein de l'entreprise T.3.1.7. Communication avec la direction, les salariés, les instances représentatives du personnel de la PME, les spécialistes de gestion du personnel et l'administration
Compétences : Assurer le suivi administratif du personnel **Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments** **Organiser les élections des représentants du personnel**	

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, les produits, l'activité, les objectifs et l'organisation interne de la PME (par exemple : répartition des tâches, fonctionnement des services etc.)
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec les responsables, les salariés et les représentants du personnel de la PME, avec des spécialistes du droit du travail (dans le cabinet d'expertise-comptable, par exemple), avec l'administration, l'inspection du travail
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des situations d'embauche, de congé, d'absence, de départ d'un membre de l'entreprise, des demandes relatives à la préparation et au contrôle de la paie, de la gestion du personnel, des obligations réglementaires liées aux travaux de préparation de paie, ou aux élections des représentants du personnel

Données des situations

- Un accès aux informations sociales et juridiques, au code du travail et code de la Sécurité Sociale, à la convention collective, de branche et aux accords de l'entreprise
- Des modèles de contrats de travail, les contrats de travail des salariés de la PME, des exemples de bulletins de salaire
- Des modèles de déclarations sociales, un accès aux informations relatives aux déclarations sociales obligatoires
- Des informations sur les modes de rémunération, les grilles de rémunération en vigueur dans l'entreprise
- Des informations personnelles et professionnelles sur les salariés
- Des informations sur l'aménagement du temps de travail, la gestion des absences

Domaines de savoirs associés	**Critères de performance**	**Périmètre et responsabilité**
S 3.1.1 Les sources du droit social	• En termes opérationnels/méthodologiques	Les titulaires du diplôme

S 3.1.2 Les formalités d'embauche et de départ, le contrat de travail S 3.1.3 Les dossiers du personnel S 3.1.4 Les absences et congés du personnel S 3.1.5 La paie S 3.1.6 La représentation des salariés S 3.4. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la gestion du personnel) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. La modélisation des documents et l'interface homme machine S 5.4. La communication numérique écrite S 5.5. La communication orale interpersonnelle S 5.6. La communication dans les groupes	- Une analyse pertinente de la situation de gestion du personnel prenant en compte les priorités et les contingences - *Une veille relative à la règlementation sociale avec l'évaluation de la fiabilité et de la pertinence des informations recueillies* - *L'identification, la collecte, le traitement et le contrôle des informations nécessaires pour renseigner les documents sociaux et les feuilles de paie dans le respect de la réglementation des échéances et des délais* - *L'élaboration des documents sociaux, des contrats de travail et autres documents conformes aux dispositions réglementaires, législatives et conventionnelles, leur contrôle y compris celui des feuilles de paie* - *Des traitements et opérations de suivi, de contrôle liés aux obligations* - *La constitution, le suivi et l'actualisation de dossiers des salariés, le suivi des relations avec les organismes sociaux et la médecine du travail* - *Des propositions visant à installer la négociation collective au sein de l'entreprise* - *La mise en place des élections et des modalités de représentation du personnel selon la procédure réglementaire* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités « ressources humaines » du PGI, d'un logiciel de gestion des agendas partagés et/ou d'un logiciel de gestion des absences et du tableur ● <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte, de l'objectif, des enjeux, de la stratégie, du registre de langue de la situation de communication - Une réponse orale ou écrite à une demande d'information d'acteurs internes ou externes dans le respect de la confidentialité des informations sensibles et de loyauté à l'égard de la direction - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (éthiques, orthographiques, syntaxiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Des modèles de documents pour recueillir et traiter les données (formulaires relatifs aux absences, aux congés, à la collecte des éléments de la paie…) - Une communication d'informations fiables et actualisées - Une utilisation adaptée des outils de la messagerie et du traitement de texte - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	exercent ces tâches en autonomie dans le respect de la législation. Les titulaires du diplôme sont relativement autonomes dans la préparation des éléments de la paie. Ils mettent en place l'organisation d'élections sous la responsabilité de la direction de la PME. Pour cette activité, ils peuvent solliciter un spécialiste de cette question afin de s'assurer du respect des obligations et des procédures.

Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME

Tâches	T.3.2.1. Aide au recrutement T.3.2.2. Intégration des nouveaux membres T 3.2.3. Préparation et suivi des actions de formation T.3.2.4. Préparation et mise en place de l'évaluation des personnels T.3.2.5. Préparation et suivi de tableaux de bord sociaux T.3.2.6. Communication avec la direction et les salariés de la PME, les organismes de formation, les organismes paritaires collecteurs, les prestataires externes du recrutement
Compétence : Participer à la gestion des ressources humaines	

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, les produits, l'activité, les objectifs, les effectifs, la culture et les valeurs de la PME
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec la direction, les salariés de la PME, avec l'administration, les services publics compétents et des organismes de formation
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Une demande exprimée en termes de recrutement, d'intégration, de formation, d'adaptation de l'organisation du travail, d'évaluation ou encore de suivi de la performance sociale

Données des situations

- Des informations qualitatives et quantitatives sur les besoins en personnel de l'entreprise, des éléments de politique de recrutement et d'intégration du personnel
- Un accès aux informations sociales et juridiques, aux codes du travail et de la Sécurité Sociale, à la convention collective, de branche et aux accords de l'entreprise et à son règlement intérieur, des informations sur l'organisation du temps de travail, le temps de travail des salariés
- Un accès aux fiches de postes, fiches descriptives de métiers ou de fonctions, un organigramme de la PME, la description de fonctions
- Des CV, lettres de motivation, dossiers de candidats et résultats de tests, d'entretiens
- Des comptes rendus d'entretiens et consignes de la direction
- Une représentation du processus de recrutement, les documents d'intégration en usage dans l'entreprise, une représentation de la procédure d'intégration au sein de la PME, une représentation de la procédure d'élaboration du plan de formation
- Une présentation des règles de sécurité en vigueur au sein de la PME, le règlement intérieur de la PME
- Des informations liées au climat social, à la politique de formation de l'entreprise et aux modalités d'évaluation des personnels, les informations sur les besoins et demandes de formation de la PME, les principaux éléments du tableau de bord social en usage dans la PME
- Les informations professionnelles sur les salariés et les dossiers individuels des salariés de la PME
- Un catalogue de formations et leurs prix
- Des outils de suivi des évaluations des salariés

Domaines de savoirs associés	**Critères de performance**	**Périmètre et responsabilité**
S 3.2.1 Le recrutement S 3.2.2 L'intégration des nouveaux membres S 3.2.3 La formation S 3.2.4 L'évaluation S 3.2.5 Le tableau de bord social S 3.4 Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques dans le cadre de la gestion des ressources humaines	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation de gestion de ressources humaines prenant en compte les besoins et les contingences de la PME - *L'identification, la collecte, le traitement et le contrôle des informations adaptées pour répondre aux besoins de la situation* - *La conception de fiches de postes et d'outils de description des emplois et la rédaction des annonces de recrutement et de documents d'intégration adaptés* - *La conception d'un guide d'entretien de recrutement et d'outils de suivi du processus de recrutement, d'intégration* - *Des propositions en matière de recrutement, d'intégration, d'évaluation, de choix de formation ou encore d'organisation* - *- Une synthèse annuelle des besoins et demandes de formation, la préparation d'un budget de formation et du plan de formation, la conception du planning des formations Le calcul du coût prévisionnel d'une action de formation, d'un recrutement* - *Des outils d'évaluation des salariés, un suivi de l'évaluation du personnel dans le respect de la confidentialité des*	Les titulaires du diplôme préparent les éléments nécessaires au déroulement du processus de recrutement en respectant les consignes du dirigeant. En général, ils interviennent en soutien du dirigeant. Les titulaires

S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. La modélisation des documents et l'interface homme machine S 5.4. La communication numérique écrite S 5.5. La communication orale interpersonnelle S 5.6. La communication dans les groupes	*informations* - *L'identification et la collecte des informations de mesure de la performance sociale, la conception et le suivi de tableaux de bord sociaux* - *Des propositions d'amélioration des procédures liées à la gestion des ressources humaines et des parcours professionnels* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités « ressources humaines » du PGI, d'un logiciel de gestion des agendas partagés et/ou d'un logiciel de gestion des absences et du tableur ● <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte de la communication, de l'objectif, des enjeux et de la stratégie de communication, du registre de langue et du mode de diffusion - Une réponse orale ou écrite à une demande d'information d'acteurs internes ou externes dans le respect de la confidentialité des informations sensibles et de loyauté à l'égard de la direction - Des modèles de documents pertinents - Une communication d'informations fiables et actualisées - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (éthiques, orthographiques, syntaxiques) et des valeurs de l'entreprise - Une facilitation des échanges entre collaborateurs - Une utilisation adaptée des outils de la messagerie et du traitement de texte - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	contribuent à la mise en œuvre de l'évaluation des salariés et du plan de formation sous l'entière responsabilité de la direction de la PME. Les titulaires conçoivent le tableau de bord avec des indicateurs classiques et simples de la gestion sociale pour aider le dirigeant au pilotage de son entreprise. Les principaux indicateurs sont fournis ou rendus accessibles aux intéressés.

Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME

Tâches :	T.3.3.1. Contribution à la qualité des relations interpersonnelles T.3.3.2. Contribution à la mise en place d'un travail collaboratif

Compétence : Contribuer à la cohésion interne du personnel de l'entreprise

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, les produits, l'activité, les objectifs, les effectifs, la culture de l'entreprise
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec la direction, les salariés de la PME, avec l'administration, les services publics compétents et des organismes de formation
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des situations de conflit ou de risque de conflit et/ou des besoins de partage et/ou un projet de mise en place d'un travail collaboratif

Données des situations

- Des supports de communication en usage dans l'entreprise (journal, affichage, boîte à idées, réseau social de l'entreprise, espace numérique coopératif ou collaboratif…), un organigramme de l'entreprise
- Des extraits du tableau de bord social et des indicateurs associés
- Des outils de travail collaboratif

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S 3.3. Le travail collaboratif S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. La modélisation des documents et l'interface homme machine S 5.4. La communication numérique écrite S 5.5. La communication orale interpersonnelle S 5.6. La communication dans les groupes S 5.7. La gestion des conflits S 5.8. Les instruments de dialogue	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation de gestion prenant en compte les besoins et les contingences de la PME - *Des propositions d'actions pour favoriser l'action collective, la négociation collective, le dialogue, la coordination et dépasser les conflits* - *Le déploiement de solutions de travail collaboratif et de suivi de production* - *Une procédure de travail collaboratif (contributions respectives, délais, formalisme à respecter, modalités de validation ...)* - *Un planning d'organisation de réunions* • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte de la communication, de l'objectif, des enjeux, de la stratégie de communication, du registre de langue, du mode de diffusion - Une communication orale ou écrite avec les acteurs internes dans le respect de la confidentialité des informations sensibles et de loyauté à l'égard de la direction, dans le respect des règles éthiques et des valeurs de l'entreprise - La transmission régulière, au dirigeant, d'informations fiables et actualisées - Une facilitation des échanges entre collaborateurs dans un objectif de cohésion - Des modèles de documents dans le cadre d'un travail collaboratif - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (éthiques, orthographiques, syntaxiques) et des valeurs de l'entreprise - Une utilisation adaptée des outils de la messagerie et du traitement de texte - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires du diplôme identifient les risques de conflits et participent aux entretiens avec le dirigeant et les salariés. Ils ne prennent pas de décision finale en ce qui concerne la résolution d'un conflit notamment de sanction. Ils participent à la mise en place d'un travail collaboratif. Mais c'est le dirigeant qui prend les décisions stratégiques et élabore les projets. Leur rôle est d'offrir aux collaborateurs les moyens d'échanger, de partager l'information disponible dans le système d'information de l'entreprise de manière à accroître l'efficacité du groupe. Ils utilisent les outils mis à sa disposition en collaboration avec l'interlocuteur informatique.

BLOC DE COMPÉTENCES 4 : SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA PME

Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information (SI) de la PME

<table>
<tr><td>Tâches</td><td>T.4.1.1. Caractérisation du système d'information
T.4.1.2. Évaluation des besoins d'information
T.4.1.3. Collecte et contrôle des informations
T.4.1.4. Structuration des informations et des flux d'information
T.4.1.5. Classement et archivage des documents
T.4.1.6. Participation à l'évolution du système d'information</td></tr>
<tr><td colspan="2">Compétences : Représenter, analyser, améliorer le système d'information de la PME</td></tr>
<tr><td colspan="2">Contexte
- Un contexte de PME avec des informations précises sur la stratégie, l'activité, l'organisation de la PME
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec le responsable du SI et la direction de la PME et avec des entreprises de services numériques (ESN), des prestataires en matière d'archivage et de certification, des interlocuteurs internes
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Une demande d'analyse du système d'information ou le repérage d'anomalies
Données des situations
- Une représentation du système d'information (SI), une représentation d'un extrait de la base de données
- Une représentation des flux d'information internes et externes de la PME
- Une description du processus de production du produit ou du service
- Des informations sur la situation de la PME, les sources d'information mises à disposition, sur la gestion électronique des documents (GED) et la réglementation sur la conservation des documents
- Un plan d'archivage des documents</td></tr>
<tr><td>Domaines de savoirs associés
S 4.1.1 Le système d'information et sa représentation
S 4.1.2 Les bases de données
S 4.1.3 La gestion de l'archivage des documents</td><td>Critères de performance
• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u>
- Une analyse pertinente d'une situation en prenant en compte les caractéristiques de l'entreprise
- La caractérisation pertinente du système d'information de la PME ou d'un processus
- La formulation de propositions pertinente d'amélioration du SI ou de processus
- Une modification adaptée de la représentation du processus
- Des procédures fiables de saisie des données, de conservation et d'archivage des informations et une méthodologie efficace d'indexation des documents et d'accès
- La formulation de bonnes pratiques</td><td>Périmètre et responsabilité
Les titulaires du diplôme sont capables de lire des représentations du SI, d'alerter sur des problèmes d'utilisation de la base de données, sur des dysfonctionnements liés au SI. Ils assurent l'interface entre la PME et l'ESN chargée de la gestion de son SI. Concernant les processus, ils doivent être en mesure de les caractériser, de les analyser, de repérer les éventuelles anomalies et le cas</td></tr>
</table>

S 4.1.4. Les ressources, leur localisation et leurs rôles au sein du SI, leurs droits d'accès et les services de sécurité S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)	• <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication, une réponse et un comportement adaptés au contexte - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les prestataires - Une communication écrite et orale adaptée aux acteurs internes et externes - Le développement des relations professionnelles facilitant la circulation de l'information - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Une utilisation adaptée des outils de la messagerie et du traitement de texte - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	échéant de proposer des améliorations En termes de gestion des documents, ils agissent dans le respect des procédures de la PME et des obligations légales.

Activité 4.2. Organisation des activités de la PME

Tâches	T.4.2.1. Contribution à l'évolution des processus « supports » T.4.2.2. Amélioration et suivi de l'organisation du travail administratif T.4.2.3. Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.) T.4.2.4. Organisation des déplacements T.4.2.5. Organisation d'événements internes, participation à des événements externes T.4.2.6. Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME
Compétence : Améliorer des processus « supports » et organiser et suivre les activités de la PME	
Contexte - Un contexte de PME avec des informations précises sur l'activité, la stratégie, l'organisation de la PME - Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données - Des relations avec la direction, les salariés, des commerciaux de la PME et les personnes impliquées dans les processus étudiés - Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs - Des demandes explicites liées à l'organisation des activités d'un processus « support » (activités administratives, commandes des clients, déplacement, évènement interne ou externe) avec l'expression des objectifs, des contraintes et des moyens mis à disposition **Données des situations** - Une description d'un processus « support » à l'aide de différents outils d'analyse (interviews de salariés, schémas de circulation des informations, d'analyse du poste de travail, indicateurs de performance etc.). - Des informations qualitatives et quantitatives sur les activités, les chantiers (programmation, contingences, ressources utilisées, …), les besoins de l'entreprise - Des informations qualitatives et quantitatives sur les salons professionnels	

- Des informations sur les procédures en usage dans la PME
- Des informations qualitatives et quantitatives sur les fournisseurs potentiels, sur les clients, sur les salariés de la PME, des conventions type d'inscription (salons, séminaires, etc.)
- Des propositions de prestataires de services (transports, hôtellerie, restauration, etc.), des documents d'inscription
- Un budget

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S 4.2.1 La méthodologie de résolution de problème S 4.2.2 L'organisation des activités S 4.2.3 La gestion du temps S 4.8. Les fonctionnalités d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l'organisation d'activités) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.4. La communication numérique écrite S 5.5. La communication orale interpersonnelle S 5.6. La communication dans les groupes	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente d'une activité administrative, d'un processus « support » en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise et une proposition d'amélioration - *Des propositions d'amélioration de l'organisation d'un processus « support » et d'activités administratives* - *Une organisation fiable, efficace et efficiente des déplacements et des événements internes ou externes (choix de prestataires, planification, budget), d'activités de la PME dans le respect des contraintes* - Des opérations de suivi, de contrôle, de corrections effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence, - Une utilisation adaptée du tableur, d'un outil de travail collaboratif, d'un logiciel de gestion du temps, d'agenda partagé • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente du contexte, de l'objectif, des enjeux, de la stratégie, du registre de langue de la situation de communication - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les prestataires - Le développement des relations professionnelles internes facilitant la circulation de l'information - Une communication écrite et orale efficace et adaptée aux acteurs internes et externes afin notamment d'argumenter les propositions et d'accompagner les changements envisagés - Des modèles de documents pertinents - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte et de présentation permettant de créer des documents complexes en y intégrant divers objets numériques - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires disposent d'une autonomie importante dans l'organisation des activités administratives, des événements internes et externes dans le respect des procédures de la PME et des consignes de la direction Ils sont force de proposition auprès de la direction pour l'amélioration des activités administratives et des processus « supports ». Ils accompagnent la mise en place de changement dans les modifications de ces activités ou processus.

Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME

Tâches :	T.4.3.1. Veille commerciale et suivi de l'évolution du marché de l'entreprise T.4.3.2. Analyse des tendances du marché T.4.3.3. Fidélisation de la clientèle
Compétence : Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle	

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur l'activité, l'organisation, les produits, la stratégie, le positionnement et les clients
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec la direction, les salariés et des commerciaux de la PME
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Un projet de développement commercial de la PME

Données des situations

- Des consignes et des informations précises liées au développement commercial, aux cibles et axes de développement envisagés
- Des informations commerciales sur le marché, les clients, les fournisseurs et les concurrents, des études de marché
- Des informations relatives aux prévisions des ventes
- Des informations sur les avis des clients (enquête de satisfaction, rapports de commerciaux, etc.)

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S 4.3.1 Le marché de l'entreprise S 4.3.2 La stratégie commerciale et sa mise en œuvre S 4.3.3Les techniques de fidélisation S 4.8.1 Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre du développement commercial) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation prenant en compte les priorités et les contingences, intégrant une analyse de la qualité du service à la clientèle (enquête, rapports de commerciaux etc.), - *Une veille commerciale avec l'évaluation de la fiabilité et de la pertinence des informations recueillies, le traitement et le contrôle des informations nécessaires à l'étude conduite par les responsables* - *Une analyse du marché et des propositions argumentées et pertinentes de développement commercial* - *La conception, la mise en place, le suivi, le contrôle, la correction des actions de fidélisation effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence, l'évaluation de ces actions* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités du module commercial du PGI, du tableur, d'un logiciel de dépouillement d'enquêtes, des logiciels de veille à partir des flux de synchronisation • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication ainsi qu'une réponse et un comportement adaptés au contexte - Une communication écrite ou orale pertinente des analyses et des propositions argumentées à la direction de la PME - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte et de présentation - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires interviennent en soutien de la direction en lui mettant à disposition des informations fiables et pertinentes sur l'environnement commercial de la PME. Ils conduisent une veille afin de suivre l'évolution du marché et d'alerter la direction sur des modifications susceptibles d'avoir un impact sur la PME. Ils mettent en place des actions de fidélisation dans le respect de la politique commerciale de la PME.

Activité 4.4. : Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME

Tâches :	T.4.4.1. Contribution à la communication institutionnelle T.4.4.2. Contribution à la communication commerciale T.4.4.3. Suivi de l'identité numérique T.4.4.4. Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication
Compétence : Accompagner le déploiement du plan de communication de la PME	
Contexte - Un contexte de PME avec des informations précises sur l'activité, les produits, les valeurs de la PME, la stratégie commerciale, le positionnement et les clients et les sources d'information mises à disposition - Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données - Des relations avec le service commercial et la direction de la PME, avec des prestataires de communication - Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs - Un projet de communication (objectifs, cible de communication, budget) **Données des situations** - Des informations relatives à la politique de communication de la PME, à ses réseaux sociaux, à ses sites intranet et internet - Des informations commerciales, sur le marché et les concurrents, les clients et leurs attentes - Des consignes précises, des objectifs, contraintes et un budget, des indicateurs adaptés	

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S 4.4.1 Communication globale et identité de l'entreprise S 4.4.2 La communication institutionnelle S 4.4.3 La communication commerciale S 4.4.4 La communication digitale S 4.8.1 Les fonctionnalités d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la communication globale) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.4. La communication numérique écrite	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences, les caractéristiques et les besoins de l'entreprise - *Un cahier des charges pour des actions de communication institutionnelle ou commerciale* - *La conception, le suivi, le contrôle et la mise en cohérence des actions de communication institutionnelle ou commerciale et des modes de diffusion* - *Des supports de communication institutionnelle ou commerciale efficaces et adaptés (dossier de presse, dossier de partenariat, communiqué de presse, message publicitaire, pages de réseaux sociaux, etc.)* - *Un bilan des actions de communication institutionnelle ou commerciale* - Une utilisation adaptée du tableur • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication ainsi qu'une réponse et un comportement adaptés au contexte - Une communication écrite ou orale pertinente des analyses et des propositions argumentées à la direction de la PME - Une communication écrite efficace et adaptée avec les prestataires de communication ou avec les médias - Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Une utilisation adaptée des outils de messagerie, du traitement de texte et de présentation - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires du diplôme mettent en place des actions de communication dans le respect de la stratégie de communication définie par la direction et dans une optique de valorisation de l'image de la PME. Ils sont capables d'évaluer les effets à partir d'indicateurs simples.

Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME

Tâches :	T.4.5.1. Calcul et analyse des coûts et des résultats T.4.5.2. Réalisation des budgets prévisionnels T.4.5.3. Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats

Compétence : Analyser l'activité de la PME

Contexte

- Un contexte de PME avec des informations précises sur l'activité, la stratégie, les produits, la structure des coûts
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec les dirigeants, les responsables des services concernés, l'expert-comptable
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des décisions de gestion avec des éléments quantitatifs, des consignes précises quant au travail à effectuer

Données de la situation

- Un schéma de production
- Des informations, sur l'activité, les commandes
- Les informations nécessaires au calcul de coûts, des informations sur les stocks
- La démarche de calcul de coût en usage dans la PME
- Des informations relatives à la variabilité des charges

Domaines de savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilité
S 4.5.1 La performance S 4.5.2 Calcul et analyse des coûts et des résultats S 4.5.3. Le seuil de rentabilité S.4.5.4. la démarche budgétaire S 4.8.1. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques dans le cadre de l'analyse de l'activité de la PME S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)	• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u> - Une analyse pertinente d'une situation en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise - *Le calcul du coût complet ou partiel des produits, des services des activités, des commandes* - *Le calcul d'un seuil de rentabilité* - *L'analyse pertinente de l'impact d'une décision de gestion sur la trésorerie et/ou la performance de l'entreprise* - Une utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI, du tableur, • <u>En termes de communication</u> - Une analyse pertinente de la situation de communication ainsi qu'une réponse et un comportement adaptés au contexte - Une communication écrite ou orale pertinente des analyses et des propositions documentées à la direction de la PME - Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise - Une utilisation adaptée des outils de la messagerie et du traitement de textes - La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte	Les titulaires du diplôme interviennent en soutien de la direction en lui mettant à disposition des informations quantitatives fiables et pertinentes sur l'activité de la PME. Les méthodes de calcul sont proposées.

Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME

<table>
<tr><td>Tâches :</td><td colspan="3">T.4.6.1. Analyse financière
T.4.6.2. Mesure de l’impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers</td></tr>
<tr><td colspan="4">Compétence : Produire et analyser des informations de nature financière</td></tr>
<tr><td colspan="4">Contexte
- Un contexte de PME avec des informations précises sur l’activité, la stratégie, les produits, la situation financière
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec les dirigeants, les responsables des services concernés, l’expert-comptable
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Des décisions de gestion avec des éléments quantitatifs, des consignes précises quant au travail à effectuer
Données des situations
- Les documents comptables et financiers de la PME
- Les analyses conduites lors des exercices antérieurs
- Les indicateurs renseignés, les modes de calcul, les valeurs du secteur
- Des décisions de gestion avec des éléments qualitatifs et quantitatifs
- Des consignes précises</td></tr>
<tr><td>Domaines de savoirs associés
S 4.6.1 L'analyse financière de l'entreprise
S 4.6.2 Le plan de financement
S 4.6.3 Les modes de financement des investissements
S 4.8.1 Les fonctionnalités du PGI et d’outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l’analyse d’informations de nature financière)
S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)</td><td colspan="2">Critères de performance
• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u>
- Une analyse pertinente et rigoureuse de la performance financière de l'entreprise (analyse fonctionnelle, production d’indicateurs pertinents, de tableaux de bord financiers)
- Une analyse pertinente de l’impact d’une décision de gestion sur les équilibres financiers
- L'analyse argumentée et la comparaison de modes de financement et la conception d’un plan de financement
- Une utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI, du tableur,
• <u>En termes de communication</u>
- Une analyse pertinente de la situation de communication ainsi qu’une réponse et un comportement adaptés au contexte
- Une communication écrite et orale adaptée aux acteurs internes et externes et au contexte
- Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l’entreprise
- L’utilisation adaptée des fonctions de base et avancées du texteur
- La sélection et l’utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte</td><td>Périmètre et responsabilité
Les titulaires interviennent en soutien de la direction en lui mettant à disposition des informations quantitatives fiables et pertinentes sur l’activité de la PME</td></tr>
</table>

Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME

<table>
<tr><td>Tâches :</td><td colspan="3">T.4.7.1. Conception et suivi des indicateurs pertinents de gestion et d'alerte
T.4.7.2. Établissement d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières</td></tr>
<tr><td colspan="4">Compétence : Identifier les facteurs explicatifs de la performance commerciale et financière, concevoir et analyser un tableau de bord</td></tr>
<tr><td colspan="4">Contexte
- Un contexte de PME avec des informations précises sur l'activité, les produits
- Un accès internet, un équipement numérique, un PGI et sa base de données
- Des relations avec les dirigeants, les responsables des services concernés, l'expert-comptable
- Des informations relatives aux différentes situations de communication rencontrées et aux attentes des différents interlocuteurs
- Une demande d'information formulée par la direction de la PME
Données des situations
- Des indicateurs renseignés, les ratios du secteur
- Des consignes précises
- Les documents de synthèse</td></tr>
<tr><td>Domaines de savoirs associés
S 4.7.1 Le tableau de bord
S 4.8. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la constitution de tableaux de bord)
S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)</td><td colspan="2">Critères de performance
• <u>En termes opérationnels/méthodologiques</u>
- Une analyse pertinente de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise
- La production et l'analyse d'indicateurs pertinents, des tableaux de bord commerciaux et financiers
- Une utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI, du tableur,
• <u>En termes de communication</u>
- Une analyse pertinente de la situation de communication, ainsi qu'une réponse et un comportement adaptée au contexte
- Une communication écrite et orale efficace et adaptée aux acteurs internes et externes et au contexte
- Une communication d'informations fiables et actualisées avec une mise en forme attrayante des indicateurs
- Des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise
- Une utilisation pertinente du texteur et de la messagerie
- La sélection et l'utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte</td><td>Périmètre et responsabilité
Les titulaires interviennent en soutien de la direction en lui mettant à disposition des informations quantitatives fiables et pertinentes sur l'activité de la PME</td></tr>
</table>

ANNEXE II – MODALITÉS DE CERTIFICATION

Annexe II a : Unités constitutives du diplôme

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).

Compétences visées :
- Appréhender et réaliser un message écrit
- Respecter les contraintes de la langue écrite
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture

Communiquer oralement
-S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message

Langue vivante étrangère

Unité U 21 : LV étrangère - Compréhension de l'écrit et expression écrite ; Production orale en continue et interaction

Compétences visées :
Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- production et interaction orales

Unité 22 : LV étrangère - Compréhension de l'oral

Compétences visées :

Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière de compréhension de l'oral

1. objectifs pour les deux unités de langue

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

- favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées ;
- susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue ;
- donner confiance pour s'exprimer ;
- former les étudiants à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser ;
- favoriser le développement d'une capacité réflexive ;
- développer l'autonomie ;
- préparer les étudiants à la mobilité professionnelle.

Cette étude est une composante de l'expertise professionnelle et la maîtrise d'au moins une langue vivante étrangère constitue une compétence fondamentale pour l'exercice des métiers visés par le BTS « Gestion de la PME ». 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 fortement 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 et dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal (arrêté du 21 juillet 2010, Journal officiel du 28 août 2010 et Bulletin officiel spécial n°9 du 30 septembre 2010) en référence au Cadre européen commun de référence pour les langues3: le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée, ici à titre facultatif.

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

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

Le niveau B2 est défini de la façon suivante :

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

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

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

2. *contenus*

La prise en compte de la langue étrangère dans le champ professionnel nécessite d'aller bien au-delà d'un apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules passe-partout dans le monde économique, ou au seul accomplissement de tâches professionnelles, ou encore à l'étude exclusive de thèmes étroitement liés à la section. Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle...)**,** la formation générale des étudiants exige que l'enseignement dispensé soit ouvert et fasse une place importante à la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'entreprise et à l'extérieur.

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

Les tableaux 1 à 5 en annexe mettent en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement et de tâches scolaires qui permettent de préparer les étudiants à maîtriser les typologies de discours récurrentes dans les tâches professionnelles ainsi que quelques apprentissages qu'il conviendra de mettre en place.

Tableau 1 : production orale en continu

Exemples de tâches professionnelles[4]	Niveaux	Exemples d'apprentissages à mettre en place
Annoncer une décision prise par un cadre dirigeant ou le chef d'entreprise	**B1** : peut faire de très brèves annonces préparées même avec une intonation et un accent étrangers ; **B2** : peut faire des annonces sur la plupart des sujets avec clarté et spontanéité	Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici : ⇨ respecter l'information à transmettre ⇨ adapter l'annonce au contexte et à l'auditoire
Présenter oralement une entreprise, son offre commerciale, son organigramme, une activité spécifique, un poste de travail, un produit, un règlement intérieur, **Rendre compte** d'un travail réalisé ou d'un stage à l'étranger	**B1** peut faire une description directe et non compliquée en la présentant comme une succession linéaire de points ; **B2** Peut faire une description claire, structurée et détaillée	Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici ⇨ utiliser des auxiliaires de présentation divers (diaporamas, vidéos…) ⇨rendre le propos clair par des synthèses partielles, la mise en évidence des parties de l'exposé, le recours à des illustrations ou graphiques ⇨rendre l'auditoire actif en suscitant des demandes d'élucidation, d'explication complémentaire ou une discussion à des moments précis de l'exposé.
Argumenter une décision personnelle dans le cadre de son activité professionnelle, un choix, un point de vue. Justifier une façon de faire **Expliquer** à des collègues les raisons d'une décision prise par un cadre dirigeant ou le chef d'entreprise, de l'acceptation ou du rejet d'une proposition, les avantages et les inconvénients d'un produit, d'une option.	**B1** : peut développer une argumentation suffisamment pour être compris Peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions Peut faire un exposé simple, direct et préparé et sait expliciter les points importants avec précision **B2** : peut développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents. Peut enchaîner des arguments avec logique Peut expliquer un point de vue sur un problème en donnant les avantages et les inconvénients d'options diverses.	Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici ⇨faire une présentation organisée : mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une option ⇨savoir s'exprimer à partir de notes succinctes ⇨savoir rapporter des données chiffrées (proportions, dates...) ⇨savoir hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent ⇨savoir souligner les relations logiques dans le discours : changement d'orientation, compléments, illustrations ⇨connaître les formes linguistiques utiles pour argumenter : expression de l'opinion, de l'accord/désaccord, du contraste, de la cause, de la conséquence etc.)

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

Tableau 2 : interaction orale

Tâches professionnelles	Niveaux	Exemples d'apprentissages à mettre en place
Participer à un entretien dans le cadre d'une recherche de stage ou de formation à l'étranger.	**B1 :** peut répondre aux questions mais peut avoir besoin de faire répéter. Peut exprimer poliment accord ou désaccord, donner brièvement raisons et explications, fournir des renseignements concrets mais avec une précision limitée**.** **B2 :** Peut répondre aux questions avec aisance Peut prendre l'initiative lors d'un entretien en résumant ce qu'il a compris et en approfondissant les réponses intéressantes	⇨ savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n'entraînant aucune tension - savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d'expression appropriés - savoir commencer un discours, prendre la parole au bon moment et terminer la conversation quand on le souhaite même si c'est parfois sans élégance. - savoir varier la formulation de ce que l'on souhaite dire ; - savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d'interprétation, apporter un complément d'information - savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie ⇨ savoir utiliser des expressions toutes faites pour gagner du temps, pour formuler son propos et garder la parole - savoir donner suite à des déclarations faites par d'autres interlocuteurs et en faisant des remarques à propos de celles-ci pour faciliter le développement de la discussion. - savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer etc. ; - savoir poser des questions pour vérifier que l'on a compris ce que le locuteur voulait dire et faire clarifier les points équivoques. - confirmer que l'on a compris et inviter les autres à participer -savoir s'adapter aux changements de sujet, de style et de tons rencontrés normalement dans une conversation.
Communiquer au téléphone ou en face à face avec - un client - un fournisseur - un collègue - un prestataire (transporteur, hôtel) **étrangers** Pour - s'informer - renseigner, - obtenir des biens et des services - réaliser une tâche - organiser une activité, un déplacement - résoudre un problème concret - recevoir des instructions et en demander - recevoir une réclamation - négocier - établir un contact social - - partager idées, sentiments, et émotions	**B1** : Peut échanger avec une certaine assurance, un grand nombre d'informations sur des sujets courants, discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées Peut prendre rendez-vous, gérer une plainte, réserver un voyage ou un hébergement et traiter avec des autorités à l'étranger. Peut exprimer la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et exprimer ces sentiments mais éprouve encore des difficultés à formuler exactement ce qu'il veut dire **B2** : Peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte. Peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches. Peut mener une négociation pour trouver une solution à un problème (plainte, recours) Peut exprimer des émotions et justifier ses opinions.	

Tableau 3 : compréhension de l'oral

Exemples de tâches professionnelles	Niveaux	Exemples d'apprentissages à mettre en place
Comprendre une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence dans le cas par exemple d'une réclamation5	**B1** : peut comprendre l'information si la langue est standard et clairement articulée. Peut suivre les points principaux d'une discussion conduite dans une langue simple **B2** : peut comprendre en détail les explications données au téléphone ainsi que le ton adopté par l'interlocuteur et son humeur. Peut suivre une conversation qui se déroule à vitesse normale mais doit faire efforts.	Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme : ⇨anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a du sujet de la conversation à tenir de façon à t orienter son écoute ; ⇨déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, …).
Comprendre des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur s'orienter, obtenir des renseignements. Comprendre des consignes pour effectuer une tâche.	**B1 :** Peut comprendre en détail des informations techniques simples. **B2 :** Peut comprendre en détail annonces et messages courants à condition que la langue soit standard et le débit normal.	Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme : Pour des annonces : ⇨ repérer les informations essentielles dans un environnement sonore bruyant (cas d'annonces dans des lieux publics) ; ⇨ repérer les marqueurs indiquant un ordre d'exécution (tout d'abord, ensuite, après avoir fait ceci, enfin…). ⇨ repérer les données chiffrées (dates, heures, porte, quai, numéro de train ou de vol.) Pour des consignes : ⇨ maîtriser les formes verbales utiles (impératifs, infinitifs)
Comprendre des émissions de radio ou de télévision par exemple en relation avec le domaine professionnel pour s'informer	**B1 :** peut comprendre les points principaux **B2 :** peut comprendre le contenu factuel et le point de vue adopté dans des émissions de télévision ou des vidéos relatives à son domaine d'intervention**.**	Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme ⇨ déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images…) ; ⇨repérer les différents locuteurs et leurs relations ;

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

Tableau 4 : compréhension de documents écrits

Exemples de tâches professionnelles	Niveaux	Exemples d'apprentissages à mettre en place
Lire de courts écrits quotidiens, des documents d'entreprise, des instructions, la correspondance professionnelle, pour trouver une information exécuter une tâche ou réagir en conséquence Parcourir de la documentation pour trouver des informations pour accomplir une tâche ou faire une synthèse	**B1 :** peut comprendre l'essentiel et prélever les informations pertinentes nécessaires à une réutilisation, les classer à condition que les documents soient courts et directs ; Peut comprendre le mode d'emploi d'un appareil, le mode opératoire d'un logiciel s'il est direct, non complexe et clairement rédigé ; **B2 :** peut comprendre dans le détail des instructions longues et complexes (mode d'emploi, consignes de sécurité, description d'un processus ou d'une marche à suivre). Peut exploiter des sources d'information multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse.	On insistera sur les apprentissages suivants : ⇨ adapter leur méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple) ; ⇨ repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ; ⇨ retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. Pour la correspondance : ⇨ repérer expéditeur, destinataire, ⇨ identifier le problème posé.
Lire des articles de presse et des documents divers (essais, témoignages…) en relation ou non avec l'activité de l'entreprise pour s'informer au sujet du pays étranger	**B1** : reconnaître les points significatifs dans un article de journal direct et non complexe **B2** : identifier rapidement le contenu et la pertinence d'une information, obtenir des renseignements dans des articles spécialisés, comprendre des articles sur des problèmes contemporains et dans lesquels les auteurs adoptent une position ou un point de vue ;	On insistera sur les apprentissages suivants : ⇨ prendre rapidement connaissance du contenu d'un article grâce au titre, au sous-titre, au paragraphe introductif et à la conclusion. ⇨ repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol ; ⇨ retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. ⇨ savoir identifier les intentions de l'auteur et distinguer les faits des opinions

Tableau 5 : production et interaction écrites

Exemples de tâches professionnelles	Niveaux	Exemples d'apprentissages à mettre en place
Rédiger des documents commerciaux de base pour communiquer avec des clients, fournisseurs, ou des prestataires	**B1** : Peut apporter une information directe. **B2** : Peut rédiger des courriers de façon structurée en soulignant ce qui est important et en faisant des commentaires. Peut également rédiger une lettre de motivation	⇨ connaître les différents types de courriers : structure, présentation, mise en page ⇨ disposer de modèles textuels de référence intériorisés. ⇨ savoir écrire les dates ⇨ savoir utiliser les formules d'usage ⇨ savoir développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents, savoir enchaîner des arguments avec logique, savoir-faire une contreproposition, ⇨ contrôler sa production a posteriori

Rédiger des notes et des messages à destination d'un collègue, d'un service, d'un cadre dirigeant ou du chef d'entreprise pour transmettre des informations, donner des consignes.	**B1** [6] peut prendre un message concernant une demande d'information, l'explication d'un problème Peut laisser des notes qui transmettent une information simple et immédiatement pertinente à des employés, des collaborateurs, des collègues, un supérieur… en communiquant de manière compréhensible les points qui lui semblent importants.	⇨ formuler de façon concise ⇨ mettre en évidence l'essentiel
Préparer des supports de communication	**B1** : descriptions détaillées et articulées. Des erreurs de langue subsistent mais ne gênent pas la lecture ; **B2** : descriptions claires et détaillées. Les erreurs de syntaxe sont rares et corrigées à la relecture	⇨analyser les consignes afin d'identifier les mots clés qui vont renseigner sur le type d'écrit à produire (décrire, argumenter, comparer, expliquer, raconter), et l'objectif de la description (présenter de façon neutre, convaincre…) ⇨mobiliser ses connaissances afin de prévoir la structure du texte à produire, les idées, les moyens linguistiques pertinents ; ⇨contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté
Rédiger une synthèse d'informations à partir de sources diverses	**B1** : peut résumer une source d'information factuelle et donner son opinion. **B2** : peut synthétiser des informations et des arguments issus de sources diverses (orales et/ou écrites pour en rendre compte)	⇨ prendre des notes organisées ⇨ rédiger de façon hiérarchisée à partir de notes ⇨ synthétiser en fonction d'axes pré déterminés ⇨ savoir faire ressortir les articulations du discours: marques des enchaînements logiques d'une partie à une autre, d'une sous partie à une autre, marque de la concession, du contraste ⇨contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté ;

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

Unité U3 : Culture économique juridique et managériale

Elle est définie par l'arrêté du « Culture économique juridique et managériale » (B.O. n°).

Compétences visées :

- analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ;
- proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

Unité U4 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME

Compétences visées :
- Rechercher des clients par prospection ou pour répondre à un appel d'offres
- Traiter la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des impayés)
- Informer, conseiller, orienter et traiter les réclamations
- Rechercher et sélectionner les fournisseurs
- Passer les commandes d'achat et d'immobilisation et les contrôler, valider le règlement, évaluer les fournisseurs.
- Assurer le suivi comptable des opérations commerciales

Unité U51 : Gérer les risques de la PME

Compétences visées :
- Conduire une veille
- Accompagner la mise en place d'un travail en mode « projet »
- Identifier, évaluer les risques de l'entreprise et proposer des actions correctrices
- Évaluer et suivre les risques financiers de la PME en termes de trésorerie
- Gérer des risques identifiés dans la PME
- Mettre en place une démarche qualité au sein de la PME

Unité U52 : Gérer le personnel et participer à la gestion des ressources humaines de la PME

Compétences visées :
- Assurer le suivi administratif du personnel
- Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments
- Organiser les élections des représentants du personnel- Participer à la gestion des ressources humaines
- Contribuer à la cohésion interne du personnel de l'entreprise

Unité U6 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME

Compétences visées :
- Représenter, analyser, améliorer le système d'information de la PME
- Améliorer des processus « support » et organiser et suivre les activités de la PME
- Participer au développement commercial de la PME et à la fidélisation de la clientèle
- Accompagner le déploiement du plan de communication de la PME
- Analyser l'activité de la PME
- Produire et analyser des informations de nature financière
- Identifier les facteurs explicatifs de la performance commerciale et financière,
- Concevoir et analyser un tableau de bord

Unité facultative : UF1 Langue vivante étrangère 2

Compétences visées :
Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :
- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- production et interaction orales

Tableau de synthèse des unités constitutives du diplôme

Unités Compétences Savoirs (1)	U1 Culture générale et expression	U21 et E22 Langue vivante étrangère	U3 Culture économique, juridique et managériale	U4 Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	U51 Participer à la gestion des risques de la PME	U52 Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME	U6 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME
Culture générale et expression							
Langue vivante étrangère							
Culture économique, juridique et managériale							
BC1 Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME							
BC2 Participer à la gestion des risques de la PME							
BC 3 Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME							
BC 4 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME							

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

ANNEXE II b : DISPENSES D'UNITÉS

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

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une ou des unités d'enseignement d'économie-droit-management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « culture économique, juridique et managériale» définie par le présent arrêté.

ANNEXE II c : RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS Gestion de la PME			Candidats					
			Scolaires (établissement public ou privé sous contrat), **apprentis** (CFA ou section d'apprentissage habilité). **Formation professionnelle continue (dans les établissements publics habilités)**		**Formation professionnelle continue** (établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu pour ce BTS**)**		**Scolaires (**établissement privé hors contrat), **apprenti (**CFA ou sections d'apprentissage non habilités), **Formation professionnelle continue** (établissement privé), **Au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance**	
Épreuves	**Unité**	**coef**	**forme**	**durée**	**forme**	**durée**	**forme**	**durée**
E1 Culture générale et expression	U1	4	écrit	4h	CCF 3 situations d'évaluation		écrit	4h
E2 Langue vivante étrangère 1		**3**						
Sous-épreuve E21 :	U21	2						
- Compréhension de l'écrit et expression écrite			écrit	2h	CCF 2situations d'évaluation		écrit	2h
- Production orale en continue et interaction			oral	20mn (*20mn	CCF 1 situation d'évaluation		oral	20 mn
Sous-épreuve E22 : **Compréhension de l'oral**	U22	1	CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		oral	20 mn
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	**6**	écrit	4h	CCF 2 situations d'évaluation		écrit	4h
E4 Gérer la relation avec les clients et fournisseurs de la PME	U4	**6**	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral et pratique	1h (préparation 1h)
E5 Participer à la gestion des risques de la PME, gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME		**8**						
Sous-épreuve **E51 Participer à la gestion des risques de la PME**	U51	4	CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		oral	30 mn
Sous-épreuve **E52 Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME**	U52	4	écrit	2h30	CCF 1 situation d'évaluation		écrit	2h30
E6 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	U6	6	écrit	4h30	écrit	4h30	écrit	4h30
EF1 Langue vivante étrangère 2 (1)	UF1		oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (*20 mn)

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

ANNEXE II d : DÉFINITION DES ÉPREUVES PONCTUELLES ET DES SITUATIONS D'ÉVALUATION EN COURS DE FORMATION

ÉPREUVE E1
CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION
Coefficient 4

L'évaluation est définie par l'arrêté du 16 novembre 2006 (B.O. n°47 du 21 décembre 2006).

ÉPREUVE E2
LANGUES VIVANTES ÉTRANGÈRES
Coefficient 3

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

1. Finalités et objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- compréhension de l'oral
- production et interaction orales

2. Modalités d'évaluation

Sous-épreuve E21 coefficient 2

Cette sous-épreuve comporte deux situations d'évaluation

1. <u>Compréhension de l'écrit et de l'expression écrite</u>

Dictionnaire unilingue autorisé.

A. Forme ponctuelle, durée 2 heures,

Support(s) pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excèdera pas 50 lignes.

Exercices : deux exercices de même pondération sont proposés :

A. Compréhension de l'écrit

Rédiger en français un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

B. Expression écrite

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

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

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure, coefficient 0,5), expression écrite (1 heure, coefficient 0,5).

Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

2. <u>Production orale en continu et de l'interaction</u>

A. Forme ponctuelle, durée 20 minutes + 20 minutes de préparation,

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

a. présentation du stage par le candidat ou la candidate : le candidat ou la candidate organisera son propos à partir du compte rendu qu'il aura remis à une date précisée dans la circulaire d'organisation. Il présentera le stage en évitant de reproduire mot pour mot le compte rendu écrit. Il s'efforcera plutôt de concevoir une présentation structurée, en soulignant les points importants et les détails pertinents (cf. définition du niveau B2 Cadre européen commun de référence pour la production orale en continu). Cette partie de l'épreuve durera 5 minutes environ

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

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

La commission d'interrogation est composée d'un professeur qui enseigne les langues vivantes étrangères dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS « gestion de la PME ».

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

Il est constitué d'une situation d'évaluation se déroulant au cours de la deuxième année entre février et juin et correspondant à l'activité langagière évaluée en épreuve ponctuelle : expression orale en continu et en interaction (20 minutes + 20 minutes de préparation), coefficient 1.

Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

Sous-épreuve E22

Compréhension de l'oral

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

Coefficient 1

Organisation de l'épreuve :

Les enseignants organisent cette situation d'évaluation au cours du deuxième trimestre, sur des supports qu'ils sélectionnent au moment où ils jugent que les étudiants sont prêts. Les notes obtenues ne sont pas communiquées aux élèves et aucun rattrapage n'est prévu.

Passation de l'épreuve

Le titre du ou des enregistrements est écrit au tableau.

Deux écoutes espacées de 2 minutes d'un ou de deux documents audio ou vidéo dont le candidat ou la candidate rendra compte par écrit ou oralement, sans exigence d'exhaustivité. La correction de la langue étrangère ne sera pas évaluée dans cette partie de l'épreuve, l'important étant pour le candidat ou la candidate de faire la preuve qu'il a compris.

Longueur des enregistrements

Leur durée n'excèdera pas trois minutes maximums. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu plus longs (d'où la limite supérieure fixée à 3 minutes) afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent.

Dans le cas de deux documents (longueur d'enregistrement maximale de 3 minutes pour les deux), on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue.

Nature des supports

Les documents enregistrés, audio ou vidéo, seront en relation avec les contenus/contextes culturels véhiculés par la langue du ou des pays étudié(s) et de nature à intéresser le futur titulaire d'un BTS « Gestion de la PME » sans toutefois présenter une technicité excessive. On peut citer, à titre d'exemple, les documents relatifs à l'emploi (recherche, recrutement, relations professionnelles, etc.), à l'environnement économique, à la vie en entreprise, etc. Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, émissions de radio, extraits de documentaires, de films, de journaux télévisés.

Il ne s'agira en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

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

Épreuve ponctuelle pour les établissements non habilités à délivrer le CCF :

Épreuve de compréhension de l'oral d'une durée de 20 à 25 minutes, coefficient 1.

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

ÉPREUVE E3
Culture économique, juridique et managériale
Coefficient 6

Epreuve définie par l'arrêté du
(BO du).

ÉPREUVE 4 :
GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME
Coefficient 6

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve vise à évaluer les capacités des candidats à gérer la relation avec les clients et les fournisseurs et à analyser des situations de communication écrite et orale associées à cette relation.

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences et la maîtrise des savoirs associés relevant du bloc de compétences 1 « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME ». Cette évaluation est conduite à partir des activités suivantes :

Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact

Activité 1.2. Administration des ventes de la PME

Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME

Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME

Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME

Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME

Elle intègre également des résultats et des savoirs associés inscrits dans le champ de la communication.

Une partie de cette épreuve se déroule sur poste informatique.

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc «Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME » figurant dans le référentiel de certification.

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve s'appuie à la fois sur un dossier et sur un entretien faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat ou la candidate au cours de sa formation et notamment des ateliers de professionnalisation. Pour les candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle, les situations sont choisies, pour les besoins de l'évaluation, à partir de l'expérience professionnelle.

4.1. Situation professionnelle

Une situation professionnelle est caractérisée par la réalisation ou l'observation de travaux complémentaires répondant à un même problème de gestion ou à une même mission. Elle est réalisée pendant une période donnée en prenant appui sur les travaux conduits dans l'établissement de formation et en milieu professionnel. Elle est directement liée à une ou plusieurs activités explicitées dans le référentiel, dans le domaine d'activités associé à l'épreuve (en l'occurrence, « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME »). Une situation professionnelle se caractérise par une visée opérationnelle. Elle nécessite la mise en œuvre de techniques et la mise en place de démarches à la fois pour s'adapter à l'environnement de travail et pour atteindre les résultats attendus. Elle intègre des tâches de communication écrite et orale plus particulièrement orientées vers les clients. Elle mobilise les ressources d'un environnement numérique et notamment d'un PGI et de ressources logicielles.

4.2. Constitution du dossier

Contenu du dossier

L'épreuve repose sur un dossier personnel rédigé et constitué par le candidat ou la candidate et composé ainsi :

- Document synoptique des situations professionnelles rencontrées en établissement de formation et en milieu professionnel (stage de première année). Il est attendu que l'ensemble des situations professionnelles recensées couvre toutes les activités du domaine. Pour chaque situation professionnelle sont indiquées notamment :
  - les activités du référentiel concernées et les compétences mises en œuvre,
  - les tâches effectuées dont celles relevant de la communication écrite et orale,

- les solutions logicielles choisies et les fonctionnalités mobilisées,

- Présentation du contexte commercial de la PME support des situations professionnelles faisant l'objet des fiches décrites ci-dessous ;
- Au moins 2 fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF : deux sont issues de la période en milieu professionnel et couvrant au moins 3 activités différentes mobilisant le tableur et le PGI (dans ses dimensions commerciales et comptables). Parmi les activités couvertes une porte obligatoirement sur l'activité « administration des ventes ». Au choix du candidat, le dossier peut être complété par des fiches faisant référence à des situations professionnelles travaillées en établissement de formation ;
- 2 fiches d'analyse de situations de communication écrite. Ces situations de communication présentent des supports de communication variés et concernent des activités différentes du domaine. Chaque fiche relève d'une situation de communication écrite professionnelle vécue dans une PME. Ces situations de communication sont associées à des situations professionnelles présentées dans le document synoptique. L'une au moins porte sur une situation de communication avec un client. Les travaux réalisés doivent être en relation avec les tâches décrites dans le domaine d'activités 1 et les savoirs associés de communication. Ils mobilisent les fonctionnalités d'un logiciel de messagerie et celles avancées du traitement de textes et du logiciel de présentation ;
- 2 fiches d'analyse de situations de communication orale. Chaque fiche relève d'une situation de communication orale professionnelle vécue dans une PME. Ces situations de communication doivent être de nature différente (communication interpersonnelle ou de groupe, accueil au téléphone ou en face à face) et sont associées à des situations professionnelles présentées dans le document synoptique. L'une d'entre elles porte sur une situation de communication avec un client (accueil, relance, réclamation, information, ou encore conseil) ;
- Une présentation synthétique de la base de données du PGI permettant au candidat ou à la candidate de mettre en évidence les travaux effectués,
- Les productions sous format papier et numérique associées aux fiches de situations professionnelles relevant de la GRCF et de la communication écrite, telles que décrites précédemment.
- Les attestations de stage ou les certificats de travail.

Des modèles du document synoptique et des fiches descriptives seront proposés par la circulaire nationale d'organisation.

Le dossier est intégré dans l'évaluation

Contrôle de conformité du dossier

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation.

Le dossier est mis à la disposition de la commission désignée dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et selon les modalités fixées par les autorités académiques. Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat ou la candidate, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice.
- durée de stage inférieure à celle requise par la règlementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission désignée a un doute sur la conformité du dossier, elle interroge néanmoins le candidat ou la candidate. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

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

Il est rappelé que le dossier est personnel, rédigé et constitué par le candidat ou la candidate.

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques.

Les candidats concernés par ces dispositions ou ne produisant pas le nombre de fiches indiquées ou ne couvrant pas l'ensemble des activités relavant du domaine 1 seront pénalisés dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

4.3. – Organisation de l'épreuve

A. Forme ponctuelle : 1h

L'épreuve se déroule en partie sur poste informatique et prend appui sur le dossier personnel décrit précédemment.

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources (matérielles, logicielles et base de données) et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans le dossier. Les candidats sont seuls responsables de la mise en œuvre de ces ressources en s'assurant notamment de la compatibilité entre l'environnement offert et celui requis pour le déploiement de leurs ressources. Il leur appartient de prendre contact préalablement avec l'établissement afin de vérifier cette compatibilité et éventuellement de trouver la solution adaptée.

Entre le moment de remise du dossier et la date d'interrogation, la commission d'interrogation choisit :

- une situation professionnelle GRCF parmi celles présentées par le candidat ou la candidate et renseigne une fiche de travail, dont le modèle type sera défini dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le travail demandé s'inscrit dans le cadre de la gestion de la relation clients fournisseurs. Il consiste en une modification de paramètres et en aucun cas en une rupture forte par rapport à la situation professionnelle initiale ;
- une fiche de situation de communication orale, parmi les deux proposées par le candidat ou la candidate, et renseigne une seconde fiche de travail en formulant des modifications de paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat ou la candidate n'aurait plus aucun repère.
- une fiche de situation de communication écrite.

Le jour de l'interrogation, le candidat ou la candidate prend connaissance des fiches de travail renseignées par la commission et dispose de 60 minutes de préparation avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet au candidat ou à la candidate de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés par la commission.

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve permet à la commission de vérifier le degré de maîtrise des compétences mobilisées dans les situations professionnelles mentionnées dans le dossier du candidat ou de la candidate. Elle prend appui sur le dossier (objet d'évaluation), sur les travaux réalisés dans le cadre de l'activité sélectionnée par la commission. Le dossier a été préalablement étudié par la commission. L'épreuve a une durée de 60 minutes au maximum. Elle se déroule en quatre phases successives :

Première phase (15 minutes au maximum)

Elle consiste en un entretien entre la commission et le candidat ou la candidate portant sur les situations professionnelles présentées dans le document synoptique et les fiches d'analyse de situations professionnelles GRCF. La commission amène le candidat ou la candidate à présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il ou elle a mis en œuvre pour réaliser les travaux.

Deuxième phase (15 minutes au maximum)

Cette phase se déroule sur poste informatique avec l'utilisation du PGI et du tableur. Le candidat ou la candidate présente la production préparée à partir de la fiche de travail évoquée précédemment.

La commission s'entretient avec le candidat ou la candidate sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques et de lui permettre de justifier ses choix et de les analyser. Elle peut également proposer, oralement, des modifications de paramètres permettant de tester la capacité du candidat ou de la candidate à prendre en compte des aléas et d'apprécier sa prise de recul quant aux solutions proposées.

Troisième phase (durée : 15 minutes au maximum)

Cette phase porte sur l'analyse de la situation de communication orale modifiée préalablement par la commission parmi celles proposées par le candidat ou la candidate dans son dossier. Le candidat ou la candidate se prête à la simulation de la situation de communication orale avec l'un ou les deux membres de la commission.

À l'issue de la simulation, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat ou la candidate afin de lui permettre d'analyser et d'évaluer la situation de communication simulée.

Si besoin, la commission d'interrogation peut étendre l'entretien à l'autre situation de communication orale.

Quatrième phase (durée : 15 minutes au maximum)

Elle se déroule sur poste informatique sous la forme d'un entretien portant sur la situation de communication écrite choisie par la commission d'interrogation. La commission amène le candidat ou la candidate à présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il ou elle a mis en œuvre pour réaliser les travaux.

Au cours de l'entretien, la commission peut solliciter de la part du candidat ou de la candidate la mise en œuvre de modifications en mobilisant l'environnement technologique.

La commission d'interrogation peut étendre l'entretien à une autre situation de communication écrite.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée :

- de deux professeurs chargés des ateliers de professionnalisation et/ou des enseignements associés au DA1 ;
- éventuellement d'un professionnel.

B. Contrôle en cours de formation : 2 situations d'évaluation

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

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par la commission d'interrogation avant l'épreuve.

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat ou la candidate, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice.
- durée de stage inférieure à celle requise par la règlementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Situation d'évaluation A (14 points)

Cette évaluation se déroule en deuxième année et prend appui sur des informations prélevées à partir de situations professionnelles travaillées par la candidate ou le candidat au cours de la formation y compris en milieu professionnel et appelées à être recensées dans le document synoptique . Régulièrement, des bilans individuels sont établis conjointement par l'équipe pédagogique et le candidat ou la candidate. Ces bilans consistent en une analyse des activités confiées et une évaluation des compétences visées par le référentiel et intègrent notamment des présentations par le candidat ou la candidate des travaux réalisés. Lors de chacun de ces bilans, le candidat ou la candidate explicite notamment le contexte, explique et justifie les démarches, les techniques et les traitements qu'il ou elle a mis en œuvre pour réaliser les travaux et présente ses productions. L'équipe pédagogique doit conserver la trace de ces bilans.

L'évaluation est effectuée à partir de l'ensemble de ces informations collectées et du dossier remis par le candidat ou la candidate. Pour cela, la grille d'évaluation fournie par la circulaire d'organisation de l'examen est utilisée.

Composition de la commission d'évaluation

Cette évaluation est conduite par les professeurs chargés des enseignements associés au DA1. Le tuteur peut être associé à la démarche de renseignement de la grille d'évaluation de la situation A.

Situation d'évaluation B (6 points) :

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

Cette situation, d'une durée maximale de 30 minutes, est centrée sur l'explicitation de la situation choisie par la commission. Elle se déroule obligatoirement après la situation A et se situe au cours de la deuxième année avant une date limite fixée par les autorités académiques en fonction des informations fournies dans la circulaire nationale d'organisation. Avant l'interrogation, la commission choisit :

- une situation professionnelle GRCF parmi celles présentées par le candidat ou la candidate et renseigne une fiche de travail, dont le modèle type sera défini dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le travail demandé s'inscrit dans le cadre de la gestion de la relation clients fournisseurs. Il consiste en une modification de paramètres et en aucun cas en une rupture forte par rapport à la situation professionnelle initiale
- une fiche de situation de communication orale, parmi les deux proposées par le candidat ou la candidate, et renseigne une seconde fiche de travail en formulant des modifications de paramètres. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat ou la candidate n'aurait plus aucun repère.

Le candidat ou la candidate prend connaissance des fiches de travail renseignées par la commission et dispose de 40 minutes de préparation avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet au candidat ou à la candidate de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés par la commission.

La situation d'évaluation B se déroule en deux parties

Première partie (durée : 15 minutes au maximum)

Cette phase se déroule sur poste informatique avec l'utilisation du PGI et du tableur. Le candidat ou la candidate présente la production préparée à partir de la fiche de travail évoquée précédemment.

Elle consiste en un entretien entre la commission et le candidat ou la candidate portant sur les situations professionnelles présentées dans le document synoptique et les fiches d'analyse de situations professionnelles GRCF. La commission amène le candidat ou la candidate à présenter, expliciter le contexte, expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements qu'il a mis en œuvre pour réaliser les travaux.

Deuxième partie (durée : 15 minutes au maximum)

Cette phase porte sur l'analyse de la situation de communication orale modifiée préalablement par la commission parmi celles proposées par le candidat ou la candidate dans son dossier. Le candidat ou la candidate se prête à la simulation de la situation de communication orale avec l'un ou les deux membres de la commission.

À l'issue de la simulation, la commission d'interrogation s'entretient avec le candidat ou la candidate afin de lui permettre d'analyser et d'évaluer la situation de communication simulée.

Si besoin, la commission d'interrogation peut étendre l'entretien à l'autre situation de communication orale.

Composition de la commission d'interrogation

Cette évaluation est conduite :

- par les professeurs chargés des enseignements associés au DA1
- par un professionnel éventuellement.

En cas d'absence de professionnel, la commission peut toutefois valablement délibérer.

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

ÉPREUVE 5
PARTICIPER À LA GESTION DES RISQUES DE LA PME, GERER LE PERSONNEL ET CONTRIBUER À LA GRH DE LA PME
Coefficient 8

Sous-épreuve E51 : Participer à la gestion des risques de la PME, coefficient 4

1. Finalités et objectifs

L'objectif est de vérifier les capacités des candidats à participer à la gestion des risques de la PME ayant ou pouvant avoir, une incidence sur son fonctionnement et son développement.

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences et des savoirs associés relevant du bloc de compétences 2 « Participer à la gestion des risques de la PME ». Cette évaluation est conduite à partir des activités suivantes :

Activité 2.1. Conduite d'une veille

Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME

Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME

Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME

Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME

Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME

Elle intègre également des résultats et des savoirs associés inscrits dans le champ de la communication.

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Participer à la gestion des risques de la PME » figurant dans le référentiel de certification.

4. Modalités d'évaluation

A. Forme ponctuelle

Épreuve orale - Durée : 30 minutes

L'épreuve s'appuie à la fois sur un dossier et sur un entretien

Constitution du dossier

Contenu du dossier

Ce dossier personnel ~~(~~de 12 pages maximum~~)~~ élaboré par le candidat ou la candidate à partir de travaux centrés sur la gestion du risque de la PME conduits pendant la formation y compris ceux réalisés en milieu professionnel. Ce dossier comprend :

- la présentation du contexte, de l'activité et une analyse managériale de la PME,
- une évaluation globale :
  - de l'ensemble des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les gérer,
  - de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME ;
- une explicitation de la conduite de projet mise en œuvre par le candidat ou la candidate pour améliorer la gestion d'un risque qu'il ou elle a repéré au sein de la PME, ou pour développer la démarche qualité. Cette conduite de projet doit intégrer une veille associée au thème choisi ;
- les productions réalisées par le candidat ou la candidate pour conduire ces travaux de « gestion des risques de la PME » ou de « démarche qualité », en annexes du dossier (en sus des 12 pages) ;
- les attestations de stage ou les certificats de travail.

Ce dossier mis à la disposition de la commission d'interrogation par le candidat ou la candidate, selon les modalités et la date fixées par les autorités académiques.

Le candidat ou la candidate apporte le jour de l'épreuve les documents complémentaires qu'il juge utile en appui de sa prestation.

Contrôle de conformité du dossier

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation.

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention " non valide" à l'épreuve correspondante. Le candidat ou la candidate, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

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

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission désignée a un doute sur la conformité du dossier, elle interroge néanmoins le candidat ou la candidate. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

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

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques.

Déroulement de l'épreuve orale

Le dossier a été préalablement étudié par la commission. Le dossier est objet d'évaluation.

L'épreuve a une durée de 30 minutes. Elle se déroule en deux phases :

Première phase : présentation par le candidat ou la candidate (5 minutes maximum)

Le candidat ou la candidate présente et analyse le risque ou justifie la démarche qualité retenu dans le cadre de son projet.

Pendant cette phase, le candidat ou la candidate peut illustrer son propos par tout document qu'il ou elle juge utile. La commission ne l'interrompt pas.

Deuxième phase : entretien (25 minutes maximum)

Elle est conduite sous la forme d'un entretien avec la commission d'interrogation portant sur un approfondissement de l'analyse et une explicitation du candidat ou de la candidate au regard :

- des points abordés dans son dossier,
- de l'incidence sur la PME de la gestion des risques ou de la démarche qualité proposée,
- de la conduite de son projet et sa veille,
- des productions réalisées.

Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de deux membres :

- un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement du domaine DA2 « Participation à la gestion des risques de la PME » ;
- un professionnel en activité dans une PME ou un professeur chargé de l'enseignement d'un des domaines d'activités du BTS « Gestion de la PME » ou encore de l'enseignement de management.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation ne comporte qu'une seule situation d'évaluation prenant appui à la fois sur le dossier et un entretien. Le candidat ou la candidate se présente en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation.

Constitution du dossier

Contenu du dossier

Le dossier est identique à celui présenté par les candidats se présentant à l'épreuve dans sa forme ponctuelle et est soumis à la même réglementation.

Contrôle de conformité du dossier

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

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

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat ou la candidate. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » (NV) est portée à l'épreuve.

Lorsque le dossier ne respecte pas le contenu défini par l'épreuve, il convient d'interroger le candidat ou la candidate dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Déroulement de l'épreuve orale

L'épreuve se déroule dans l'établissement du candidat ou de la candidate et selon les mêmes modalités que celles de l'épreuve ponctuelle.

Le candidat ou la candidate apporte le jour de l'épreuve les documents complémentaires qu'il ou elle juge utile en appui de sa prestation.

Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de deux membres :

- un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement du domaine DA2 « Participation à la gestion des risques de la PME »
- un professionnel en activité dans une PME ou un professeur chargé de l'enseignement d'un des domaines d'activités du BTS « Gestion de la PME » ou encore de l'enseignement de management.

Sous-épreuve E52 : Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME, coefficient 4

1. Finalités et objectifs

L'objectif est de vérifier les capacités des candidats à gérer le personnel et à contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME.

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences et des savoirs associés relevant du bloc de compétences " Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME". Cette évaluation est conduite à partir des activités suivantes :

Activité 3.1. Gestion administrative du personnel de la PME

Activité 3.2. Participation à la gestion des ressources humaines de la PME

Activité 3.3. Contribution à la cohésion interne de la PME

Elle intègre également des résultats et des savoirs associés inscrits dans le champ de la communication.

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc «Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME» figurant dans le référentiel de certification

4. Modalités d'évaluation

A - Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 2 heures 30

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

Composition de la commission de correction

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

B – Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, de contenu et de durée comparables à l'épreuve ponctuelle.

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

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat ou candidate. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidats. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats.

ÉPREUVE E6

SOUTENIR LE FONCTIONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DE LA PME

Coefficient 6

1. Finalités et objectifs

L'objectif est de vérifier les capacités des candidats à accompagner le fonctionnement et le développement de la PME.

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences et des savoirs associés relevant du bloc de compétences 4 « Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME ». Cette évaluation est conduite à partir des activités suivantes :

Activité 4.1. Contribution à la qualité du système d'information de la PME

Activité 4.2. Organisation des activités de la PME

Activité 4.3. Participation au développement commercial national ou international de la PME

Activité 4.4. Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME

Activité 4.5. Participation à l'analyse de l'activité de la PME

Activité 4.6. Participation au diagnostic financier de la PME

Activité 4.7. Participation à l'élaboration de tableaux de bord

Elle intègre également des résultats et des savoirs associés inscrits dans le champ de la communication.

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME » figurant dans le référentiel de certification

4. Modalités d'évaluation

Cette épreuve se passe uniquement sous forme ponctuelle.

Il s'agit d'une **épreuve écrite** d'une durée de 4 heures 30.

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur l'étude d'une situation d'organisation et de gestion d'une PME. Le contexte et la situation proposés s'inspirent d'un cas réel.

Elle comporte plusieurs parties couvrant différentes activités concernées. Elle 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 réalisation des missions confiées.

Composition de la commission de correction

La correction est assurée par un professeur d'économie et gestion enseignant en section de technicien supérieur « Gestion de la PME » et assurant l'enseignement du domaine d'activité DA4 « Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME ».

Épreuve facultative EF1 – Langue vivante étrangère 2

Épreuve orale – Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

L'épreuve consiste en un entretien en langue étrangère à partir d'un ou de plusieurs documents (texte, document audio ou vidéo) en relation avec le domaine professionnel. Les documents sont fournis par la commission d'interrogation au candidat ou à la candidate.

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

ANNEXE III – ORGANISATION DE LA FORMATION

ANNEXE III a : HORAIRE HEBDOMADAIRE EN FORMATION INITIALE SOUS STATUT SCOLAIRE

	1ère année			2ème année			1ère année	2ème année
	1	1/2 div.	Prof	1	1/2 div.	Prof	heures/an/élève	
Culture générale et expression	1	1	3	1	1	3	60	60
Langue vivante étrangère	2	2	6	1	2	5	120	90
Culture économique, juridique et managériale	4		4	4		4	120	120
Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs de la PME	2	3	8		1	2	150	30
Participer à la gestion des risques de la PME				2	1,5	5		105
Gérer le personnel et contribuer à la GRH				2	1	4		90
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	2	2	6	3	2	7	120	150
Culture économique, juridique et managériale appliquée[7]	1	0,5	2	1	0,5	2	45	45
Communication[8]	2	1	4		1	2	90	30
Atelier de professionnalisation		4	8		3	6	120	90
TOTAL	**14**	**13,5**	**41**	**14**	**13**	**40**	**825**	**810**
Enseignement facultatif : Langue vivante étrangère 2	**1**	**1**	**3**	**1**	**1**	**3**	60	60
Accès des étudiants aux ressources informatiques	**3**	/	/	**3**	/	/	90	90

[7] Cet enseignement vise à décliner, approfondir et enrichir l'enseignement de culture économique, juridique et managériale en lien direct avec les spécificités des activités de gestion de la PME. En fonction des besoins, ces heures peuvent être associées voire intégrées aux autres enseignements ou/et aux ateliers de professionnalisation.

[8] L'enseignement de communication est assuré en prenant appui sur des activités relevant des 4 domaines.

ANNEXE III b : STAGES ET ATELIERS DE PROFESSIONALISATION

Les métiers associés au BTS « Gestion de la PME » se caractérisent par la diversité et l'interdépendance des situations professionnelles dans lesquelles les parties prenantes sont impliquées. L'exposition des étudiants à la diversité de ces situations est une condition de l'acquisition progressive de leur professionnalité, de leur capacité à s'adapter et à travailler en équipe et en appui à la direction de la PME. C'est pourquoi les périodes de stages et les ateliers de professionnalisation sont des temps essentiels dans la construction de cette professionnalité.

Une situation professionnelle est caractérisée par la réalisation ou l'observation de travaux complémentaires répondant à un même problème de gestion ou à une même mission. Elle est réalisée pendant une période donnée en prenant appui sur les travaux conduits dans l'établissement de formation et en milieu professionnel. Elle est directement liée à une ou plusieurs activités explicitées dans le référentiel. Une situation professionnelle se caractérise par une visée opérationnelle. Elle nécessite la mise en œuvre de techniques et la mise en place de démarches à la fois pour s'adapter à l'environnement de travail et pour atteindre les résultats attendus. Elle intègre des tâches de communication écrite et orale plus particulièrement orientées vers les clients. Elle mobilise les ressources d'un environnement numérique et notamment d'un PGI et de ressources logicielles.

STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les candidats au brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » complètent leur formation par des périodes en milieu professionnel. Parties intégrantes de la formation et garantes de l'adaptation aux évolutions les plus récentes, ces périodes sont également un levier important d'insertion professionnelle.

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

- des candidats qui définissent, avec l'entreprise et l'équipe pédagogique, les objectifs et les contenus de leurs activités à effectuer en stage ;
- de l'entreprise d'accueil qui propose et assure la réalisation effective des activités représentatives du référentiel des activités professionnelles et au niveau d'exigence du diplôme ;
- de l'équipe pédagogique qui encadre, oriente et conseille les candidats dans la recherche d'entreprises d'accueil et dans la détermination des activités à réaliser. L'équipe met également en cohérence les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs. Afin d'assurer l'articulation des apprentissages réalisés par les candidats, les équipes pédagogiques veillent à installer une pédagogie de l'alternance, fondée sur une prise en compte globale des acquisitions des candidats et impliquant le suivi du développement des compétences en entreprise et leur exploitation en centre de formation.

1 - Objectifs

Les périodes de formation en milieu professionnel ont pour objectifs de permettre aux futurs techniciens supérieurs d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail ainsi que d'améliorer leur connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. Elles doivent permettre de développer la professionnalité et favoriser l'employabilité des candidats. Elles visent également à sensibiliser les futurs techniciens supérieurs aux conditions de la coopération avec la direction et les salariés d'une PME.

Elles constituent, pour les candidats à l'examen, des moments privilégiés d'acquisition et de développement des compétences professionnelles et leur permettent de :

- se repérer, agir et interagir au sein de l'organisation ;
- participer par des situations professionnelles réelles dans le contexte de la PME, suivre ou assister le ou la responsable de l'entreprise dans ses prises de décision, dans la limite des responsabilités confiées aux candidats ;
- conduire des activités professionnelles inscrites dans les domaines d'activité DA1 « gérer les relations avec les clients fournisseurs de la PME » et DA2 « participer à la gestion des risques de la PME » ;
- développer des compétences professionnelles nécessaires à la gestion de la PME ;
- analyser des situations de communication écrites ou orales, internes ou externes associées aux domaines d'activités DA1 « gérer les relations avec les clients fournisseurs de la PME » et DA2 « participer à la gestion des risques de la PME » ;
- interagir dans le cadre de situations de communication, en communiquant à l'écrit et à l'oral
- utiliser des technologies de l'information et de la communication et des logiciels de gestion grâce à l'accès aux ressources informatiques et numériques de l'entreprise.

Ces activités s'articulent avec les compétences développées en centre de formation et mobilisées à l'occasion des situations de travail rencontrées par les candidats en entreprise d'accueil.
Elles s'inscrivent dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induisent naturellement une approche interdisciplinaire qui associe des savoirs issus des enseignements professionnels et généraux.
Ces périodes en milieu professionnel contribuent à l'élaboration des supports et du dossier nécessaires au passage des épreuves :
E4 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs de la PME
E51 : Participer à la gestion des risques de la PME

2 – Modalités

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans :

- une PME de 5 à 50 salariés où, quels que soient les secteurs d'activité, la polyvalence est requise. Le dirigeant ou la dirigeante y est souvent propriétaire et jouit d'une indépendance sur le plan juridique et financier ;
- d'autres types d'unités où les situations professionnelles et les compétences mises en œuvre présentent une très forte proximité avec celles décrites pour les PME. Ces unités peuvent rechercher ce type de profil en raison de son caractère polyvalent et des capacités d'adaptation qu'il présente. Il s'agit des entreprises de plus de 50 salariés structurés en centres de responsabilité ou de profit (agences, filiales de petite taille, succursales) des associations, dont le fonctionnement et les contingences seraient proches de ceux de la PME ;
- éventuellement, des associations, des organismes publics sous les mêmes conditions.

Les activités doivent être représentatives de celles décrites dans le référentiel des activités professionnelles « Gestion de la PME » et notamment dans les domaines d'activités « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs » et « Participer à la gestion du risque de la PME ». Elles servent de support à la réalisation des dossiers exigés pour les épreuves de l'examen.

2.1 - Voie scolaire

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

Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle de l'équipe pédagogique dont relèvent les candidats. La recherche des organisations d'accueil et la négociation du contenu des stages sont assurées par l'étudiante ou l'étudiant avec le soutien de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable du suivi des périodes de stage et de leur exploitation pédagogique. Le stage en milieu professionnel peut être scindé en "Missions professionnelles de préparation et de suivi" et "Périodes d'immersion totale en entreprise". Les unes et les autres relèvent de la même convention de stage qui doit préciser la programmation dans le temps.

Les missions professionnelles de préparation et de suivi du stage

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

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

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

Pendant ces demi-journées, les stagiaires sont amenés à se rendre dans les entreprises d'accueil.

L'immersion totale en entreprise

Elle implique la présence en continu du stagiaire en entreprise. La durée totale sur l'ensemble de la période de formation est **de 12 semaines**. La première période, de 6 semaines consécutives, se déroule obligatoirement au

cours des dernières semaines de la première année scolaire. Elle est plutôt en relation avec les activités du domaine d'activités 1 « Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs ». La deuxième période de 6 semaines, au cours de la deuxième année scolaire, comporte au moins 4 semaines consécutives. Elle est plutôt en relation avec les activités du domaine d'activités «Participer à la gestion du risque de la PME ».

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

Chaque stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'entreprise d'accueil et l'établissement fréquenté par les candidats. Pour chaque candidat ou candidate, une convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (Arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, arrêté publié dans le Bulletin Officiel de l'enseignement supérieur n°7 du 12 février 2015) et intègre les missions professionnelles de préparation et de suivi.

Cette convention comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :

- les objectifs poursuivis ou missions à réaliser en concordance avec le référentiel du diplôme et les exigences de l'examen,
- les informations que l'entreprise ou l'organisation pourra mettre à disposition du stagiaire ou de la stagiaire afin de l'aider dans l'atteinte des objectifs et la réalisation de ses missions et la constitution des dossiers d'examen,
- les conditions matérielles et organisationnelles de déroulement du stage : lieu(x), horaires, conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, règles de confidentialité.

Pendant le stage, les étudiants ont obligatoirement la qualité d'étudiants stagiaires et non de salariés à moins que la législation du pays d'accueil n'en dispose autrement. Si le stage se déroule à l'étranger, la convention sera de plus adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

En fin de stage, des attestations certifiant la présence du stagiaire ou de la stagiaire et précisant les dates et la durée du stage sont remises au stagiaire ou à la stagiaire par le responsable de l'entreprise ou son représentant. Le modèle utilisé doit être conforme à celui diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

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

2.2 - Voie de l'apprentissage

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

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

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

2.3 - Voie de la formation continue

a. situation de première formation ou situation de reconversion

La durée de stage est de 12 semaines.

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

b. situation de perfectionnement

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail.

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

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

2.4 – Cas des candidats en formation à distance

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

2.5 – Cas des candidats se présentant au titre de leur expérience professionnelle

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

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

3 - Situations particulières

3.1 – Aménagement de la durée du stage

La durée obligatoire minimale du stage est de 12 semaines. Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines. Dans tous les cas, une autorisation de dérogation des autorités académiques est nécessaire. Le jury est informé de la situation du candidat ou de la candidate. Toutefois, les candidats qui produisent une dispense des unités U41 et U42, ne sont pas tenus d'effectuer de stage. Si la dispense ne porte que sur l'une ou l'autre de ces unités, la durée du stage est réduite de moitié.

3.2 – Cas des candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, si ils ou elles le jugent nécessaire, au vu de la notation et des appréciations portées par le jury, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Toutefois, les candidats qui se présentent une nouvelle fois en qualité de redoublant ou redoublante dans le cadre de la formation initiale sous statut scolaire sont tenus de se conformer aux modalités d'organisation de leur scolarité déterminées sous l'autorité du chef d'établissement.

Les candidats redoublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé d'un an,
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du Code du travail),
- soit en tant que candidats individuels si les conditions sont remplies.

Le jury doit être informé de la situation du candidat ou de la candidate.

ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

Les séances de l'atelier de professionnalisation sont conçues comme un espace privilégié :

- d'analyse des situations professionnelles rencontrées,
- d'appropriation des compétences professionnelles en travaillant à partir de situations professionnelles intégrant des activités décrites dans le référentiel,
- de développement de la polyvalence et de l'identité professionnelle de gestionnaire généraliste en capacité de prendre en compte les différentes dimensions de la PME dans le traitement d'une situation de gestion
- d'intégration des éléments du programme de culture économique, juridique et managériale, spécifiques et nécessaires à la professionnalisation

.

En outre, les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale doivent permettre de construire les transversalités nécessaires à l'acquisition de la professionnalité et d'associer les

savoirs de communication aux différentes activités conduites. En effet, les situations professionnelles intègrent une dimension communicationnelle impliquant la mobilisation des savoirs de communication dans la mise en œuvre des activités des quatre domaines d'activités.

Véritable laboratoire de professionnalisation, cet atelier implique la collaboration de plusieurs enseignants travaillant de façon coordonnée et, pour une partie de l'horaire consacré à l'atelier, de façon simultanée. Le croisement des regards disciplinaires sur des situations professionnelles réelles ou simulées donne en effet davantage de sens aux différents champs de savoirs abordés dans les différentes unités. C'est aussi l'occasion d'intégrer dans un contexte professionnel donné des compétences qui sont construites par ailleurs.

1. Définition

L'atelier de professionnalisation constitue, pour les étudiants, un moment privilégié de travail dans un contexte proche du réel, dans les conditions nécessaires à l'acquisition des compétences et de la professionnalité. L'atelier de professionnalisation est une modalité d'enseignement et de formation ancrée sur un contexte organisationnel et répondant à une problématique professionnelle. Il repose sur la mise en œuvre de situations professionnelles telles que définies en préambule de cette annexe et nécessite un recours aux ressources logicielles (Progiciel de gestion intégré –PGI-, tableur, texteur, logiciel de présentation –PréAO-, messagerie, navigateur). Il vient en complément des différents enseignements mettant ainsi en évidence les liens entre les situations de travail attachées à chacun des domaines d'activités, voire à nouer les relations utiles et pertinentes entre les activités et entre processus. Il est le lieu permettant l'approfondissement ou la contextualisation des notions d'économie, de droit et de management de manière à mieux appréhender les situations professionnelles et à développer les compétences professionnelles attendues.

2. Objectifs

L'atelier de professionnalisation vise plusieurs objectifs :

- mobiliser de façon intégrée et transversale les compétences et savoirs associés décrits dans l'annexe I en référence aux différents domaines constitutifs du diplôme, au travers de situations professionnelles simulées ou réelles, vécues ou observées requérant systématiquement l'usage des ressources numériques. Les savoirs de communication doivent être systématiquement mobilisés, ceux d'économie, droit et management le sont lorsque cela est nécessaire ;
- placer les étudiants en situation d'analyser une situation professionnelle, les démarches à mettre en œuvre en justifiant leur pertinence au regard des caractéristiques de ces situations, des limites et de la portée des démarches mobilisées. Les séquences en atelier sont à ce titre l'occasion d'engager une analyse réflexive[9] de façon individuelle et collective.
- préparer les stages et les supports nécessaires à la constitution des éléments de dossiers pour la certification, suivre, et infléchir si nécessaire, l'évolution de l'étudiant dans son parcours de professionnalisation. Il s'agit d'élaborer un plan d'action permettant d'atteindre les objectifs visés en prenant en compte les besoins de l'étudiant ;
- préparer des sorties et visites à vocation pédagogique en privilégiant le travail de groupe.

L'implication de plusieurs professeurs permet de partager et d'éclairer les points de vue sur la maîtrise de compétences croisées. C'est par l'effort de réflexion sur le sens et le contenu des situations rencontrées et des démarches suivies que l'étudiant développe la professionnalité attendue.

Les situations professionnelles travaillées permettent de développer :

- des compétences professionnelles adaptées aux contextes et situations rencontrés et travaillées préalablement dans les activités attachées aux blocs de compétences ;
- les compétences relationnelles et langagières nécessaires pour établir les relations avec les principales parties prenantes. Ainsi, les compétences de prise de parole en public nécessaires à l'animation d'une réunion (par exemple présentation d'une PME ou d'activités réalisées en immersion professionnelle) ;
- les compétences liées à une activité de veille suscitée par le contexte ;
- l'intégration des savoirs économiques, juridiques et managériales propres au domaine.

[9] Cette analyse réflexive devrait être menée sur toute la formation. Ainsi, en début de deuxième année, cette analyse réflexive sur la période en milieu professionnel est menée dans le cadre des heures dédiées en GRCF et en communication.

Les finalités de l'atelier de professionnalisation ne sont pas limitées à la mise en œuvre de techniques. Elles portent sur la prise en compte d'une démarche globale permettant d'interroger une situation professionnelle, de l'analyser, mais aussi de la conceptualiser, en mettant à profit les apports et les éclairages proposés par les enseignants lors des différents enseignements. Elles intègrent également une phase d'explicitation permettant à la fois une analyse de la pertinence des démarches mises en œuvre et de la construction des compétences visées. Ces ateliers s'intègrent dans la formation et sont mis en œuvre en permettant la construction des compétences dans un contexte professionnel (permettant la construction de compétences), et des temps d'explicitation de ces pratiques. Il est conseillé de conserver des traces de l'activité des étudiants.

3. Modalités

En fonction des thèmes et des compétences mobilisées, le suivi des étudiants peut être réalisé par des professeurs assurant les enseignements professionnels, et ponctuellement par des professeurs de culture générale et expression, de langues vivantes ou d'économie, droit et management. Cette orientation pluridisciplinaire a pour objectif de placer les enseignements au plus près de la réalité professionnelle, par un croisement des regards disciplinaires sur des situations professionnelles, mais également par le développement de compétences associées et prenant appui sur les enseignements généraux. En aucun cas, ces heures d'atelier ne doivent être détournées de leur finalité. En particulier, il ne peut être question de les utiliser systématiquement comme des heures de cours dédiées à chacun des domaines d'activité et à l'enseignement de communication. Elles peuvent être consacrées à différentes activités.

ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

entre les épreuves et les unités du BTS Assistant de gestion de PME-PMI et celles du nouveau BTS Gestion de la PME

Brevet de technicien supérieur Assistant de gestion de PME-PMI (arrêté du 9 avril 2009)		**Brevet de technicien supérieur Gestion de la PME** (défini par le présent arrêté)	
Épreuves	**Unités**	**Épreuves**	**Unités**
E1 Culture générale et expression	U1	E1 Culture générale et expression	U1
E2 Langue vivante étrangère 1		E2 Langue vivante étrangère 1	
E21 : - Compréhension de l'écrit et expression écrite - Production orale en continue et interaction	U21	E21 : - Compréhension de l'écrit et expression écrite - Production orale en continue et interaction	U21
E22 : Compréhension de l'oral	U22	E22 : Compréhension de l'oral	U22
E3 Économie, droit et management des entreprises Sous-épreuve E31 : économie et droit Sous-épreuve E32 : management des entreprises	 U31 U32	E3 Culture économique, juridique et managériale	U3
E4 Communication et relations avec les acteurs internes et externes			
Sous épreuve E 41 Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	U41	E4 Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	U4
Sous-épreuve E42 : Communication interne et externe	U 42	Sans correspondance	
E5 organisation et gestion de la PME	U5	E6 Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	U6
E6 Pérennisation et développement de la PME	U6	E51 Participer à la gestion des risques de la PME	U51
Sans correspondance		E52 Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME	U 52
EF1 Langue vivante étrangère 2	UF1	EF1 Langue vivante étrangère 2	UF1

GROUPE IGF

Ensemble, votre réussite !

Campus Paris 12e – Véga

10, rue de la Véga
75012 Paris

Accueil

Secrétariat général
01 48 05 76 69
secretariat@groupeigf.com

Une question sur l'examen ?

Coordination pédagogique
pedagogie@groupeigf.com
01 78 94 06 85

GROUPE IGF – Informatique et Gestion France, SAS au capital de 39 636 € · SIRET 330 084 781 00054 · NAF 8559A · Déclaration d'activité enregistrée sous le n° 11 75 26041 75 auprès du préfet de région d'Île-de-France – cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État · UAI 0755886Z
Référentiel du BTS GPME 2026-2027 (IGF-Q-C1-12) – mise à jour du 22/10/2026. Remplace la version mise à jour le 10/12/2025.