

## Sommaire

Les ateliers professionnels .....	2
Unité d'enseignement : Relation avec la clientèle et les fournisseurs .....	3
U4.2 Communication interne et externe .....	3
Epreuve U4.1 Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs .....	3
Epreuve E4.2. Situation 1 : Communication écrite et.....	4
technologie de la communication.....	4
Epreuve U4.2. Situation 2 Communication orale professionnelle .....	6
E6 Pérennisation et développement de la PME .....	8
U6.1 Analyse du système d'information et des risques informatiques .....	8
Les étudiants redoublants.....	10
Le livret scolaire .....	11

## Les ateliers professionnels

<p>Le nouveau référentiel de BTS AG prévoit des demi-journées d'intégration en entreprise hors stage. A quoi servent-elles ? Les étudiants partent-ils tous en même temps ?</p>	<p>Le nouveau référentiel prévoit effectivement 10 demi-journées réservées à la préparation du stage et à l'intégration en entreprise. Il s'agit là de 10 demi-journées <b>maximum</b>, en fonction de la rapidité avec laquelle le stage a été trouvé. Elles sont également organisées en fonction des besoins des étudiants, ce qui signifie que tous les étudiants ne partent pas nécessairement en même temps et que leur activité à l'extérieur doit être fortement contrôlée.</p>
<p>Que devons-nous faire pour les étudiants qui partent en stage à l'étranger ? Que font-ils pendant ces demi-journées ?</p>	<p>Pour des étudiants qui partent à l'étranger, ces heures doivent servir à la préparation du stage : préparation des courriers, contacts téléphoniques, recherches culturelles et professionnelles liées au pays d'accueil, démarches diverses liées au voyage...</p>
<p>Quand doit se dérouler le stage de deuxième année ?</p>	<p>Dans le référentiel, il est indiqué que le stage de 2<sup>ème</sup> année doit se dérouler entre février et mars. Compte tenu des vacances scolaires, il est impossible de tenir les 4 semaines pendant cette période, en fait il fallait lire « entre les vacances scolaires de février et celles de printemps » (y compris le mois d'avril), ce qui laisse largement le temps. Commencer le stage dès janvier n'est absolument pas souhaitable dans la mesure où ce stage sert de support au dossier de l'épreuve E6.2 qui nécessite des apports notionnels importants et qui ne peuvent être acquis en janvier.</p>

## Unité d'enseignement : Relation avec la clientèle et les fournisseurs

L'enseignement du PGI est-il obligatoire dès la première année ?	Oui. L'enseignement du PGI doit être intégré dans les heures de TD à l'occasion de l'installation des compétences des tâches : <ul style="list-style-type: none"><li>- Organisation et prospection de la clientèle</li><li>- Préparation des propositions commerciales</li><li>- Suivi des ventes et des livraisons</li><li>- Facturation et suivi des règlements et des relances</li><li>- Mise à jour et amélioration du système d'information clientèle et fournisseurs</li><li>- Passation et suivi des commandes fournisseurs</li><li>- Contrôle des achats et des règlements fournisseurs</li></ul>
--	---

## U4.2 Communication interne et externe

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

Au retour de la période en entreprise, en deuxième année, doit-on créer la base de données de l'entreprise dans laquelle l'étudiant a travaillé ?	Non. Il ne s'agit pas de recréer une base de données conforme à celle de l'entreprise ou de son activité. Il faut partir des bases de données déjà implantées dans le PGI du centre de formation. Ce sont les compétences que l'étudiant a mis en œuvre dans la PME, qui doivent être transposées. Par exemple, si l'étudiant a réalisé l'ensemble des documents de la chaîne commerciale en entreprise, il doit être capable de le réaliser sur le PGI.
Le scénario d'interrogation inclut-il nécessairement le recours à un PGI ?	Oui. Le scénario d'interrogation porte obligatoirement sur la mise en œuvre de compétences à travers le PGI. Le scénario doit permettre de vérifier la maîtrise du PGI dans les modules commercial et comptable. L'étudiant qui ne pourrait pas ou qui ne saurait pas mettre en œuvre les fonctionnalités du PGI se verra pénaliser de 30 points sur 80 points. L'étudiant devra faire figurer dans sa fiche descriptive les productions réalisées sur PGI (voir fiche descriptive Annexe V – 5 dans la circulaire d'organisation ou sur le site du CRCOM). Les productions réalisées avec utilisation du PGI font partie intégrante du dossier du candidat.
Le scénario d'interrogation peut-il porter également sur le tableur ?	Oui. Le scénario d'interrogation, outre le recours au PGI obligatoire, peut porter également sur le tableur. L'étudiant doit indiquer clairement la fiche ou les fiches pour laquelle ou lesquelles le travail réalisé a nécessité le recours à un tableur. Les productions réalisées sur tableur sont indiquées sur la fiche descriptive. Les productions réalisées avec l'utilisation du tableur font partie intégrantes du dossier du candidat. L'absence d'utilisation du tableur entraînera une pénalisation de 10 points sur 80 points.

## Epreuve E4.2. Situation 1 : Communication écrite et technologie de la communication

<p>Qui doit concevoir les quatre séries de travaux « supports » de l'épreuve ?</p>	<p>Il revient au formateur de créer ces situations de travail mettant en œuvre des compétences des tâches T81.1, T81.2 et T81.4.</p> <p>Ces situations doivent permettre l'utilisation des fonctionnalités avancées du texteur ou encore des fonctions favorisant l'interface homme-machine du tableur, du SGBDR ou d'un générateur de formulaire.</p>
<p>Quel est le contenu de ces quatre séries de travaux ?</p>	<p><u>Contexte et contenu :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Un contexte riche favorisant l'analyse de la situation de travail</li> <li>- Un problème de gestion</li> <li>- Au moins une tâche couverte</li> <li>- Au moins deux logiciels</li> <li>- Une durée de trois heures</li> <li>- L'utilisation des fonctionnalités avancées du texteur ou encore des fonctions favorisant l'interface homme-machine du tableur, du SGBDR ou du générateur de formulaire. Utilisation possible du PréAO.</li> <li>- Un questionnement reprenant les verbes d'actions du référentiel en termes de compétences</li> </ul> <p>Ces travaux sont des objets de formation. A ce titre, ils s'insèrent tout naturellement dans la progression annuelle du professeur et s'inscrivent donc dans le temps de formation.</p>
<p>Des heures pour l'apprentissage des logiciels sont-elles prévues ?</p>	<p>Logiquement, il n'y pas d'heures prévues pour l'enseignement des logiciels, parce que ces heures doivent être intégrées aux apprentissages de A1 à A8 et pendant les heures d'atelier (les courriers et autres travaux rédactionnels ne manquent pas).</p>
<p>Comment doit-on procéder pour corriger les productions des étudiants ? Peut-on les annoter ?</p>	<p>Les situations « support » du CCF ne doivent en aucun cas être corrigées par le professeur, celui-ci doit se contenter de donner des indications et conseils sur le travail réalisé (donner des pistes de correction, ne pas dire ce qu'il faut ou ne faut pas faire, ...).</p> <p>Une évaluation formative est possible sur la qualité rédactionnelle, la syntaxe, l'orthographe... seulement en utilisant un niveau d'acquisition : non acquis, partiellement acquis, acquis, maîtrisé ou autres niveaux A, B, C, D,...</p> <p>Il est possible de voir un exemple de grille d'évaluation formative concernant la situation support « Fixit » sur le site du CRCOM, côté corrigés.</p>

<p><i>Fiche descriptive / annexe VI - 3 (CCF U.42.1)</i>          Cette fiche doit-elle être remplie complètement ou partiellement par l'étudiant ? L'enseignant peut-il remplir le début : cadre général et objectifs ?</p>	<p>C'est à l'étudiant de remplir la totalité de la fiche avec éventuellement les recommandations de l'enseignant.</p>
<p><i>Fiche descriptive / annexe VI - 3 (U.42.1)</i>          Pour la durée de réalisation : est-ce la durée prévue 3 h ou le temps passé par l'étudiant ?</p>	<p>La durée est de trois pendant les heures de TD. Si l'étudiant n'a pas fini, il peut terminer en dehors des heures de cours. Normalement, les travaux doivent tenir sur trois heures.</p>
<p><i>Fiche descriptive / annexe VI - 3 ( U.42.1)</i>          Dans les situations de communication écrite doit-on fixer les logiciels ou laisser libre choix à l'étudiant ou l'enseignant peut-il choisir selon les situations ?</p>	<p>Les étudiants doivent choisir le logiciel le plus pertinent.</p>
<p><i>Fiche descriptive / annexe VI - 3 (U.42.1)</i>          Doit-on corriger les fiches descriptives ?</p>	<p>Nous n'avons pas à corriger les fiches descriptives. Nous devons indiquer à l'étudiant ce qui va ou ce qui ne va pas dans les grandes lignes des exigences de la grille.</p>
<p><i>Grille d'évaluation / annexe VII – 4 (CCF U.42.A)</i>          La première partie de la grille est intitulée : « situation(s) de communication » avec un S à situations. Comment doit-on interpréter le (s) ?</p>	<p>Le « s » est facultatif. La première partie de l'épreuve porte essentiellement sur la situation de communication écrite correspondant à la fiche choisie par la commission d'interrogation. Cependant, la commission peut, pendant la deuxième partie de l'épreuve, étendre l'entretien aux travaux réalisés dans une autre fiche.</p>
<p><i>Grille d'évaluation / annexe VII – 4 (CCF U.42.A)</i>          Dans la grille d'évaluation, l'expression et l'orthographe, ainsi que la structuration sont mentionnées à deux endroits différents, une fois dans « Situation(s) de communication écrite » mais également dans « Production demandée », doit-on comprendre qu'il faut évaluer le dossier écrit faisant l'objet d'une fiche descriptive choisi par la commission ?</p>	<p>On évalue l'expression et l'orthographe de deux « objets » différents :</p> <p>1er objet : le dossier présenté*, ce qui veut dire que le professeur n'a pas à faire ce travail à la place des étudiants ;</p> <p>2ème objet : la production réalisée par le candidat durant le temps de préparation en loge.</p> <p>Cette pratique permet d'évaluer les compétences du candidat dans deux situations différentes dont l'une peut être qualifiée d'urgente.</p> <p><i>*d'où l'importance de prévoir des séries de travaux permettant d'évaluer la structuration, l'expression et l'orthographe.</i></p>
<p><i>Grille d'évaluation/ annexe VI – 5 (Ponctuelle U.42.1)</i>  <i>Grille d'évaluation / annexe VII – 4 (CCF U.42.1)</i>          Si un candidat ne présente pas les quatre séries de travaux exigées sera-t-il sanctionné ?</p>	<p>L'étudiant qui n'a pas fait la totalité du travail exigé par l'épreuve sera sanctionné. Le candidat se verra retirer 8 points par série manquante.</p> <p>De même, s'il ne présente pas les deux logiciels par fiche, il sera pénalisé de 4 points par fiche.</p>
<p>En CCF, le temps de l'épreuve de communication écrite n'est-il pas trop court pour vérifier l'acquisition de ces fonctionnalités avancées ?</p>	<p>On ne peut pas vérifier toutes les fonctionnalités avancées pendant l'épreuve.</p> <p>Le dossier rendu par le candidat reflète déjà l'utilisation et la maîtrise des fonctionnalités avancées.</p> <p>Le jour de l'épreuve, on interroge en fonction du scénario (qui doit bien sûr mobiliser des fonctionnalités avancées), on peut aller un peu plus loin sur poste. Comme le précise le guide d'accompagnement : "Pendant la deuxième phase, le candidat réalise à la demande de la commission des manipulations sur poste afin de vérifier, notamment par sondage, le degré de maîtrise des compétences informatiques."</p>

## Epreuve U4.2. Situation 2 Communication orale professionnelle

*Fiche descriptive / annexe VI – 3(suite) (U.42.2)*  
Que faut-il comprendre par "cadre général" de la fiche descriptive ?

Le cadre général correspond à la présentation de tous les éléments à l'origine de la situation de communication.  
Il peut s'agir de situations de communication interpersonnelle, de groupe, d'accueil et d'information. Comme l'indique le guide d'accompagnement : "Ces situations impliquent au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant de gestion de PME et relèvent des compétences et attitudes des activités A1 à A7."  
Cela peut donc être des situations de communication orale interpersonnelle formalisée entre salariés, avec des fournisseurs, des clients... Cela peut être également une réunion dont le thème peut varier...

*Fiche descriptive / annexe VI – 3(suite) (U.42.2)*  
Le candidat doit indiquer une durée. Cet item n'est-il pas difficile à évaluer par le candidat ?

Il s'agit de fournir une estimation de la durée de la communication, entre une communication de 2 mn et d'1 h, il y aura une grande différence.  
La durée doit être suffisamment importante pour qu'il y ait un véritable intérêt et que le nombre de paramètres à prendre en compte soit significatif (et permette de construire ensuite un scénario).

*Fiche descriptive / annexe VI – 3(suite) (U.42.2)*  
Que faut-il comprendre par stratégies de communication ?

Comme l'indique la fiche, il s'agit bien évidemment de stratégies de communication et non d'entreprise. Il s'agit de relever les stratégies mise en œuvre par les partenaires de la communication. Il peut s'agir de :

- stratégie de coopération : rechercher le consensus durant la communication, écouter l'autre et ses arguments.
- stratégie de résistance ou d'opposition : être réfractaire au dialogue, s'entêter sur ses positions. La communication est difficile.
- stratégie d'évitement : fuir le dialogue, éviter le conflit. La communication est rompue.
- stratégie d'influence : essayer de faire changer l'opinion ou le comportement de l'autre.
- stratégies identitaires : de défense de son identité soit pour satisfaire un besoin d'affirmation de soi, de reconnaissance ou de différenciation des autres.
- stratégies relationnelles : tenant compte de l'autre et de ses objectifs dans le but d'en retirer des gains. Ces stratégies sont mises en œuvre pour obtenir reconnaissance mutuelle et confirmation de son identité, pour se protéger, pour réparer un préjudice subi par autrui, pour équilibrer la relation.

<p>Qui construit les scénarios pour l'épreuve ?</p>	<p>L'étudiant présente dans son dossier 3 situations de communication orale, il ne rédige pas de scénarios lui-même. Le scénario est construit par la commission d'interrogation, quelques jours avant l'interrogation, en prenant appui sur l'une des situations de communication présentées par le candidat. Le scénario est construit en apportant quelques modifications à la situation présentée (Ex : on conserve l'objet de la situation de communication qui peut-être une réclamation sur un produit, mais on modifie les consignes de réponse, le comportement des personnages...).</p>
<p><i>Fiche descriptive / annexe VI – 3(suite) (U.42.2)</i> Doit-on corriger les fiches descriptives ?</p>	<p>Nous n'avons pas à corriger les fiches descriptives. Nous devons indiquer à l'étudiant ce qui va ou ce qui ne va pas dans les grandes lignes des exigences de la grille.</p>
<p><i>Grille d'évaluation / annexe VI – 5 (Ponctuelle U.42.1)</i> <i>Grille d'évaluation / annexe VII – 4 (CCF U.42.1)</i> Un candidat qui ne présenterait pas dans son dossier les trois situations exigées sera-t-il pénalisé ?</p>	<p>Oui. Il est prévu d'enlever 12 points par situation de communication orale manquante.</p>

## E6 Pérennisation et développement de la PME

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

<p>Qui réalise le dossier le documentaire pour l'épreuve U6.1 Analyse du système d'information et des risques informatiques ?</p>	<p>Le dossier documentaire est un sujet écrit fourni au candidat. Il est constitué de ressources documentaires et d'un questionnaire.</p> <p>Pour les candidats en CCF, c'est le formateur qui conçoit le dossier documentaire.</p> <p>Pour les candidats soumis à la forme ponctuelle, le sujet est élaboré par une commission nationale.</p> <p>Les ressources documentaires comprennent obligatoirement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte général d'une PME,</li> <li>- la description du système d'information, son organisation et son fonctionnement,</li> <li>- la politique de la PME vis à vis des risques informatiques,</li> <li>- un ou des problèmes de gestion à résoudre.</li> </ul> <p>Le questionnaire, structuré en deux parties, porte sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la gestion de l'information (A5.3),</li> <li>- la participation à la gestion des risques informatiques (A7.1).</li> </ul>
<p>Pourquoi existe-t-il une différence dans la durée de l'épreuve entre les candidats en CCF et ceux en épreuve ponctuelle ?</p>	<p>L'épreuve en CCF est une épreuve pratique et écrite de deux heures.</p> <p>L'épreuve sous forme ponctuelle est exclusivement écrite.</p>
<p>Si le sujet prévoit la réalisation d'une note de synthèse, doit-on évaluer la forme de la note ?</p>	<p>La note fait partie des résultats attendus dans le référentiel mais ne figure pas dans les critères d'évaluation où l'on trouve l'expression de "présentation structurée et synthétique". Cela signifie qu'une note de synthèse peut être demandée mais que ce sont les critères de « structuration et de synthèse » dans cette note qui sont évalués (et bien entendu le contenu) et non l'aspect formel.</p>
<p>La circulaire nationale concernant la session 2011 ne fournit pas de tracé d'une grille d'évaluation. Est-ce normal ?</p>	<p>Il est normal de ne pas fournir de grille d'évaluation pour un sujet écrit, que l'épreuve soit en forme ponctuelle ou en CCF. C'est le barème qui sera établi par l'académie pilote ou par les équipes d'enseignants qui en tiendra lieu.</p> <p>Pour l'épreuve en CCF, rien n'empêche d'élaborer un tableau d'aide à l'évaluation dans les académies en reprenant les différents critères d'évaluation qui sont mentionnés dans le référentiel de certification en page 201 (E6-1). Mais il ne s'agira que d'un document indicatif.</p>
<p>Des questions se posent pour savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• quel poids donner à chacun des 7 items ?</li> <li>• certains items concernent A5.3, d'autres A 7.1, MAIS certains concernent les deux, faut-il doubler les attentes de compétences identiques ?</li> </ul>	<p>En CCF, il serait imprudent de fixer, a priori, un coefficient pour chacun des 7 items évoqués ci-dessus, car le poids de ces critères est variable d'un sujet à l'autre. S'il est nécessaire d'avoir en tête ces différents critères au moment de l'élaboration de la situation d'évaluation (le sujet écrit dans le cas présent) pour assurer une bonne couverture des compétences énoncées dans le référentiel, il n'a jamais été question qu'un sujet puisse à lui seul couvrir l'ensemble des compétences à acquérir. A la différence du contrôle continu, le CCF ne cherche pas à évaluer, de manière exhaustive, toutes les compétences d'un même domaine, mais un ensemble pertinent de compétences caractéristiques du domaine considéré.</p>

<p>Faut-il porter des annotations sur les copies de l'examen en CCF ?</p>	<p>En CCF il n'est écrit nulle part qu'il ne faut porter aucune appréciation sur les copies. C'est même le contraire qu'il convient de faire. Sinon il sera difficile pour la commission académique de contrôle de conformité du CCF de faire son travail de vérification (qualité de la correction et justesse de la note) et de procéder à d'éventuels réajustements de notes en l'absence de traces de correction sur les copies.</p>
---	--

## Les étudiants redoublants

Comment comprendre la conservation des notes ?	De ce point de vue, les sous-épreuves se comportent comme des épreuves. Un étudiant ayant la moyenne en management mais pas en économie-droit peut conserver sa note de management, il repassera l'économie-droit ; ce qui est tout aussi vrai pour les épreuves professionnelles et les autres BTS.
A quelle forme de l'épreuve sont soumis les redoublants ?	Un étudiant redoublant dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou autre section d'apprentissage habilité, ou encore pour les candidats à la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités devra passer les épreuves en CCF. Pour les autres, les épreuves se dérouleront sous forme ponctuelle.
Comment organiser les enseignements pour les étudiants redoublants ?	L'organisation des enseignements va différer d'un étudiant à l'autre en fonction des dispenses obtenues aux différentes épreuves.  Si par exemple, un étudiant a obtenu l'épreuve E6, il devra passer l'épreuve E61 (qui se prépare théoriquement en 1ère) mais sera dispensé de E62, il est donc inutile de lui faire suivre les enseignements des activités qui correspondent à E62 (A6 et A7) mais il devra par contre suivre ceux de E61 et son stage de 2ème année pourrait être plutôt organisé pour passer les épreuves E4.  Une individualisation de la formation est donc à mettre en place.

## Le livret scolaire

<p>Un problème se pose par rapport à la première partie du graphique nommé « enseignements communs aux deux années de formation » :</p> <p>l'enseignement de « relation clients et fournisseurs » et « GSI » ne concernent que la première année, les autres matières concernent bien les deux années de formation soit 4 semestres, quelle moyenne faut-il porter sur le livret scolaire ?</p>	<p>Il convient d'appliquer le même traitement à toutes les disciplines enseignées sur les deux ans. Si l'on procède comme par le passé, on devrait retenir les seules moyennes de deuxième année. Or en communication, il serait injuste de retenir les seules notes de deuxième année qui n'évaluent que la communication commerciale et institutionnelle. On peut en dire autant du travail en atelier professionnel. Le bon sens nous incite donc à prendre les résultats des étudiants sur les deux ans.</p> <p>Cette pratique a par ailleurs l'avantage de valoriser le travail de première année.</p>
<p>En atelier professionnel : comment traduire, sur un graphique, un niveau étudiant évalué en (TI, I, S, TS) et, encore plus complexe, un niveau classe jamais évalué au cours de la formation ?</p>	<p>L'atelier professionnel est un travail d'équipe de tous les intervenants en atelier professionnel de 1ère et 2ème année qui a permis d'attribuer un niveau à l'étudiant. C'est cette même équipe qui doit convertir un niveau en points. On peut le faire de manière simple en plaçant un point au centre de la plage correspondant au niveau de l'élève. Par exemple, pour un étudiant que l'on a « positionné » en satisfaisant (donc dans la fourchette 10-15) on peut très bien placer le point à 12.5 sur l'échelle de notes. Il est possible également d'avoir une approche plus fine notamment pour différencier plusieurs étudiants appartenant à la même plage.</p> <p>Ne perdons pas de vue que le graphique permet de définir un profil de candidat et rien de plus.</p>