

Livret informatique BTS Assistant Manager

Document d'accompagnement

Novembre 2008

I/ Présentation du livret informatique

Principes généraux

Le livret informatique utilisé en BTS Assistant de Manager s'inscrit dans un vaste mouvement de réflexion portant sur les livrets de compétences¹. Les travaux portant sur le B2i et le C2i, les référentiels européens, le socle commun montrent la nécessité de disposer d'outils performants et opérationnels de suivi et d'évaluation des compétences à des fins certificatives.

Par rapport au C2i, si le livret relève également du champ des compétences informatiques, il s'en distingue nettement sur plusieurs aspects :

- Le livret informatique est centré sur les compétences professionnelles mobilisées dans des situations de travail propres au métier dont les conditions de réalisation sont précisées. Il n'est donc pas à vocation généraliste mais reste bien du domaine de la formation professionnelle relative aux métiers de l'assistantat.
- Les compétences informatiques et bureautiques du BTS Assistant de manager sont mobilisées pour atteindre un certain niveau de performance dans la réalisation de tâches professionnelles précisées par les critères de performance du référentiel de certification.

Le livret informatique repose sur l'approche des compétences telle qu'elle a été développée dans le référentiel du BTS AM. Il intègre ainsi un certain nombre de principes empruntés à l'analyse du travail et à la didactique professionnelle parmi lesquels :

Les compétences² informatiques et bureautiques sont « situées », c'est-à-dire acquises ou mobilisées dans le cadre de situations professionnelles.

Tout acquis d'apprentissage relevant du champ de l'informatique et de la bureautique ne fait pas l'objet d'une inscription dans le livret informatique. En effet, seules les compétences démontrées dans le cadre d'une situation professionnelle peuvent être déclarées et validées.

Une situation professionnelle est définie ici comme un moment de travail vécu par l'apprenant, parfaitement délimité dans le temps et dans l'espace. Elle se distingue de la tâche, qui exprime un travail attendu, prescrit et de l'activité, qui exprime

¹ Voir à ce sujet le rapport de l'inspection générale « Les livrets de compétences : nouveaux outils pour l'évaluation des acquis » n° 2007- 048 de juin 2007.

² Voir définition des compétences (Samurçay 98) : « les compétences (d'un sujet ou d'un collectif) sont un ensemble organisé de représentations (conceptuelles, sociales et organisationnelles) et d'organismes d'activités (schèmes, procédures, raisonnements, prise de décisions, coordination) disponibles en vue de la réalisation d'un but ou d'une tâche.

l'action réelle de l'apprenant. Une situation professionnelle désigne un temps professionnel bien particulier, contextualisé, qui a « mis en tension » l'apprenant. Elle a donc généré de sa part un effort pour résoudre le problème posé, se traduisant par une stratégie adaptée et par un ensemble de productions réalisées, générateurs d'apprentissage.

Les compétences informatiques sont donc mobilisées dans des situations de travail vécues, réelles ou simulées. Elles poursuivent la réalisation d'un but, d'une tâche. Elles incorporent des savoirs spécifiques (appelés aussi représentations en didactique professionnelle) et des « manières de faire, de penser, d'agir, de décider » (appelées aussi opérations ou organisateurs d'activité en didactique professionnelle) qui se combinent pour aboutir à une production. *De ce point de vue, le livret informatique est un outil qui doit permettre de « saisir au plus près » les situations de travail.*

L'acquisition des compétences informatiques et bureautiques suppose de prendre de la distance avec les situations vécues en les « conceptualisant ».

C'est cette étape de conceptualisation qui permet ensuite d'être capable de traiter des situations très diverses et de faire face notamment à des situations complexes ou critiques. La description par l'apprenant³ des situations et des compétences acquises dans le livret informatique participe à cette conceptualisation. *Décrire des situations dans le livret informatique résulte d'un travail de réflexion, et ne se limite donc pas au simple renseignement d'un formulaire.*

Les compétences informatiques et bureautiques attendues de l'assistant de manager ne se limitent pas à la simple utilisation de l'outil informatique.

Ces compétences se développent au sein d'un environnement technologique plus ou moins complexe et les mises en œuvre impactent directement le système d'information de l'entité (service, département, entreprise...) en termes de qualité/coûts/sécurité/intégrité et aussi d'enrichissement. Les points 2.4 et 4.2 du référentiel font référence au système d'information et aux processus métiers de l'organisation.

L'analyse des situations de travail choisies doit donc intégrer les différentes composantes du système d'information, que l'on retrouve dans les intitulés des colonnes du livret informatique .

Objectifs généraux

Le livret informatique est en tout premier lieu le support permettant la certification des compétences informatiques et bureautiques dans le cadre de l'épreuve E6 du BTS Assistant de Manager. Au moment de l'évaluation, le livret sert à déterminer le niveau de maîtrise des compétences bureautiques et informatiques du candidat en vue de lui attribuer une note à l'épreuve E6. Quelle que soit la modalité de l'évaluation (CCF ou ponctuelle), l'évaluateur doit être en mesure d'apprécier le

³ Terme général désignant l'étudiant, l'apprenti, le stagiaire de la formation continue...

degré de couverture du référentiel et le niveau atteint, en fonction de critères nationaux communs à tous les candidats.

En même temps, le livret de compétences est un outil de formation. En effet, il permet de suivre l'acquisition et le développement des compétences mobilisées dans un environnement technologique. Il constitue donc un outil privilégié pour que l'apprenant et le professeur (ou formateur) puissent apprécier conjointement, à tout moment, le portefeuille des compétences informatiques acquises, afin d'adapter et individualiser le parcours de formation.

Présentation détaillée

Le livret informatique se présente sous forme d'une application informatique téléchargeable sur le site national du CRCOM⁴.

Plusieurs configurations d'installation⁵ sont prévues : sur un poste local, sur un serveur d'établissement ou autre, afin de permettre son utilisation par tout type de candidat et toute forme de certification (ponctuelle, CCF), dans le respect des règles de confidentialité, d'intégrité et de sécurité des informations personnelles. Une version imprimable du livret informatique est également disponible dans l'application.

L'application permet de saisir des situations professionnelles permettant de réaliser une ou plusieurs productions ; chaque situation avec ses productions associées permet de démontrer une ou plusieurs compétences acquises.

Les situations professionnelles sont décrites par :

- un intitulé descriptif
- les dates de début et de fin de la situation
- les objectifs, les enjeux et les contraintes
- les acteurs concernés
- l'environnement technologique et les ressources mobilisées.

⁴ <http://www.crcom.ac-versailles.fr>

⁵ voir la description technique de l'application et le guide d'installation accompagnant l'application.

Saisie d'une situation professionnelle

[aide](#)

La situation professionnelle

Intitulé descriptif de la situation :

Dates de début et de fin de cette situation : date début : -- date fin: --

Sa caractérisation

Objectifs, enjeux, contraintes :

Acteurs internes et externes concernés :

Environnement technologique et ressources mobilisées (infrastructure, logiciels, données) :

Enregistrer cette situation
(il faudra ensuite saisir les productions réalisées à cette occasion)

Chaque production réalisée à l'occasion d'une situation professionnelle est décrite par :

- un intitulé descriptif
- l'énonciation des documents numériques produits
- les compétences démontrées du référentiel

Saisie d'une production réalisée lors d'une situation professionnelle

[aide](#)

Situation de travail :

Productions et documents numériques associés

Intitulé de la production :

Documents numériques associés :

Compétence(s) associée(s) :

Ajouter une compétence à cette Production

Enregistrer cette production

Les compétences sont « situées » dans le référentiel par les finalités, le type d'activité et l'activité proprement dite. C'est ainsi que des libellés proches de compétences peuvent renvoyer à des compétences très différentes de par leur appartenance à telle ou telle finalité, à telle ou telle activité. Il ne peut donc y avoir redondance dans les compétences.

Saisie d'une compétence

Finalité	Finalité 1 : Soutien à la communication et aux relations internes et externes Finalité 2 : Soutien à l'information Finalité 3 : Aide à la décision Finalité 4 : Organisation de l'action Finalité 5 : Prise en charge des activités déléguées
Type d'activité	1.1 Collaborer avec le(s) manager(s) 1.2 Contribuer à la cohésion des groupes 1.3 Assurer l'interface entre le (ou les) manager(s) et l'environnement de travail (interne, externe, international)
Activité	1.1.3. Rendre compte, informer, faire le point
Compétence	Mettre en oeuvre les fonctionnalités d'écriture, de correction et de mise en forme des logiciels bureautiques.

II/ Le renseignement du livret informatique par l'apprenant

Pourquoi ?

La particularité du livret informatique est qu'il est d'abord renseigné par l'apprenant lui-même, et ceci pour plusieurs raisons :

- seul l'apprenant est en mesure de collecter les situations « à la source » dès qu'elles apparaissent, même si par la suite elles peuvent se révéler moins significatives ;
- renseigner le livret implique pour l'apprenant de développer des facultés d'observation pour dégager les situations qui sont significatives ; cela implique pour lui de mobiliser en permanence, sur le terrain un certain nombre de concepts et de savoirs qui donnent du sens à la situation ;
- l'apprenant en renseignant lui-même le livret est conduit à développer une réflexivité permanente, à porter un regard immédiat sur ce qu'il vient de vivre ; on sait que cette réflexivité est une condition de la conceptualisation et donc un comportement à développer pour la construction de son expérience professionnelle ;

C'est pour toutes ces raisons que le livret constitue un outil d'apprentissage et d'auto-évaluation particulièrement intéressant.

Quelles situations retenir ?

L'apprenant complète donc le livret informatique au fil de sa formation, en décrivant les situations professionnelles, les productions obtenues, les outils mis en œuvre et les compétences mobilisées.

Il choisit les situations professionnelles qu'il inscrit dans le livret selon les principes suivants :

- les compétences doivent, avant tout, être conformes au référentiel qui précise la nature et le niveau des compétences, ce dernier étant défini par les conditions de réalisation (ressources disponibles, degré d'autonomie...) et les critères de performance ;
- toutes les situations professionnelles, réelles ou simulées⁶, rencontrées en entreprise ou en formation (pendant le cycle de formation dans le cas de la formation initiale) sont concernées. Les situations réelles sont rencontrées lors des stages (formation scolaire initiale) ou des périodes en entreprise (formation en alternance).
- le choix des situations relève d'une approche sélective et non exhaustive des situations professionnelles ;
- La nature de la situation (emblématique, critique, à fort potentiel de développement) n'est pas utilisée ici comme critère de choix.
- Les situations référencées dans le livret portent sur la totalité des finalités.

III/ L'exploitation du livret informatique en formation

Pour l'apprenant : un tableau de bord

Le livret informatique, complété et mis à jour, donne une image actualisée du portefeuille des compétences acquises en formation. Il permet donc à l'apprenant de savoir où il en est des compétences acquises, à acquérir, le guidant en cela dans ses choix de stages, de tâches à réaliser, d'appartenance à tel ou tel groupe de formation, etc.

Pour le professeur ou formateur : un outil de gestion de la formation

Le livret informatique permet au formateur d'avoir un regard individualisé sur ses étudiants ; des compétences qu'ils ont acquises, non acquises ou qui sont en cours d'acquisition. Il peut ainsi mieux piloter la formation :

- en proposant des parcours individualisés de formation,
- en construisant des situations simulées qui viennent s'inscrire en complément des situations réelles,
- en faisant du livret un instrument de liaison avec les tuteurs, les maîtres d'apprentissage afin de guider les parcours en entreprise et installer une véritable co-formation.

⁶ La simulation pose la question de l'autonomie, que l'on y incorpore. La simulation propose un contexte, une tâche, des objectifs qui doivent cependant laisser le jeune suffisamment « aux prises » avec la situation proposée pour permettre l'expression de la compétence.

IV/ L'exploitation du livret informatique pour la validation des compétences

Évaluer une compétence informatique, c'est apprécier en premier lieu comment l'apprenant, dans un contexte technologique donné, fait face à la situation rencontrée, comment il réalise la tâche qu'on lui a confiée ou qu'il s'est assignée et quelle production il obtient. Mais évaluer, c'est aussi mesurer la capacité de l'apprenant à se « transporter » dans d'autres situations de travail similaires. *C'est ainsi que le livret informatique prévoit une validation des compétences qui peut être assortie de commentaires évaluatifs par le professeur ou formateur.*

La validation

La validation consiste pour le(s) professeur(s)/formateur(s) à attester que la compétence est acquise au regard des critères de performance attendus. La phase de validation, compétence par compétence, situation par situation est normalement conduite par le(s) professeur(s) ou le(s) formateur(s) au cours de la formation.

Valider une compétence passe par une explicitation par l'étudiant ou l'apprenti de son degré d'appropriation de la situation, ses choix, ses manières de faire et la justification technique de la production obtenue. *La validation ne nécessite pas d'organiser une situation particulière d'évaluation mais s'inscrit dans des moments naturels du temps de formation (bilans, comptes rendus, ateliers, etc.)*

Cette validation résulte d'un acte formatif et suppose donc qu'il y ait eu en amont un travail réalisé autour de la situation décrite, des productions réalisées et des compétences citées. *On ne peut valider une compétence qu'à partir des seules informations portées sur le livret par l'étudiant ou l'apprenti.* Cette validation engage directement celui qui a procédé à l'acte formatif.

La validation permet donc implicitement d'attester de la réalité de la situation rapportée, de la production obtenue, de la compétence travaillée. Elle est donc de nature à lever toute suspicion qui porterait sur la véracité des informations portées sur le livret.

Remarque : la validation supposant la présence d'un formateur, ne concerne pas les candidats libres.

Les commentaires évaluatifs

Le livret informatique prévoit la possibilité d'ajouter des commentaires. Outre les commentaires permettant d'apporter un complément d'information sur la situation décrite et les compétences attestées, la phase de validation peut aboutir à un commentaire évaluatif appréciant le degré d'acquisition de la compétence notamment en apportant des éléments relatifs à la complexité de la situation, sa nature, les difficultés inhérentes qui ont été surmontées par l'apprenant. L'ensemble permet ainsi d'apprécier la profondeur de la compétence en l'étayant de remarques qualitatives. Le cas échéant, ces commentaires peuvent guider les jurys dès lors

qu'ils auront à certifier les compétences par sondage (voir ci-dessous le paragraphe sur la certification).

La non-validation

Une « compétence non validée » peut signifier, entre autres raisons, que :

- l'apprenant n'a pas su se distancier de la situation singulière qu'il a vécue ou simulée du fait d'une conceptualisation insuffisante, d'un manque de travail et de réflexion ;
- la situation déclarée n'est pas, en fait, une situation professionnelle mais une simple tâche prescrite ;
- la situation en question n'est pas révélatrice d'une compétence (nature et niveau) déclarée du référentiel ;
- l'apprenant n'a pas répondu aux exigences de formation qui lui auraient permis d'exploiter la situation de travail vécue ou simulée pour amorcer un processus d'apprentissage des compétences ;
- le professeur/formateur ne se déclare pas partie prenante de ce qui est inscrit dans la ligne correspondante : que cela concerne la description de la situation, de la production ou de la compétence.

En tout état de cause, la non-validation doit obligatoirement aboutir à un commentaire invalidant la compétence soutenue dans le livret ou explicitant les choix du formateur de ne pas valider la ligne.

Remarque : l'invalidation est le résultat (négatif) d'un parcours de formation. Le professeur ou formateur aura préalablement proposé les moyens d'acquérir la compétence avant son invalidation.

V/ L'exploitation du livret informatique pour la certification

Le livret permet de répondre aux exigences des deux modalités de certification prévues dans le référentiel : le contrôle en cours de formation (CCF) ou l'épreuve ponctuelle.

Il s'agit d'attribuer, dans le cadre de l'épreuve E6, une note traduisant de façon synthétique la somme des compétences acquises, note qui conduira à la délivrance d'une unité de certification et contribuera à l'obtention du diplôme.

Cette note résulte d'une appréciation du livret à partir des critères fournis dans la définition de l'épreuve :

- l'étendue des compétences informatiques ;
- la pertinence des choix des moyens mobilisés ;
- l'efficacité de la mise en œuvre de ces moyens.

Une grille nationale d'évaluation, explicitant ces critères sera fournie dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Contrôle en cours de formation (CCF)

L'acquisition des compétences informatiques est évaluée sur 8 points (sur 20) dans la situation B de l'épreuve E6.

Dans l'optique du contrôle en cours de formation, le livret vise à positionner l'évaluation tout au long du processus de formation. Compléter le livret reste un acte formatif, comme nous l'avons vu plus haut lors de la validation, mais en ayant ici des conséquences directes sur la certification.

Épreuve ponctuelle

Le livret est un outil permettant une évaluation cette fois ci déconnectée de la formation. C'est la description de l'épreuve E6 en ponctuel⁷ qui fixe les modalités d'utilisation du livret. Il est un élément du dossier professionnel permettant au jury de guider son interrogation. Les informations contenues dans le livret permettent au jury de procéder à une évaluation par sondage et revêtent un caractère indicatif pour conduire l'entretien d'évaluation.

Les critères d'évaluation

Rappelons que ces critères sont communs aux deux modalités d'évaluation. Ces critères peuvent être précisés aux évaluateurs par les indicateurs suivants :

Critères	Indicateurs
Étendue	- Degré de couverture des compétences listées (quelles sont celles qui ont été mentionnées, validées, évaluées par rapport à l'ensemble des compétences du référentiel ?).
Pertinence	- Adaptation des ressources mobilisées au regard des buts à atteindre. - Qualité des choix opérés par rapport aux situations. - Degré de conceptualisation (d'explicitation) des situations.
Efficacité	- Résultats obtenus. - degré de maîtrise des logiciels - Degré de réalisation des objectifs. - Qualité des productions au regard des attentes.

⁷ Extraits : E6 – Ponctuel. « Cette phase (3ème phase de l'entretien) prend appui sur : le livret informatique ; les supports numériques, apportés par le candidat au moment de l'épreuve, permettant de vérifier les compétences déclarées dans le livret. » .../... « L'entretien entre la commission et le candidat ainsi que les démonstrations sur poste que la commission est susceptible de lui demander doivent permettre de vérifier par sondage le degré de maîtrise des compétences attestées par le livret fourni. »

VI/ Tableau Synthétique

Statut du candidat	Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités.	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance.	Candidat libre (sans formation ou présenté par le CNED) Candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle
Mise à disposition du livret	Application ⁸ installée sur le réseau de l'établissement dans une DMZ (accès à partir du réseau local de l'établissement et d'Internet) . Accès au livret du candidat par le jury académique de validation du CCF.	Application ⁹ installée sur le réseau de l'établissement. Document en format numérique ou papier faisant obligatoirement partie du dossier professionnel prévu dans l'épreuve E6 Version numérique à apporter le jour de l'épreuve si elle est délocalisée Accès au livret et aux productions à prévoir pour les jurys si l'épreuve a lieu dans chaque centre	Téléchargé par chaque candidat en version mono-poste. Document en format numérique ou papier faisant obligatoirement partie du dossier professionnel prévu dans l'épreuve E6 Version numérique ou papier à apporter le jour de l'épreuve ou accès réseau mis en place par les DEC à l'intention des jurys
Formation	Livret renseigné progressivement par l'étudiant.	Livret renseigné progressivement par l'étudiant.	Livret renseigné progressivement par l'étudiant.
Validation	Chaque ligne situation/production/compétences est validée (ou pas) par le professeur ou le formateur. Commentaires apportés par le professeur/formateur	Chaque ligne situation/production/compétences est validée (ou pas) par le professeur ou le formateur Commentaires apportés par l'enseignant/formateur	Pas de validation
Certification	Situation B du CCF. Approche globale du livret. Grille nationale d'évaluation. Proposition d'une note sur 8 pts en fin de formation au candidat par le(s) professeur(s)/ ou le(s) formateur(s) Attribution de la note par le jury académique.	Evaluation par une commission d'interrogation, par sondage, du degré de maîtrise des compétences attestées par le livret et les productions associées fournis lors de l'épreuve E6. Grille nationale d'évaluation. Attribution d'une note sur 8 pts au candidat.	Evaluation par une commission d'interrogation, par sondage, du degré de maîtrise des compétences attestées par le livret et les productions associées fournis lors de l'épreuve E6. Grille nationale d'évaluation.

⁸ Application en téléchargement sur le site du CRCOM

⁹ Application en téléchargement sur le site du CRCOM

			Attribution d'une note sur 8 pts au candidat.
--	--	--	---