



شهادة التقني العالي Brevet de Technicien Supérieur

مسير إداري Gestionnaire Administratif

مرجع التكوين Référentiel de Formation

Septembre 2011





شهادة التقني العالي
Brevet de Technicien Supérieur

مسير إداري
Gestionnaire Administratif

مرجع التكوين
Référentiel de Formation

Septembre 2011

Table des matières

PREAMBULE	04
RAPPORT DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES (RAP)	06
I - Intitulé du BTS	07
II – Champ d’activité professionnelle	07
2-1 Le contexte professionnel	07
2-2 Tâches constituant la fonction générale	07
2-3 La présentation du métier	07
III - Description des fonctions et des activités	09
3.1. Les fonctions	09
3.2- Répartition des fonctions en tâches :	09
3-3 Explication des activités	10
RAPPORT DE CERTIFICATION (REC)	16
I- Compétences	17
II- Savoirs associés	26
2.1- Savoirs professionnels	26
2.2- Savoirs généraux	51
III- Récapitulatif des différents savoirs et sous savoirs	66
IV- Association savoirs – compétences	67
V- Unités constitutives	68
VI- Certification	70
GUIDE D ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE	71
I- Présentation générale du référentiel	72
II- Organisation des enseignements	72
III- Recommandation pédagogique	73
IV- Atelier métier	74
V- Activité pratique et stage en entreprise	74
VI- Equipement de la filière	78
VII- Formation des enseignants	78
VIII- Relations avec les professionnels	79
DOSSIER DES ACTIVITES PRATIQUES	80
DOSSIER STAGE	83

PREAMBULE

La création des filières de formation de courte durée pour l'obtention de Brevet de Technicien Supérieur (BTS) par le ministère de l'éducation nationale en 1992 a un double objectif:

- Répondre aux besoins de l'économie nationale en cadres moyens.
- Permettre aux bacheliers de l'enseignement technique, essentiellement, de poursuivre des études supérieures professionnalisantes et spécialisées.

Au cours de la dernière décennie, d'autres filières, répondant aux nouveaux besoins de l'économie nationale et ouvertes aux autres bacheliers, ont été créées, notamment en l'an 2000. Le nombre de filières est ainsi passé de huit en 1992 à 27 actuellement, couvrant les principaux secteurs et sous-secteurs économiques : industriel, commercial, TIC, bâtiment, arts et tourisme et loisir.

Les centres abritant ce type de formation se sont multipliés pour couvrir toutes les régions du Maroc. Nanties de leurs équipements et d'un excellent niveau d'encadrement, les deux ENSET ont été les premières à ouvrir des filières préparant au BTS aujourd'hui 40 centres, dont 34 lycées, un CFR et 5 centres privés, abritent ce type de formation.

Le nombre d'étudiants, inscrits dans les différentes filières, est passé d'environ 400 en 93-94 à 3277 à la rentrée scolaire 2010-2011.

Certes, la trajectoire retraçant l'évolution de BTS au Maroc rappelée ci-dessus, est la plus convenable à l'implantation et au développement d'un nouveau système de formation qui a fait son histoire et s'est imposé comme formation de choix dans un autre environnement qui lui était favorable; cependant le contexte social et économique Marocain connaît actuellement une dynamique sans précédent, il est en train de changer en profondeur; le système de formation doit s'y adapter.

Ce dernier a été réformé à tous les niveaux : primaire, secondaire (collégial et qualifiant), et universitaire. Les filières techniques qui représentent 70% du vivier de recrutement pour le BTS ont connu un changement substantiel en matière de structure, de contenus et d'approches. L'enseignement supérieur, auquel pourraient accéder les lauréats des filières de BTS, a adopté depuis 2003-2004 le système LMD caractérisé par les modules.

Par ailleurs, et afin de dynamiser son économie, le Maroc a lancé de grands chantiers structurants : INDH, plans sectoriels de développement : plan Azur 2010, le Maroc vert, le Pacte National pour l'Emergence Industrielle (PNEI) et les Métiers Mondiaux du Maroc (3M) qu'il est appelé à développer notamment dans les domaines de l'Offshoring, l'automobile, l'électronique et l'aérospatial, aussi le renforcement de l'infrastructure autoroutière, ferroviaire et portuaire, aménagement de nouvelles zones franches et les Plateformes Industrielle Intégrées (P2I).

Pour intégrer les réformes opérées au niveau des systèmes d'éducation et de formation d'une part, et accompagner, d'autre part, les chantiers ouverts, qui généreront non seulement des centaines de milliers d'emploi et de besoin en managers, en ingénieurs et essentiellement en techniciens, mais aussi des dizaines de nouveaux métiers dans les domaines de l'offshoring, de l'aéronautique, de l'automobile, de l'électronique, du bâtiment, du tourisme... une adaptation des filières s'impose d'urgence. Les contenus des filières doivent permettre l'intégration de toutes ces nouveautés. De surcroît, l'offre doit se développer afin de soutenir l'offre générale des autres systèmes similaires de formation en l'occurrence les EST et les ISTA.

C'est dans ce cadre que le processus de refonte des référentiels des filières du Brevet de Technicien Supérieur lancé en novembre 2007 a été étendu aux restes des filières.

Prenant en considération le contexte relaté ci-dessus, les référentiels de formation ont été révisés, et seront élaborés, pour les nouvelles créations, selon l'Approche Par Compétences (APC), s'agissant de formations à forte connotation professionnelle, laquelle approche est la mieux indiquée pour l'élaboration des référentiels s'agissant de formations à forte connotation professionnelle, laquelle

approche est la mieux indiquée pour l'élaboration des référentiels .En effet , avant de définir le référentiel de certification (compétences et savoirs associés et modalité d'évaluation) , une analyse des situations de travail (AST) ainsi que la concertation et la contribution de personnes ressources , représentant les parties prenantes ,notamment les représentants des entreprises potentielles, est nécessaire pour définir le référentiel des tâches et des métiers , appelé dans le jargon des spécialistes (RAP).

Afin d'assurer l'uniformité des contenus et garantir le caractère national du diplôme, la révision ou l'élaboration de ces référentiels a été assurée par les représentants des centres de formation, supervisée par les chargés d'inspection, coordonnateur national et administrée par les services centraux ayant en charge le dossier BTS.

En fin, je tiens à rendre hommage aux enseignantes et enseignants, directeurs de centres, chargés d'inspection , coordonnateur national, à nos cadres et responsables et à toute autre personne ayant participé ou contribué à l'élaboration de ce référentiel pour la rigueur scientifique et pédagogique dont ils ont fait preuve et pour la qualité du produit, qui sans doute participera à l'amélioration de la formation.

Référentiel des Activités Professionnelles (RAP)

I - Intitulé du BTS

« BTS Gestionnaire Administratif » "مسير إداري"

BTS GA

II - Champ d'activité professionnelle

2-1 Le contexte professionnel :

2-1-1 Définition : le titulaire d'un BTS Gestionnaire administratif (GA) exerce ses fonctions auprès d'un cadre, d'un responsable ou d'un service au sein d'une organisation (entreprise ou administration publique ou privée) quel que soit sa taille et son secteur d'activité. Son activité principale est de nature relationnelle et administrative.

2-1-2 Fonction générale : Dans une organisation, l'information circule, est traitée en vue de la prise d'une décision ; l'activité administrative remplit comme fonction principale de mettre une information à la disposition des demandeurs et de coordonner entre les acteurs de l'organisation, contribuant ainsi à l'efficacité de l'activité de l'ensemble du personnel. En effet, les activités qui constituent le cœur du métier du GA peuvent être regroupées selon plusieurs finalités :

- ❖ Activités de soutien pour réaliser le maximum d'efficacité aux membres de l'organisation, dans le domaine de :
 - la gestion de l'information (recherche, organisation, diffusion)
 - la gestion administrative (organisation de dossiers, d'événements ...)
 - la gestion d'un processus de communication interne et externe.
- ❖ Activités déléguées dans un objectif d'efficacité :
 - prise en charge de la gestion de dossiers
 - contribution à la prise de décisions.

Dans cette mission globale, le GA peut disposer d'une certaine autonomie et d'une délégation de tâches selon plusieurs critères à savoir :

- sa propre compétence professionnelle
- La nature de l'organisation où il exerce (taille, style de management).

2-2 Tâches constituant la fonction générale :

La fonction globale confiée au GA peut être décomposée en plusieurs tâches :

- ✓ Organisation du travail des responsables ou d'une équipe
- ✓ Recherche de l'information et mise à la disposition des concernés
- ✓ Echange avec le supérieur et avec les partenaires internes et externes
- ✓ Maîtrise des outils de communication à distance (téléphone, télécopieur, ordinateur connecté aux réseaux ...)
- ✓ Maîtrise des outils bureautiques
- ✓ Maîtrise de l'expression orale et écrite en plusieurs langues
- ✓ Participation à certaines actions stratégiques.

Ces différentes tâches peuvent être regroupées selon les domaines suivants :

- Gestion de l'information
- Organisation d'un processus administratif
- Gestion de la communication interne
- Gestion de la communication externe
- Prise en charge des activités déléguées
- Aide à la prise de décisions.

2-3 La présentation du métier :

2-3-1 Le champ d'activité : Le Gestionnaire Administratif exerce son emploi dans une organisation sans tenir compte de la taille et du secteur d'activité : entreprise, association, ministère, préfecture ou tout autre administration privée ou publique

2-3-2 Rôle dans l'organisation : Le titulaire du BTS GA joue un rôle d'interface et de vecteur entre les différents organes. Par son profil spécialement administratif, il est amené à traiter une information, à la mettre à la disposition des partenaires pour contribuer à la prise d'une décision.

D'autre part, il doit avoir comme priorité d'assurer un bon climat relationnel au sein d'un système de communication adapté aux besoins des ressources humaines.

2-3-3 Environnement technologique et économique : l'environnement dans lequel exerce le Gestionnaire Administratif est en pleine évolution :

- ✓ Rôle du travail administratif pour assurer la performance d'une organisation marocaine
- ✓ La prise de conscience de la notion de qualité des services concrétisée par :
 - la bonne communication avec les partenaires
 - la rapidité des démarches administratives
 - la facilité des procédures administratives
- ✓ L'ouverture croissante du Maroc sur l'environnement extérieur par le biais de la mondialisation
- ✓ La politique économique marocaine visant à encourager les investissements étrangers
- ✓ Evolution dans le domaine de la bureautique et des TIC
- ✓ Délocalisation dans certains domaines d'activité (off-shoring)

2-3-4 Conditions générales d'exercice :

- ❖ Degré d'autonomie dans l'exercice du métier :

En général, le Gestionnaire Administratif est autonome dans l'exercice de la plupart de ses fonctions, en coordination avec le dirigeant de l'organisation. Son rôle principal est de veiller à une bonne gestion administrative, contribuant ainsi à la réalisation des finalités fixées par les unités de décisions.

- ❖ Les Compétences comportementales et professionnelles mises en œuvre :

Jouant le rôle d'interface et de vecteur, le Gestionnaire Administratif doit être doté de plusieurs qualités personnelles entre autres : motivation, réactivité positive, loyauté, confidentialité, rigueur et anticipation. Par son rôle principal de gestionnaire administratif, il doit être organisé avec une grande aisance relationnelle pour pouvoir anticiper les conflits et bien les gérer. Chaque membre du personnel pourrait avoir recours à ses compétences pour cela, il doit être à l'écoute, disponible et surtout efficace.

Le Gestionnaire Administratif fait circuler l'information, c'est pourquoi la discrétion, l'esprit de synthèse et d'analyse lui sont fortement demandés.

Interface principal, le Gestionnaire Administratif doit avoir toutes les qualités nécessaires pour assurer son rôle, valoriser l'image de l'organisation à laquelle il appartient.

Enfin, Son contact perpétuel avec des partenaires nationaux et internationaux l'oblige d'une part à maîtriser plusieurs langues étrangères. D'autre part à cerner les nouvelles technologies en matière de gestion administrative.

2-3-5 Evolution de l'emploi :

Le caractère spécialisé du diplôme, permet au futur Gestionnaire Administratif d'évoluer en permanence dans son domaine. Le parcours peut débuter par des emplois à responsabilité limitée, pour se développer vers des postes de haut niveau et des emplois de cadre supérieur administratif.

Ce parcours peut être le résultat d'une mobilité fonctionnelle à l'intérieur de la même organisation ou par des changements externes en fonction des opportunités qui seront offertes au titulaire du BTS Gestionnaire Administratif.

III Description des activités professionnelles

3.1. Les fonctions

Le titulaire du BTS " gestionnaire administratif », intervient dans les fonctions suivantes :

Fonctions	
Gestion de l'information et de la documentation	F1
Support d'aide à la prise de décisions	F2
Gestion des ressources humaines et des conditions de travail	F3
Soutien à la communication et aux relations internes et externes	F4

3.2- Répartition des fonctions en tâches :

Le gestionnaire administratif est vecteur de l'information entre son supérieur hiérarchique, les membres de l'organisation et les partenaires internes et externes. Il produit, organise et diffuse l'information il est chargé aussi de la gestion des documents.

La fonction « gestion de l'information et de la documentation » peut être subdivisée en tâches comme suit :

F1	Gestion de l'information et de la documentation	
T1.1	Produire une information structurée	A
T1.2	Organiser l'information	A
T1.3	Gérer un processus de circulation des documents	A

Le technicien supérieur interface principale de l'organisation doit maîtriser toutes les techniques et les principes d'une bonne gestion administrative. Il est disponible pour prendre en charge des dossiers opérationnels qui lui sont confiés par les autres membres de l'organisation. Par ailleurs, il doit contribuer à l'amélioration de l'organisation et à l'efficacité des membres de l'organisation

F2	Support d'aide à la prise de décision	
T2.1	Participer à la résolution d'un problème	A
T2.2	Piloter la conduite d'une activité	A
T2.3	Prendre en charge un dossier spécialisé	P

Le technicien supérieur doit maîtriser toutes les actions à caractère administratif, avoir la capacité de planifier et d'anticiper. Il apporte un soutien dans le domaine de l'administration du personnel tout en respectant la démarche qualité.

Les tâches relatives à cette fonction peuvent être présentées comme suit :

F3	Gestion des ressources humaines et des conditions de travail	
T3.1	Gérer un processus de recrutement	A
T3.2	Gérer des actions de formation	A
T3.3	Gérer les dossiers du personnel	A
T3.4	Gérer la répartition des tâches et des emplois	A
T3.5	Gérer les conditions de travail	A

Le technicien vecteur de la communication doit maîtriser toutes les techniques et les principes d'une communication efficace, avoir la capacité de planifier, d'anticiper et de gérer les conflits. Il apporte un soutien dans le domaine de la communication. Interface de l'organisation, il doit avoir une culture générale approfondie dans le domaine social, politique et économique.

Les tâches relatives à cette fonction peuvent être subdivisées comme suit :

F4	Soutien à la communication et aux relations internes et externes	
T4.1	Collaborer avec les parties prenantes de l'entreprise	A
T4.2	Gérer l'accueil physique et téléphonique	A
T4.3	Gérer la communication de groupe	A
T4.4	Gérer la communication interpersonnelle	P
T4.5	Produire des écrits professionnels	A

3-3 Explication des activités

FONCTION 1 Gestion de l'information et de la documentation	
T1.1 / Produire une information structurée	<ul style="list-style-type: none">➤ Caractériser l'information (nature économique, juridique...)➤ Identifier sa fonction, son statut dans le circuit informationnel, sa qualité, sa forme➤ Recourir aux différentes sources de l'information (en interne, en externe, moteurs de recherche annuaires électronique, groupes news...)➤ Connaître les différents moyens de collecte d'information : formulaires, entretiens, observations en situation réelle ;➤ Déterminer l'objectif de l'information recherché➤ Etudier et analyser l'information➤ Présenter un projet de synthèse de l'information (dossier d'études sur un sujet déterminé)
T1.2 / Organiser l'information	<ul style="list-style-type: none">➤ Décrire et analyser les différents supports de l'information (supports papiers, électronique...)➤ Elaborer et améliorer des imprimés, fiches.➤ Classer les documents en cours d'utilisation selon un ordre de classement➤ Archiver les documents à la clôture d'une affaire (archivage intermédiaire)➤ Purger son système d'archivage en fonction de l'échéancier de l'archivage➤ Proposer une alternative à l'archivage physique par le système de Gestion Electronique des Documents (GED)➤ Constituer des dossiers de documentation par thème pour les équipes de travail (dossier technique, juridique, commercial...)
T1.3 / Gérer un processus de circulation des documents	<ul style="list-style-type: none">➤ Décrire et analyser un système d'information (Notion de flux d'information Et de Processus)➤ Représenter un système d'information (diagramme de flux, diagramme imagé, logigramme ou diagramme de traitement)➤ Critiquer et améliorer un circuit de transmission d'information
CONDITIONS D'EXERCICE	
Moyens et ressources :	
Données et informations disponibles:	
<ul style="list-style-type: none">• Informations économiques, juridiques et sociales (articles, dossier de presse, communiqués...)• base de données sur les parties prenantes de l'entreprises (salariés, fournisseurs, clients..)• Informations sur les produits, services associés et conditions commerciales...• Informations visuelles (graphiques : structure entreprise, CA, effectif du personnel, répartition sectorielle...)• règlement intérieur d'une organisation• Règles de sécurité et de confidentialité de l'information• Règles d'archivage et réglementation relative à la conservation des documents (droit de travail, droit commercial)	
Équipements:	
Toute technologie d'information et de communication permettant la recherche, le traitement, la transmission et le stockage des informations :	
<ul style="list-style-type: none">✓ Micro-ordinateurs connectés aux réseaux✓ matériel de communication (téléphone, télécopie)✓ logiciels bureautique	
Liaisons fonctionnelles :	
<ul style="list-style-type: none">➤ Relations internes :<ul style="list-style-type: none">✓ le supérieur hiérarchique✓ les membres de l'organisation✓ le service informatique et les services associés➤ relations externes :<ul style="list-style-type: none">✓ centres de documentation✓ administration sociale et organismes mutualistes✓ partenaires divers ayant une relation avec l'entreprise	

Autonomie et responsabilité

- Son niveau d'autonomie est fonction de la taille de l'entreprise, de sa culture, du secteur d'activité, des caractéristiques personnelles du candidat.
- Cette autonomie est variable mais globalement importante dans le cadre de missions généralement définies en termes d'objectifs à atteindre.
- L'autonomie se doit se réaliser en fonction :
 - Des lois, des règles et des procédures, en particulier de confidentialité et d'authenticité de l'information.
 - du degré de délégation accordé par le supérieur hiérarchique

Résultats attendus

- ✓ production d'informations structurées
- ✓ création et gestion des informations
- ✓ tri, classement et archivage des documents
- ✓ contribution à la qualité du système d'information
- ✓ participation à l'amélioration du système d'information (sécurité)
- ✓ pertinence de l'information collectée ou produite
- ✓ diffusion ciblée de l'information
- ✓ accessibilité facile à tout document (en cours d'utilisation ou archivé)
- ✓ respect de la confidentialité de l'information

FONCTION 2
support d'aide à la prise de décision

T2.1 / Participer à la résolution d'un problème :

- Déterminer la nature du problème à résoudre
- Chercher les causes du problème
- Recourir aux outils de résolution de problèmes : questions clés, les 5 M, le diagramme cause-effet, tableau avantages/inconvénients, la méthode multicritère, le Pareto, UGIF)
- Proposer des solutions

T2.2 / Piloter la conduite d'une activité

- Contribuer à la fixation des objectifs
- Inventorier les besoins des membres de l'équipe
- Analyser les besoins
- Concevoir un document récapitulatif des besoins
- Etablir le tableau de bord de suivi des activités (qui fait quoi, quand et avec quels moyens)
- Planifier les tâches via l'utilisation des outils de gestion du temps (check-list, planning, graphe Gantt)
- Déterminer les contraintes de temps, les priorités
- Procéder à l'ordonnancement des tâches
- Prendre compte de l'état d'avancement du projet ou de l'activité (mise à jour du tableau de bord)
- Assurer le suivi auprès des acteurs externes pour toute opération de relance

T2.3. Prendre en charge un dossier spécialisé

- Mobiliser les compétences acquises relatives à la présentation d'informations structurée
- Collecter les informations spécifiques au domaine de spécialité
- Mettre en œuvre les méthodes de travail spécifiques au domaine de spécialité
- Évaluer sa performance

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données et informations disponibles

- Informations économiques, commerciales, juridiques et professionnelles,
- Documents commerciaux
- Informations sur les fournisseurs
- Informations sur les collaborateurs
- Informations sur les besoins, statistiques,
- Moyens humains,
- Données logistiques (matériels)
- Contraintes temps.

Équipements

Toute technologie d'information et de communication permettant le traitement, la transmission et le stockage des informations (logiciels spécialisés).

Tout matériel fixe et / ou mobile de présentation d'information en relation avec les usages de la profession.

Liaisons fonctionnelles

Relations internes: avec tout service interne en fonction du mode d'organisation et du degré d'intégration de la fonction dans l'organisation

Relations externes: avec tout agent économique et financier en relation avec l'organisation.

Son niveau d'autonomie est en fonction de la taille de l'organisation, de sa culture, du statut de la fonction administrative, de son mode de gestion et de contrôle. Cette autonomie est variable mais globalement importante dans le cadre de missions généralement définies en termes d'objectifs à atteindre.

Le technicien supérieur en Gestion administrative peut prendre :

- l'initiative dans la résolution de problèmes (les absences, les accidents de travail, les réclamations, la démotivation pour la formation continue...)
- en charge des dossiers dans le cadre d'activités déléguées par son supérieur hiérarchique, ou le responsable des ressources humaines ;

Résultats attendus:

- La maîtrise des outils de résolution de problème
- La capacité à mettre en œuvre les méthodes et les démarches pour la gestion des situations problématiques.

FONCTION 3

Gestion des ressources humaines et des conditions de travail

T3.1 / Gérer un processus de recrutement.

- Délimiter le champ d'action du profil à recruter (missions, fonctions, attributions)
- Répertorier les compétences requises associées au profil à recruter
- Etablir la fiche de description de poste
- Rédiger une annonce à diffuser dans la presse ou sur internet
- Collecter les réponses des candidats
- Trier les candidatures selon un tableau multicritères
- Convoquer les candidats pour l'entretien (téléphone, courrier, mails...)
- Préparer l'entretien
- Convoquer le candidat retenu
- Préparer le dossier d'embauche (contrat de travail, formulaires à remplir, complément du dossier de candidature (originaux des diplômes...))
- Assurer l'accueil et l'intégration du candidat

T3.2 / Gérer des actions de formation :

- Analyser les besoins en formation (enquête, fiches d'appréciation du personnel)
- Etablir les priorités de formation
- Evaluer le coût de la formation (animateur, lieu, pauses cafés, déjeuner, documentation)
- Contacter les organismes de formation (Ecoles, cabinets de consulting)
- Traiter les offres de formation après réception
- Choisir l'organisme retenu
- Etablir le planning de formation (ou plan de formation si c'est sur une année)
- Contacter l'OFPPT pour remplir les formalités administratives de remboursement
- Mettre en œuvre la formation (lieu, documentation, collation ...)
- Procéder à l'évaluation de l'action de formation (réunion d'évaluation ou questionnaire)

T3.3/Gérer les dossiers du personnel :

- Enregistrer les demandes d'absences ou de congés annuels
- Faire valider la demande d'absence par le supérieur hiérarchique
- Etablir le planning des congés annuel par concertation des membres concernés
- Prévoir le remplacement en cas de besoin en interne ou en externe (recrutement d'intérimaires)
- Remplir les formalités relatives à la Mutuelle, CNSS, CMR, Assurances
- Remplir les formalités relatives aux avantages sociaux (prêt, logement, voiture de fonction...)

T 3.4 : Gérer à la répartition des tâches et des emplois:

- Recueillir les informations sur les tâches réalisées
- Dépouiller les fiches
- Elaborer un tableau de répartition des tâches
- Analyser les tâches selon la masse horaire et les motivations des personnes concernées
- Produire le tableau de la nouvelle répartition pour validation
- Concevoir ou mettre à jour les descriptifs de poste (fiches emploi)

T3.5 /: Gérer les conditions de travail :

- Appliquer les règles relatives à l'ergonomie, hygiène, santé, sécurité au travail ;
- Evaluer le budget dans le cas d'achat de fournitures, matériels d'aménagement de l'espace, matériels de classement, d'archivage...
- Elaborer une proposition dans une approche d'amélioration.

CONDITIONS D'EXERCICE

Moyens et ressources

Données et informations disponibles:

- Organigramme de l'organisation
- Stratégies, finalités de l'organisation et processus existants
- Missions et attributions des membres de l'organisation
- Liste des dossiers en cours de réalisation
- Contraintes humaines, financières et temporelles ;
- Site internet (rekrute.com ; centralecv.com...)
- Presse écrite (journaux, revues spécialisées...)
- Manuel des procédures OFPPT (contrats spéciaux de formation)
- Code du travail (contrats, rémunération, période d'essai, recrutement d'intérimaire)
- Procédures en vigueur des organismes sociaux (CNSS, Mutuelle, CMR....)

Équipements:

- Les TIC et autres supports professionnels et didactiques.

Liaisons fonctionnelles

- Relations internes avec le directeur des Ressources Humaines
- Relations avec tous les acteurs internes pour l'achat de matériels et fournitures ;
- Relation externe: avec tout agent économique et social (organismes sociaux, entreprises commerciales, organismes de formation etc..).

Autonomie et responsabilités:

Ils dépendent de la taille et de la culture de l'organisation :

- Une autonomie «relative» dans la conduite des processus de recrutement et de formation ;
- Responsabilité des actions réalisées et de leur suivi.

Résultats attendus

- Pertinence de l'adéquation aux attentes du personnel,
- Cohérence avec la politique de formation et de recrutement.

FONCTION 4**Soutien à la communication et aux relations internes et externes****T4.1 / collaborer avec les parties prenantes (interne et externe) de l'organisation :**

- Entretien des relations avec les responsables supérieurs et les autres membres de l'organisation
- prendre notes des consignes, instructions, informations
- Traduire les consignes en action à mener
- Rédiger un support de communication écrite : notes, courrier, mails, rapport

T.4.2 / Gérer l'accueil physique et téléphonique

- Accueillir les clients (en interne et externe) en veillant au respect des règles de l'accueil
- Informer, orienter un client en français et en langues étrangères
- Adopter une attitude positive et empathique lors de l'entretien
- Réceptionner et émettre des appels téléphoniques
- Veiller à diffuser une bonne image de l'entreprise en respectant les règles de l'accueil téléphonique

T.4.3 / Gérer la communication de groupe :

- Identifier l'objectif de la réunion
- Assurer la logistique de la réunion
- Inventorier les documents relatifs à la réunion
- Préparer le diaporama, et les dossiers à distribuer
- Participer, animer une réunion
- Adopter un comportement facilitateur vis-à-vis des membres
- Prendre notes
- Rédiger le compte rendu de la réunion
- Diffuser le compte rendu aux personnes concernées
- Gérer le stress
- Instaurer une dynamique de groupe

T4.4/ Gérer la communication interpersonnelle

- S'entretenir avec les partenaires de l'entreprise
- Négocier dans les diverses situations

T4.5 Produire des écrits professionnels

- Identifier l'objectif de la communication écrite
- Elaborer tout type de document écrit

CONDITIONS D'EXERCICE**Équipements**

Toute technologie d'information et de communication permettant le traitement, la transmission et le stockage des informations Tout matériel fixe et / ou mobile de présentation d'information en relation avec les usages de la profession.

Liaisons fonctionnelles

Relation interne: avec tout service interne en fonction du mode d'organisation et du degré d'intégration de la fonction dans l'entreprise.

Relation externe: avec tous les partenaires externes de l'entreprise

Autonomie et responsabilités

Son niveau d'autonomie est en fonction de la taille de l'entreprise, de sa culture, du statut de la fonction administrative au sein de l'organisation. Cette autonomie est relative selon le cadre des missions confiées au gestionnaire administratif.

Le technicien supérieur en gestion administrative peut être appelé à assurer l'interface avec toutes les parties prenantes de l'organisation. Dans ce sens, il sera amené à élaborer des écrits professionnels (notes, courrier, compte-rendu, rapport..).

Il peut également participer ou prendre en charge la conduite de la réunion. Dans ce sens, il doit être conscient de la manière de gérer les différentes typologies comportement pour une meilleure communication de groupe. Par ailleurs, dans un souci de cohésion du groupe, prendre l'initiative de prévenir et réduire le stress, d'instaurer une bonne dynamique de groupe, serait un atout aussi bien pour consolider sa position que pour l'organisation elle-même.

Résultats attendus:

- Qualité de la communication dans le service et avec ses interlocuteurs
- Qualité du climat de travail
- Qualité des documents produits
- Efficacité dans les situations d'entretien, de réunion, d'accueil physique et téléphonique, de filtrage, de gestion du stress ou de conflit

Référentiel de Certification (RC)

I- Compétences

1.1- Définition

C1 . Gérer l'information et la documentation		
C1.1 / Produire une information structurée		
Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<p>- Informations économiques, commerciales, juridiques, sociales, technologiques</p> <p>- données d'activités sectorielles</p>	<p>C 1.1.1 – Déterminer la nature de l'information à rechercher</p> <p>C. 1.1.2- Utiliser les sources d'information</p> <p>C1. 1.3 – collecter les informations souhaitées</p> <p>C1. 1.4- analyser les informations</p> <p>C1. 1.5- produire un document de synthèse</p>	<p>- adéquation avec l'objectif de la recherche.</p> <p>- qualité et pertinence de l'information</p> <p>- pertinence des choix des sources, des méthodes de recherche, des informations et de leur utilisation</p> <p>- respect des contraintes : délais et coûts</p> <p>- cohérence des informations</p> <p>- qualité du document produit</p>
C1.2 / organiser l'information		
Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<p>Informations économiques, juridiques, technologiques et sociales de l'environnement de l'entreprise</p> <p>Base de données des parties prenantes de l'entreprise (clients, fournisseurs, personnel.)</p> <p>Règles d'archivage et réglementation relative à la conservation des documents (droit de travail, droit commercial)</p>	<p>C1.2 .1 - Elaborer et améliorer les différents supports de l'information (supports papiers, électronique...)</p> <p>C1.2.2 - classer les documents en cours d'utilisation selon un ordre de classement</p> <p>C.1.2.3 - archiver les documents à la clôture d'une affaire (archivage intermédiaire)</p> <p>C1.2.4 - purger son système d'archivage en fonction de l'échéancier de l'archivage</p> <p>C1.2.5 - proposer une alternative à l'archivage physique par le système de Gestion Electronique des Documents (GED)</p> <p>C1.2.6 - constituer des dossiers de documentation par thème pour les</p>	<p>Pertinence des informations contenues dans le support</p> <p>Qualité de la présentation du document.</p> <p>Pertinence du choix des méthodes, des procédures, de classement et d'archivage</p>

C1.3 / Gérer un processus de circulation des documents		
Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<ul style="list-style-type: none"> - Fonctionnement de l'organisation - Procédure de traitement d'une activité ; - Informations sur les produits, services associés et conditions commerciales... - Informations visuelles (graphiques : structure entreprise, CA, effectif du personnel, répartition sectorielle...) - Règles de sécurité et de confidentialité de l'information 	<p>C1.3.1 - Décrire un système d'information</p> <p>C1.3.2 - Représenter par un schéma un système d'information</p> <p>C1.3.3 - améliorer un circuit de transmission d'information</p>	<p>Choix judicieux de l'outil de représentation des informations ;</p> <p>Clarté de la représentation du processus ou de la procédure</p>
C1.4 / Prendre en charge un dossier spécialisé		
Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<p>Cette tâche constitue une activité pratique pour les étudiants :</p> <p>Mener une étude sur un thème spécialisé : dossier qualité, étude sectorielle ...</p>	<p>C 1.4.1 Mobiliser les compétences acquises relatives à la présentation d'informations structurées</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité des informations : pertinence, actualisation, authenticité, fiabilité • Variétés des sources d'informations • Qualité de la structure finale (plan, présentation, mise en forme...)

C 2 . UTILISER DES SUPPORTS D'AIDE A LA PRISE DE DECISION

C 2.1 /Participer à la résolution d'un problème

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<p>Informations relatives à l'entreprise</p> <p>Données relatives à un fonctionnement, ou à une procédure</p> <p>Situation Problématique à résoudre</p>	<p>C.2. 1.1-Identifier un problème ou un besoin.</p> <p>C.2.1.2- analyser le problème</p> <p>C.2.1.3- proposer des solutions</p> <p>C2.1.4 – élaborer le rapport d'étude</p>	<ul style="list-style-type: none"> - identification exacte du problème - Analyse logique et explicite du problème - choix pertinent de l'outil de résolution de problème - Pertinence de la solution - qualité du rapport (expression, lisibilité)

C 2.2 / Piloter la conduite d'un événement ou d'un projet

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<p>Informations relatives à l'organisation : secteur d'activité, objectifs, moyens humains, financiers et logistiques...</p> <p>Les contraintes à respecter en matière de budget et de temps</p>	<p>C2.2.1. Cerner la notion d'objectifs d'un événement ou d'un projet</p> <p>C2.2.2. Définir les objectifs à atteindre dans l'entreprise</p> <p>C2.2.3. Recenser les moyens à la disposition de l'organisation pour mener cet événement ou ce projet</p> <p>C2.2.4. Répartir les tâches relatives à la conduite de l'évènement ou du projet</p> <p>C2.2.5 – Cerner les <u>préalables</u> à la conduite d'un événement ou d'un projet :</p> <p>C2.2.5.1 : Calculer les coûts et le budget prévisionnel</p> <p>C2.2.5.2 : Gérer le temps</p> <p>C225.3 utiliser les outils de gestion du temps</p> <p>C225.4- Assurer le suivi des actions</p> <p>C2.2.5.5 – Dresser le bilan de l'évènement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maitrise de la notion d'objectif • Détermination correcte des objectifs • Respect des échéances, priorités et contraintes • Optimisation des coûts

C3 . Gérer les Ressources Humaines et les conditions de travail

C 3.1. / Gérer la répartition des tâches

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<p>Informations sur l'entreprise : secteur d'activité, structure, mission, objectifs</p> <p>Informations sur la répartition actuelle des tâches</p> <p>Objectifs à atteindre</p> <p>Motivations</p> <p>Qualification et compétences des employés</p>	<p>C.3. 1.1- Définir les objectifs à atteindre dans l'entreprise</p> <p>C.3.1.2 - Collecter l'information sur les tâches</p> <p>C.3.1.3 - Concevoir le tableau de répartition des tâches relatives à l'emploi</p> <p>C.3.1.4 – Analyser les tâches</p> <p>C.3.1.5 – Produire la nouvelle répartition</p>	<p>Qualité de l'information collectée</p> <p>Qualité de l'analyse</p> <p>Adéquation entre contraintes, motivations, et compétences.</p>

C3.2 / Gérer un processus de recrutement

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<p>Consignes relatives à la mission de l'assistant au niveau du processus de recrutement</p> <p>Informations concernant le poste à pourvoir</p> <p>Informations sur les supports de diffusion</p> <p>données relative à l'accueil d'un nouveau recru.</p> <p>Formulaires des organismes sociaux</p>	<p>C 3.2.1 -Identifier les compétences attendues</p> <p>C3.2.2 - Sélectionner le ou les supports de diffusion</p> <p>C3.2.3- Concevoir l'annonce</p> <p>C3.2.4 - Contribuer au processus de sélection des candidats</p> <p>C3.2.5 - Faciliter l'intégration</p> <p>C3.2.6 - Remplir les formalités administratives (CNSS, Mutuelle, CMR...)</p>	<p>Identification précise des compétences attendues</p> <p>Pertinence du choix des supports de diffusion</p> <p>Qualité de l'annonce (structure, fond, forme)</p> <p>Respect des formalités administratives</p>

C3.3 / Gérer les actions de formation

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
<p>Les demandes individuelles de formation</p> <p>Fichiers du personnel (appréciation du personnel, formations antérieures..)</p> <p>Informations externes (cabinets, organismes de formation)</p> <p>Procédures de formation continue de l'OFPPPT</p>	<p>C3.3.1. Cerner la finalité de la formation continue au Maroc</p> <p>C3.3.2 – Identifier les besoins en formation</p> <p>C3.3.3. Collecter les informations sur la formation</p> <p>C3.3.4 Etablir les priorités de formation</p> <p>C3.3.5 Réaliser les actions de formation</p> <p>C3.3.6 Assurer le suivi et l'évaluation de la formation</p>	<p>Qualité de formulation des besoins</p> <p>Respect des contraintes (objectifs, budget, temps)</p> <p>Pertinence de la détermination des priorités (critères de choix de formation, des stagiaires, des organismes)</p> <p>L'efficacité des outils de suivi et d'évaluation proposés</p>

C3.4 / Gérer les dossiers du personnel		
Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
Fichiers personnel Contraintes de permanence Souhaits du personnel Demandes d'absences Contraintes de continuité de l'activité (maladie, congés de maternité...) Possibilités de remplacement	C 3.4.1- Assurer le suivi des congés annuels. C3.4.2- Gérer les absences C3.4.3-Informer le personnel des avantages sociaux C.3.4.4- Mettre à jour les données administratives du personnel	Adéquation entre les besoins de l'entreprise et les attentes des salariés. Pertinence des choix de remplacement Respect des contraintes Pertinence du choix des moyens de diffusion de l'information sociale
C3.5 / Gérer les conditions de travail		
Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
Règles d'ergonomie, Règlement : santé, sécurité et hygiène	C.3.5.1 – Cerner les conditions d'hygiène, santé et de sécurité C.3.5.2- Aménager l'espace de travail	Efficience des choix ergonomiques Respect des règles relatives à l'hygiène, santé, sécurité au travail

C4 . Participer à la communication et aux relations internes et externes

C4.1 / Collaborer avec les parties prenantes de l'organisation

Données	Compétences mises en	Indicateurs de performance
Données de base sur les caractéristiques de la communication Des situations variées de communication	C 4.1.1. Identifier les différentes composantes d'une situation de communication C 4.1.2. Identifier les variétés de situations de communication C 4.1.3. réseaux relationnels C4.1.4. Identifier et cerner l'importance du verbal et du non verbal dans la communication C4.1.5 Repérer les facteurs d'échec à la communication C4.1.6. Déterminer les critères d'efficacité d'une communication C4.1.7. Ecouter avec attention, exercer la mémoire et noter sélectivement C4.1.8. Structurer une prise de notes et exploiter la prise de notes. C4.1.9. Cerner l'importance de l'image de l'organisation dans les actions de communication	Une bonne analyse d'une situation de communication Un choix argumenté d'un circuit de communication Une bonne maîtrise des techniques de prise de notes

C 4.2 / Gérer l'accueil physique et téléphonique

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
Une situation d'accueil physique et téléphonique	C.4.2.1. Accueillir des visiteurs C.4.2.2. Réceptionner et émettre des appels téléphoniques C.4.2.3 Assurer une bonne qualité de service	Satisfaction des partenaires de l'organisation

C4.3 / Gérer la communication de groupe

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
- objectifs fixés pour la réunion - différentes typologies comportementales - Orientations stratégiques de l'entreprise. - Techniques de motivation et de gestion du stress - Fichier du personnel.	C.4.3 .1- préparer une réunion C4.3.2-conduire et participer à une réunion C4.3.3- collaborer au maintien d'un bon climat motivationnel C.4. 3.4 Dynamiser l'équipe	- Réalisation des objectifs de la réunion - qualité de gestion du temps - bonne Gestion des comportements observés lors de la réunion - Amélioration dans les relations entre les membres de l'équipe

C 4.4 / Gérer la communication interpersonnelle

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
- informations relatives au contexte professionnel (entreprise, stratégie, tâches à accomplir) - informations relatives aux situations d'entretien,	C4.4.1. Cerner son mode de fonctionnement C4.4.2. Maîtriser les techniques de l'entretien C4.4.3. mener un entretien C4.4.4 Utiliser efficacement les techniques de négociation	- pertinence des questions, des reformulations, et du feedback - qualité du guide d'entretien ; - atteinte des objectifs de l'entretien - aptitude à gérer les situations difficiles

C.4.5 / Produire des écrits professionnels

Données	Compétences mises en œuvre	Indicateurs de performance
Situations de communication écrites avec les partenaires externes Cas de communication écrite interne	C4.5.1. Identifier l'objectif de la communication écrite C4.5.2. Elaborer tout type d'écrit professionnel interne ou externe C4.5.3. Utiliser les TIC au niveau des écrits professionnels C4.5.4. Etablir son bilan personnel C4.5.5. Rédiger un écrit relatif à la recherche d'emploi ou/et de stage.	Elaboration efficace de tout écrit interne ou externe

1.2- Récapitulatif des différentes compétences

Compétences	
C1 – Gérer l'information et la documentation	C1.1.1 - Déterminer la nature de l'information à rechercher
	C1.1.2 - utiliser les sources de l'information
	C1. 1.3 - collecter les informations souhaitées
	C1. 1.4 - analyser les informations
	C1. 1.5 - produire un document de synthèse
	C1.2.1 - Elaborer et améliorer les différents supports de l'information (supports papiers, électronique...)
	C1.2.2 - classer les documents en cours d'utilisation
	C1.2.3 - archiver les documents
	C1.2.4 - purger son système d'archivage en fonction de l'échéancier de l'archivage
	C1.2.5 - proposer une alternative à l'archivage physique par le système de Gestion Electronique des Documents (GED)
	C1.2.6 - constituer des dossiers de documentation par thème pour les équipes de
	C1.3.1 - Décrire un système d'information
	C1.3.2 - Représenter par un schéma un système d'information
	C1.3.3 - Améliorer un circuit de transmission d'information
C2 – Utiliser des supports d'aide à la prise de décision	C1.4.1 - Mobiliser les compétences acquises relatives à la présentation d'informations structurées
	C2.1.1 - identifier un problème ou un besoin
	C2.1.2 - analyser le problème
	C2.1.3 - proposer des solutions
	C2.1.4 - élaborer le rapport d'étude
	C2.2.2 - Définir les objectifs à atteindre dans l'entreprise
	C2.2.3 - Recenser les moyens au sein de l'organisation pour mener cet événement ou ce projet
	C2.2.4 - Répartir les tâches relatives à la conduite de l'évènement ou du projet
	C2.2.5 - Cerner les préalables à la conduite d'un événement ou d'un projet :
C3 – Gérer les RH et les conditions de travail	C3. 1.1- Définir les objectifs à atteindre dans l'entreprise
	C3.1.2 - Collecter l'information sur les tâches
	C3.1.3 - Concevoir le tableau de répartition des tâches
	C3.1.4 - Analyser les tâches
	C3.1.5 - Produire la nouvelle répartition
	C 3.2.1 - Identifier les compétences attendues
	C3.2.2 - Sélectionner le ou les supports de diffusion
	C3.2.3- Concevoir l'annonce
	C3.2.4- Gérer les absences
	C3.2.5-informer le personnel des avantages sociaux
	C.3.2.6- Mettre à jour les données administratives du personnel

C4 – Participer à la communication et aux relations internes et externes	C4.1.2- Identifier les variétés de situations de communication
	C4.1.3- réseaux relationnels
	C4.1.4 Identifier et cerner l'importance du verbal et du non verbal
	C4.1.5- Repérer les facteurs d'échec à la communication
	C4.1.6 -Déterminer les critères d'efficacité d'une communication
	C4.1.7. Ecouter avec attention, exercer la mémoire et noter sélectivement
	C4.1.8. Structurer une prise de notes et exploiter la prise de notes.
	C4.1.9. Cerner l'importance de l'image de l'organisation dans les actions de communication
	C.4.2.1- Accueillir des visiteurs
	C.4.2.2- Réceptionner et émettre des appels téléphoniques
	C.4.2.3-Assurer une bonne qualité de service
	C.4.3 .1-Préparer une réunion
	C4.3.2- Conduire et participer à une réunion
	C4.3.3- Collaborer au maintien d'un bon climat motivationnel
	C.4. 3.4 Dynamiser l'équipe
	C4.4.1. Cerner son mode de fonctionnement
	C4.4.2. Maîtriser les techniques de l'entretien
	C4.4.3. Mener un entretien
	C4.4.4 Utiliser efficacement les techniques de négociation
	C4.4.1. Identifier l'objectif de la communication écrite
	C4.4.2. Elaborer tout type d'écrit professionnel interne ou externe
	C4.4.3. Utiliser les TIC au niveau des écrits professionnels
	C4.4.4. Etablir son bilan personnel
	C4.4.5. Rédiger un écrit relatif à la recherche d'emploi ou/et de stage.

1.3 Tableau de correspondance des fonctions - compétences

	C1				C2		C3					C4			
	C11	C12	C13	C14	C21	C22	C31	C32	C33	C34	C35	C41	C42	C43	C44
F1 Gestion de l'information et de la documentation															
F2 Support d'aide à la prise de décision															
F3 Gestion des Ressources Humaines et des conditions de travail															
F4 Soutien à la communication et aux relations internes et externes															

	Correspondance totale
	Correspondance partielle

II– Savoirs Associés

2.1- Savoirs professionnels

S 1 - GESTION DES ACTIONS ADMINISTRATIVES		
Compétences	Savoirs	Limites de connaissances
C1.1 Produire une information structurée	S1 1 L'INFORMATION	
	<p>S111 - L'information relative au métier d'assistant</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les attributions afférentes aux fonctions (rôles, place dans l'organisation, liaisons fonctionnelles, évolution du métier) ▪ les caractéristiques de l'information : nature, rôle, sens, qualité, domaines, <p>S112- Les sources d'information internes et externes</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sources manuelles : documentation, revues, ouvrages, revues de presse) ▪ sources électroniques : Base de données, les moteurs de recherche sur Internet, les liens hypertextes) <p>S. 113 – La collecte de l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consultation des informations - Collecte des informations selon un ou plusieurs critères <p>S114. Le traitement et sélection de l'information</p> <p>S115 – les formes de visualisation de l'information : tableaux, graphiques, données textuelles</p>	
C1.2 Organiser l'information	S.1.2. Organisation de l'information	
	<p>S121 - Les supports de traitement de l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les supports classiques : <p>Nature et typologie des documents</p> <p>Conception et disposition des informations</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les supports optiques (CD-Rom, DON-WORM, MO Magnéto-optique) <p>S122 Elaboration d'un plan de classement : Ordres de classement</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation matérielle du classement (matériels, meubles) ▪ Classement des supports numériques ▪ Indexation : descripteurs (mots clés) <p>S123 La gestion de l'archivage des documents</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Types d'archives ▪ Méthodologie d'organisation d'un archivage ▪ Modalités d'accès aux archives et sécurité des données et des accès <p>S124 - Le droit en matière de conservation et d'archivage :</p> <p>Délais légaux de conservation des documents</p> <p>S125 Gestion Électronique des Documents</p>	

Graphiques : se limiter à l'étude des graphiques (histogramme, graphique à secteurs, à barres, courbes)

Nécessité de fournir aux étudiants la répartition administrative

Se limiter à des notions de base sur le GED

	<p>S126 – dossier de documentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition d'un dossier de documentation ▪ Distinction entre dossier d'archivage et dossier de documentation <p>Système de cotation : ordre de classement décimal</p>	Traiter uniquement la documentation interne de l'organisation (documentation Commerciale, qualité, normes de qualités de certification...)
C1.3 Gérer un processus de circulation des documents	<p>S1.3 – Gestion d'un processus de circulation des documents</p>	
	<p>S131 - Le système d'information</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définition, caractéristiques ▪ Notions de flux d'informations, de processus <p>S132 Représentations du système d'information : diagramme imagé, schéma postes/documents, organigramme de traitement (logigramme)</p> <p>S133 – critique d'un processus de circulation de documents et proposition d'amélioration</p>	
C1.4 Prendre en charge un dossier spécialisé	<p>S 1.4. Prise en charge d'un dossier spécialisé</p>	
	<p>S141 : présentation des thèmes spécialisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Finalités, objectifs ▪ Caractéristiques d'un dossier d'étude (présentation, structure, plan) ▪ Domaines de recherches : ▪ la qualité ▪ les normes de certification (ISO 9001, ISO 14000, SA 8000....) ▪ étude sectorielle : secteur de l'agroalimentaire, du textile et habillement, du tourisme.... 	
S2- LA PRISE DE DECISION		
Compétences	Savoirs	Limites de connaissances
C 2.1 Participer à la résolution d'un problème	<p>S.2.1. La résolution de problèmes</p>	
	<p>S211 identification d'un problème :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notion de problème ▪ Origine du problème ▪ Classification <p>S212 - La méthode d'analyse et de résolution de problème (MARP) : Etude d'outils et méthodes de résolution de problème (méthode est / n'est pas, CIFUGE, UGIF, l'arbre des causes, multicritères, tableau avantages/inconvénients, diagramme d'Ishikawa, matrice de compatibilité, remue-méninges, tableau de bord, diagramme de Pareto, feuilles de relevé)</p> <p>S213 – Les solutions : Inventaire des solutions, recommandations Hiérarchisation des solutions Mise en œuvre des solutions</p> <p>S214 – Rédaction du rapport d'étude</p>	

C 2.2 Piloter la conduite d'un événement ou d'un projet	S.2.2. Organisation d'un événement ou d'un projet	Indicateurs d'un objectif (SMART : spécifique, mesurable, atteignable, réaliste, délimité dans le temps) Voyage d'affaires, colloque, journée portes ouvertes, anniversaire de l'organisation
	<p>S221. Définition de la notion « objectif »</p> <p>S222. Evénement ou projet à organiser :</p> <p>S223. Détermination des moyens matériels, humains et financiers existants</p> <p>S224. Tableau des actions à entreprendre (qui fait quoi et quand ?)</p> <p>S225 : la gestion des coûts administratifs et la gestion du temps</p> <p style="padding-left: 20px;">S225.1 – les coûts et le budget</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les coûts administratifs Notion de charges directes et indirectes Analyse de variabilité des charges et leur utilisation - La gestion budgétaire Définition du budget Elaboration d'un budget prévisionnel 	
	<p>S225.2 La gestion du temps</p> <ul style="list-style-type: none"> - Évaluation du temps - Détermination des priorités (méthode NERAC, principe d'Eisenhower) - Contraintes liées au temps - Formes d'organisation du temps <p>S225.3 Outils de gestion du temps (agendas, échéanciers, listes de contrôle)</p> <p>S225.4 L'ordonnancement et la planification</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ordonnancement des tâches - Planification des tâches - Outils de planification (diagramme de GANTT, PERT) <p>S225.5 – évaluation de l'événement</p> <ul style="list-style-type: none"> - conception du questionnaire de satisfaction - rédaction du rapport d'évaluation 	<p>Se limiter à une étude simplifiée du PERT</p>

S 3 – GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Compétences	Savoirs	Limites de connaissances
C 3.1. Gérer la répartition des tâches	S. 3.1 – Gestion de la répartition des tâches	
	<p>S3.1.1 - Le tableau de répartition des tâches (TRT)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Finalités du TRT ▪ Définition du domaine ou du processus à analyser <p>S3.1.2 - Collecter les informations, à partir d'entretiens, d'observations, ou de feuilles d'auto-pointage.</p> <p>S3.1.3 – Elaboration du TRT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dépouillement des informations collectées ▪ Conception du TRT <p>S 3.1.4 – l'analyse des tâches</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Calcul du nombre d'intervenants et la charge par tâche ainsi que la charge totale par poste/acteur ▪ Relevé des dysfonctionnements (surcharge, sous-charge) <p>S3.1.5 - nouveau TRT</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Etablissement du nouveau TRT <p>Validation du TRT auprès des acteurs concernés.</p>	
C3.2 Gérer un processus de recrutement	S.3.2 Gestion d'un processus de recrutement	
	<p>S3.2.1 – définition de la compétence (savoir, savoir-faire, savoir-être) Articulation entre : fonction, activités, tâches Traduction des activités ou tâches en compétences</p> <p>Description de poste (<i>titre de l'emploi, attributions, liaisons hiérarchique et fonctionnelle, limites des responsabilités.</i>) le profil du poste du candidat</p> <p>S3.2.2 – les différents supports de diffusion :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sites internet (ex :www. rekrute.com, www.centralCV.com, - Presse - ANAPEC - Chambres de Commerce et d'Industrie <p>S3.2.3 les différents formats d'annonce (annonces classiques, annonces encadrés)</p> <ul style="list-style-type: none"> - les caractéristiques de l'annonce (contenu, structure et présentation) - choix du support de diffusion <p>S3.2.4 le processus de recrutement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tri des dossiers candidats - contact des candidats (téléphone, courrier) - entretien de recrutement - tests de recrutement - sélection du candidat pour le poste à pourvoir 	<p>Rédaction de l'annonce en fonction de l'encart réservé au niveau de la presse écrite (journaux)</p>

	<p>S3.2.5 L'intégration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédure d'accueil - Dispositifs d'intégration (tutorat) S226 : Préparation du dossier de l'employé : - Contrat de travail, - Embauche : formalités administratives (CNSS, Mutuelle, CIMR, médecine de travail) 	
C3.3 Gérer les actions de formation	S3.3 – La gestion des actions de formation	Se limiter à sensibiliser les étudiants aux procédures de formation de l'OFPPT
	<p>S3.3.1. la formation continue</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Généralités ➤ définition et rôle de la formation continue ➤ dispositifs de la formation continue au Maroc ➤ contrats spéciaux de formation de l'OFPPT <p>S3.3.2 – Besoins en formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ formation de perfectionnement ➤ formation d'acquisition de nouvelles compétences spécifiques à la fonction ➤ formation d'acquisition de nouvelles compétences transversales <p>S3.3.3 – les modalités de la formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ formation interne (assurée par un formateur interne à l'organisation) ➤ formation externe (assurée par formation externe à l'organisation) ➤ formation en intra-entreprise, formation en inter-entreprises ➤ durée de la formation ➤ lieu de la formation ➤ budget de la formation <p>S3.3.4 - Définition des objectifs de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Hiérarchisation des actions de formation (en fonction des contraintes : priorités, budgets, lieu, temps) ➤ Conception du calendrier de formation <p>S3.3.5 - processus de réalisation d'une action de formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboration du cahier de charge de la formation : (titre de la formation, objectifs de la formation, population concernée, temps alloué à la formation) ➤ Demande de devis des organismes de formation (cabinets de formation) ➤ Etude comparative des différentes propositions ➤ choix de l'organisme de formation ➤ commande de la formation ➤ Réalisation de la formation ➤ Préparation du dossier de la formation (feuille de présence, questionnaire de satisfaction) <p>S3.3.6 - Evaluation de la formation</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ rédaction du rapport de la formation réalisée 	

C3.4 Gérer les dossiers du personnel	S3.4 Gestion des dossiers du personnel	
	<p>S3.4.1 Les congés annuels</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ cadre juridique ➤ Imprimé des demandes de congés ➤ Dépouillement des réponses ➤ Elaboration du planning des congés <p>S3.4.2 Gestion des absences</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Les limites de la durée du travail ➤ La Politique des heures supplémentaires ➤ Les relevés d'heures de travail ➤ Les relevés des demandes d'absence ➤ L'état récapitulatif (nombre d'heures travaillées, nombres d'heures d'absence) <p>S3.4.3 les avantages sociaux</p> <p>Définition des avantages sociaux Identification des avantages sociaux dans l'organisation (centre de vacances, restaurant d'entreprises, voiture de fonction, prêt, logement....)</p> <p>Elaboration de documents d'information (notes d'information, imprimés de demande ou d'inscription)</p> <p>S3.4.4 dossier personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Composition du dossier ➤ Données (informations personnelles sur l'employé, diplômes, contrat de travail, état des congés, état des absences, fiches d'évaluation, suivi médecine du travail, état formation continue, rémunération et avantages sociaux, mise à pied, primes...) ➤ Tenue du dossier : ordre de classement des documents, les informations à mettre à jour 	
C3.5 Gérer les conditions de travail	S3.5 Les conditions de travail	
	<p>S3.5.1- Hygiène, santé, sécurité au travail</p> <p>S3.5.2- L'ergonomie au travail</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Définitions, principes et objectifs de l'ergonomie appliquée à la conception des lieux de travail) ➤ Règles ergonomiques dans l'aménagement de l'espace de travail 	

S4. COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Compétences	Savoirs	Limites de connaissances
C4.1 Collaborer avec les parties prenantes de l'organisation	S4.1 – Les fondamentaux de la communication professionnelle	
	<p>S4.1.1. Les principes généraux de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Composantes formelles (émetteur, récepteur, code, canal, message, feed-back) • Composantes relationnelles et situationnelles (cadre de référence, groupe d'appartenance, statut, rôle) <p>S4.1.2. Les situations de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • en fonction de la structure de l'organisation (hiérarchique, fonctionnelle) • en fonction de la transmission des informations (verticales, latérales) • en fonction du récepteur (interpersonnelle, de masse, de groupe) • en fonction des supports utilisés (écrites, orales, visuelles, audiovisuelles) • En fonction de l'authenticité (formelle, informelle) <p>S4.1.3. Les types de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • stratégiques/opérationnelles • communication institutionnelle • communication interculturelle • réseaux relationnels <p>S4.1.4 Les formes de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • verbal (structure du message, registre de langage) • non verbale (gestes, mimiques, regard, posture, apparence physique, distance...) <p>S4.1.5. Les facteurs d'échec de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • barrières individuelles • barrières collectives • les pièges sémantiques de la communication verbale <p>S4.1.6. Les comportements facilitateurs de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • préparation du message • écoute active • questionnement • reformulation <p>S4.1.7. Les Techniques de prise de notes Prise de notes d'un message oral :</p> <ul style="list-style-type: none"> • au cours d'une conférence, d'une réunion • lors d'un entretien • lors d'une communication téléphonique <p>Prise de notes d'un message écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • revue de presse • Internet <p>S4.1.8. Restitution d'un message</p>	Se limiter à l'étude des abréviations universelles

S4.2 – Gestion de l'accueil physique et téléphonique

C 4.2 Gérer l'accueil physique et téléphonique

S4.2.1. L'accueil physique :

L'image de l'organisation

- Importance de l'image de l'organisation
- Conditions (définition, environnement, rôle et place de l'accueil dans l'organisation)
- Aménagement de l'espace de l'accueil
- Attributions du préposé à l'accueil (renseigner, orienter, filtrer, faire patienter, gérer les situations difficiles)
- Attitudes à adopter : écoute active, questionnement, reformulation, prise de notes.
- Les types de visiteurs (timide, bavard, handicapé, agressif, critiqueur...)
- Gestion de situations difficiles

S4.2.2. L'accueil téléphonique

1. Règles et attitudes à respecter
2. Le standard (rôle et environnement)
3. Etapes de l'appel (méthode CROC et CERC)
4. Emission d'un appel :
 - Préparation matérielle d'un appel
 - Réalisation d'un appel téléphonique

Etudes des différentes situations

- (informer, s'informer, gérer des rendez-vous, faire agir, réclamer...)
5. Réception d'un appel
 - Répondre à l'appel téléphonique
 - Prise de notes
 - Filtrage téléphonique
 6. Utilisation du répondeur ou de la boîte vocale
 7. Elaboration d'un argumentaire téléphonique

S4.2.3. La qualité de service

1. Personnalisation du contact,
2. Professionnalisation de l'accueil direct et téléphonique
3. Suivi des actions promises au client
4. Bonne gestion du temps

C4.3 Gérer la communication de groupe	S4.3 – Gestion de la communication de groupe	
	<p>S4.3.1. La dynamique du groupe Type : groupe formel/informel groupe d'appartenance/de référence Fonction : production, facilitation, régulation Caractéristiques : facteurs de motivation et de cohésion - Sentiment d'appartenance - Normes et culture de groupe, climat relationnel (attitudes individuelles, conformisme, rôle des minorités actives) - Conflits au sein des groupes (sources et dépassement)</p> <p>S4.3.2. Les réunions</p> <ul style="list-style-type: none"> • les différents objectifs de réunion (réunion d'information, réunion d'échange, réunion de résolution de problème) • les différents types de réunion (la table ronde, le débat, la discussion en panel, le Philips 6/6, le brainstorming, ...) • préparation matérielle des réunions • la conduite des réunions (rôle et attitudes de l'animateur et des participants, le secrétaire de séance) • les typologies comportementales (le clown, le leader, le suiveur, le critiqueur,.....) • rédaction des documents (notes, convocations, compte rendu) <p>S4.3.3. La prise de parole en public</p> <ul style="list-style-type: none"> • la préparation matérielle de l'intervention • la gestion du trac et du temps • les procédés d'animation <p>S4.3.4. La gestion du stress Définition du stress</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différents types de stress (stress positif, négatif) • Le syndrome général d'adaptation (SGA) • Les sources du stress : environnement, travail • Les symptômes du stress : physiques, mentaux, comportementaux, émotionnels, • Les effets du stress sur l'organisation • La gestion du stress : hygiène de vie, relaxation, la pensée positive, la planification du travail, le développement de la confiance de soi 	
C 4.4 Gérer la Communication interpersonnelle	S4.4 – Gestion de la communication interpersonnelle	
	<p>S4.4 .1. La communication dans la relation interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • notions de la perception • notions de l'estime de soi <p>S4.4.2 les techniques de l'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> • les types de questions • les types de réponses (attitudes de Porter : évaluation, interrogative, interprétative, solution, aide et soutien, compréhensive ou empathique) <p>S4.4.3. Les différents types d'entretiens professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> • entretien d'embauche • entretien de négociation • entretien d'évaluation 	<p>Se limiter aux caractéristiques de l'entretien dans les trois situations sans aborder les détails</p>

	<p>S4.4.4. La négociation</p> <ul style="list-style-type: none"> • préparation : repérage des marges de manœuvre, des intérêts contradictoires, des enjeux, anticipation des objections • affirmation/discussion, opinions/faits, démonstration, preuves) • modalités d'accord (consensus, concession, compromis) 	
C.4.5 Produire des écrits professionnels	<p style="text-align: center;">S4.5 – Rédaction des écrits professionnels</p> <p>S4.5.1. Règles de base des écrits professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de rédaction et de présentation de différents types d'écrits (mise en forme, formules d'usage, tournures de phrase, aspects orthographiques, grammaticaux et lexicaux) <p>S4.5.2. Etude des différents types de lettres commerciales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • demande d'informations et réponse • commande et réponse • les documents commerciaux et les effets de commerce • réclamations et réponses • les rappels de règlement <p>Le courrier répétitif :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etude de certains exemples (rappels de règlement, demandes de prorogation d'échéance) • Le mailing <p>Le courrier interne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les notes <ul style="list-style-type: none"> - le compte rendu (les différents types de compte rendu : CR d'activité, CR d'événement, CR de stage...) - le rapport (de stage, d'analyse, d'activité) <p>S4.5.3. Les outils électroniques</p> <ul style="list-style-type: none"> • les règles spécifiques à l'écrit électronique • le courrier email • le publipostage <p>S4.5.4. Méthodologie de recherche d'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de recherche d'emploi • La connaissance de soi : <ul style="list-style-type: none"> - bilan personnel (qualités, défauts, points forts, points à développer) - bilan professionnel (itinéraire de la formation, expériences) • La connaissance du marché • Le dossier de candidature <ul style="list-style-type: none"> - lettre de demande d'emploi ou de stage - Le CV • L'entretien de recrutement : <ul style="list-style-type: none"> - la préparation : avant, pendant et après l'entretien. - La relance 	

S5. Economie, Droit et Management

S5.1 Droit

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au B.T.S. seront développées tout au long des deux années: leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude obligatoires. Ceux-ci se situent à l'issue d'une ou plusieurs parties de programme. Ils visent deux objectifs :

- organiser les notions préalablement étudiées autour d'une problématique,
- amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement du droit d'entreprise est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité

CONTENUS	COMPÉTENCE
I - Approche méthodologique	
Le langage juridique La documentation juridique et ses spécificités L'analyse d'une situation juridique La position d'un problème juridique	Maîtriser le vocabulaire juridique spécifique et le registre de langue caractéristique du droit Consulter et exploiter la documentation juridique spécialisée, recourir avec aisance à un code, lire un jugement... Analyser une situation juridique Poser un problème de droit, construire une argumentation juridique dans un cas pratique donné dans le cadre notionnel défini par le référentiel
Savoirs	Limites de connaissances
S51.1 NOTION DE DROIT	
S5111 Le droit et l'activité économique	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique pour l'organisation de l'activité économique.
S5112 Les sources et branches du droit	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les différentes sources de droit; • Présenter les différentes branches de droit;
S5113 L'organisation judiciaire S5114 L'accès à la justice : principes, action et procédures judiciaires	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les différentes juridictions nationales et préciser leurs attributions. • Dégager les principes régissant la justice au Maroc. • Définir les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions
S5115 Les actes et les faits juridiques	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguer acte et fait juridique; • Préciser les moyens de preuve dans les actes et les faits juridiques;
S5116 La personnalité et la capacité juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguer les personnes physiques et morales; • Identifier les conditions de la capacité juridique;

S51.2 LES CONTRATS ET LES OBLIGATIONS	
S5121 Notion d'obligations	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différentes formes et sources des obligations; - Définir le contrat
S5122 Notion de contrats	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différentes caractéristiques des contrats - Identifier les conditions générales de formation et de validité des contrats; - Identifier les effets de la nullité des contrats.
S51.3 APPROCHE JURIDIQUE DE L'ENTREPRISE	
<p>S5131 Le commerçant et le fonds de commerce :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les actes de commerces - Définition du commerçant - Les conditions de la qualité du commerçant et ses obligations - Définition du fonds de commerce - Les opérations effectuées sur le fonds de commerce <p>S5132 Les moyens de règlement: (Le chèque, Lettre de change et Billet à ordre)</p> <p>S5133 Les formes juridiques des entreprises:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Approche juridique de la notion d'entreprise - L'entreprise commerciale - L'entreprise Individuelle et l'entreprise sociétaire - Sociétés de personnes - Sociétés de capitaux - Société à responsabilité limitée - Société de personnes et de capitaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les actes de commerce par nature, par forme et accessoires; - Préciser les conditions liées à l'activité et à la personnalité du commerçant; - Identifier les différents éléments corporels et incorporels du fonds de commerce; - Préciser la vente, la location et le nantissement du fonds de commerce; - Création, circulation et encaissement des moyens de règlement, - Distinguer les entreprises individuelles de celles sociétaires; - Préciser les différentes caractéristiques des sociétés de personnes et de capitaux; - Les critères de commercialité - Les critères de choix d'une forme de société - Préciser les différentes caractéristiques des sociétés : SNC, SARL, SA - Préciser les étapes de la constitution, fonctionnement et la dissolution de ces trois formes d'entreprises;

<p>S51.4 LA LEGISLATION DU TRAVAIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définir et préciser les formes du contrat de travail (CDI, CDD, CTT), - Préciser les obligations des deux parties - Préciser les conditions de validité et de nullité. - Préciser les différentes causes de suspension du contrat de travail - Préciser les différents modes de rupture et leurs conséquences (démission, licenciement). - Préciser la durée légale du travail - Préciser la durée du repos hebdomadaire - Préciser la durée du congé annuel - Préciser le salaire de base - Préciser et déterminer les heures supplémentaires - Déterminer le salaire brut et net (voir CNSS et CIMR pour les cotisations) - Définir l'accident du travail - Déterminer les indemnités des accidents du travail - Définir et préciser le rôle du délégué du personnel, les syndicats du personnel et le comité d'entreprise; - Définir l'objet, les modalités et l'intérêt de la négociation collective; - Repérer les diverses formes de conflits collectifs et souligner, à partir de situations concrètes, leurs modes de résolution. - Préciser les taux des différentes cotisations sociales - Préciser les différentes prestations sociales
<p>S5141 Les relations individuelles de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - Principes généraux du droit de travail - Contrat du travail - Rupture et suspension du contrat de travail - Durée légale du travail - Rémunération - Les accidents du travail <p>S5142 Les relations collectives de travail:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La représentativité du personnel - La négociation collective - Les conflits collectifs <p>S5143 Les prévoyances sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La CNSS - La CIMR 	<p>S515 Les relations de l'entreprise avec son environnement</p> <p>S5151 Contrats de vente</p> <p>S5152 Contrats de transport</p> <p>S5153 La propriété industrielle et commerciale</p> <p>S5154 La loi sur la concurrence</p> <p>S5155 La protection du consommateur</p> <p>S5156 Les accords dans les domaines industriel et commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présenter les différentes formes de vente et leurs spécificités (face à face, à distance, à crédit, marchés public, ...). - Présenter les pratiques commerciales illicites. - Mettre en évidence les droits du consommateur. - Les clauses abusives - Les garanties légales et conventionnelles - Repérer les spécificités des contrats de sous-traitance, de franchise et de concession.

S5.2 Economie générale

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au B.T.S. seront développées tout au long des deux années: leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant.

Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude obligatoires. Ceux-ci se situent à l'issue d'une ou plusieurs parties de programme. Ils visent deux objectifs : - organiser les notions préalablement étudiées autour d'une problématique, - amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement de l'économie est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité

CONTENUS	COMPÉTENCES
Les langages économiques	Maîtriser le vocabulaire économique, éclairer les concepts par référence aux théories
La documentation économique.	Rechercher et exploiter une documentation économique (textes, graphiques, tableaux) Repérer les idées principales d'un texte, retrouver les enchaînements d'idées et les argumentations Rédiger une synthèse
L'analyse d'une situation économique	Poser une problématique. Construire une argumentation structurée

Savoirs	Limites de connaissances
S52.1- LES FONDEMENTS DE L'ACTIVITE ECONOMIQUE	
S5211L'économie et son domaine	<ul style="list-style-type: none"> - Donner la définition de l'économie - Définir les notions de bases (biens et besoins) - Cerner Champs d'application de l'économie - Présenter les principales caractéristiques des courants de la pensée économique (libéralisme, keynésianisme et marxisme)
S5212 Le Marché	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la notion du marché; - Définir les éléments du marché : offre, demande, prix - Déterminer les différents types de marché : Marché de biens et services, de travail, de capitaux - Préciser les régimes du marché : classification de STAKELBERG
S5213 Les acteurs de l'activité et économique et le circuit économique	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en évidence les agents économiques et leurs fonctions; - Présenter le circuit économique - Présenter l'équilibre Emplois/Ressources.
S52.2- LES FONCTIONS ÉCONOMIQUES	
S5221 La production	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la notion de production; - Préciser les différents types et facteurs de production - Mesurer la production
S5222 La consommation	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la notion de la consommation - Préciser les différents types de consommation - Déterminer les déterminants de la consommation

S5223 L'épargne	- Définir la notion de l'épargne - Préciser les différents types de l'épargne - Préciser les déterminants de l'épargne
S5224 L'investissement	- Définir la notion de l'investissement - Préciser les différents types de l'investissement - Préciser les déterminants de l'investissement - Préciser les différents moyens de financement de l'investissement (interne, externe indirect et direct)
S5225 La répartition	- Définir la notion de répartition - Préciser les différentes modalités de la distribution et redistribution du revenu (instruments et objectifs)
S52.3- LE FINANCEMENT DE L'ECONOMIE	
S5231 La monnaie	- Définir la notion de la monnaie - Préciser les différentes formes et fonctions de la monnaie - Définir la notion de la masse monétaire et ses contreparties
S5232 Le marché des capitaux	- Présenter les mécanismes du financement direct et indirect - Définir la notion du marché monétaire - Définir la notion du marché financier
S5233 Le système monétaire international (SMI)	- Présenter la notion du SMI - Mettre en évidence les rôles des institutions financières internationales (Banque mondiale, FMI, ... etc.) dans le financement de l'économie;
S52.4- LES ECHANGES INTERNATIONAUX	
S5241 Les fondements des échanges internationaux	- Définir la notion de commerce international - Présenter les théories du commerce international (A. Smith, D. Ricardo, H.O.S) - Définir et étudier le protectionnisme et libre-échange.
S5242 Les mesures des échanges internationaux S5243 Les groupements internationaux : UE, ALENA, UMA	- Définir et présenter les différentes composantes de la balance des paiements - Déterminer et analyser les différents taux de commerce international (taux d'ouverture, taux de couverture, taux de pénétration, terme d'échange)
S5244 Marché de change	- Définir les taux de change fixe et les taux de change flottant - Etudier les incidences des variations du cours des changes sur la balance de paiements; - Mesurer le poids des principales monnaies dans les échanges internationaux
S52.5- LA REGULATION DE L'ECONOMIE	
S5251 La régulation par le marché	- Définir la notion de régulation par le marché - Déterminer les mécanismes de formation du prix d'équilibre

<p>S5252 La régulation par l'Etat</p>	<p>sur un marché concurrentiel;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préciser les différentes modalités de la détermination des prix dans le marché - Présenter les limites de la régulation par le marché. <ul style="list-style-type: none"> - Définir les objectifs de l'intervention de l'État; - Déterminer les mécanismes de l'intervention de l'Etat: présentation des politiques économiques, objectifs et instruments (monétaire, budgétaire, fiscale et sociale) - Présenter les limites de l'intervention de l'État.
<p>S52.6- LES PROBLEMES DE DEVELOPPEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> - PNB par habitant, IDH - Pays industriels, NPI, PMA, pays en transition - Traiter les différentes stratégies traditionnelles (promotion des exportations, substitutions aux importations, industries industrialisantes) et celles axées sur le rôle de l'Etat et le capital humain.
<p>S5261 Notions de croissance et de développement</p>	
<p>S5362 Indicateurs du développement</p>	
<p>S5263 La diversité des pays face au développement</p>	
<p>S5264 Stratégies de développement</p>	

S5.3 Management

Le programme de formation comprend à la fois un contenu à caractère méthodologique et un contenu à caractère notionnel.

Les compétences d'ordre méthodologique visées par la formation et évaluées au B.T.S. seront développées tout au long des deux années: leur acquisition est étroitement imbriquée à celle des savoirs et suppose une démarche pédagogique valorisant la mise en situation de l'étudiant. Le programme dans son champ notionnel prévoit des thèmes d'étude obligatoires. Ceux-ci se situent à l'issue d'une ou plusieurs parties de programme. Ils visent deux objectifs : - organiser les notions préalablement étudiées autour d'une problématique, - amener l'étudiant (seul ou en équipe) à un travail autonome mobilisant ses compétences méthodologiques.

L'étude de ces thèmes n'est pas exclusive d'activités de formation portant sur tel ou tel point particulier du programme.

L'enseignement de management est assuré en cohérence avec les enseignements de spécialité

Contenus	Compétences
Le vocabulaire économique La documentation économique	<ul style="list-style-type: none"> - maîtriser le vocabulaire économique spécifique et l'utiliser à bon escient. - consulter et exploiter une documentation économique spécialisée sur l'entreprise; - rechercher des informations sur les entreprises ; - analyser et traiter des informations relatives aux entreprises ; - rédiger une synthèse.
L'analyse d'une situation d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - analyser une situation d'entreprise au travers de diverses grilles de lecture (financière, commerciale, organisationnelle, industrielle...); - construire une argumentation structurée.
L'analyse d'un problème de gestion	<ul style="list-style-type: none"> - mettre en évidence un problème de gestion, repérer toutes ses dimensions, mettre en perspective les outils et techniques et des éléments de solution ; - utiliser une approche systémique et montrer les interdépendances des décisions d'entreprises et des variables d'action.

Savoirs	Limites de connaissances
S531 : Définitions et limites	
S5311L'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - On privilégie une approche multidimensionnelle de l'entreprise. - Définitions et objectifs de l'Ese - Les analyses sociologiques et psycho sociologiques de l'Ese (écoles classique, des relations humaines) - Classification des Ese (économique, juridique, social)
S5312L'environnement de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Les théories de la contingence : facteurs internes et externes de la contingence - L'analyse des modes de relations entre les entreprises : concurrence, complémentarité
S5313L'identité et la culture de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Définitions - Les composantes de la culture d'entreprise : éléments socioculturels de l'entreprise, styles de commandement - Interactions entre la culture d'entreprise et le management

S532 : Système d'information et de décision	
S5321 Le système d'information	<ul style="list-style-type: none"> - Notion d'information, rôles de l'information - Impact du système d'information sur l'organisation de l'entreprise
S5322 L'entreprise, centre de décision	<ul style="list-style-type: none"> - Les fonctions de la décision, les types de décisions - Le processus de décision - On aborde le modèle IMC et un autre modèle.
S5323 Décision et pouvoir	<ul style="list-style-type: none"> - Définitions - L'exercice du pouvoir : notion de pouvoir, légitimité du pouvoir, caractéristiques du pouvoir et sources du pouvoir - Les formes de pouvoir : centralisation et décentralisation, management participatif
S533 : L'organisation de l'entreprise	
S5331 La structure de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Typologies en fonction de la répartition du pouvoir : structure hiérarchique ou fonctionnelle, structure hiérarchico-fonctionnelle
S5332 Dynamique de la structure : structures émergentes, organisation transversale, par projets, l'entreprise réseau	<ul style="list-style-type: none"> - Typologies en fonction des activités : fonctionnelle, divisionnelle ou matricielle - On aborde les caractéristiques, les avantages et les inconvénients de chacune de ces structures.
S534 : Les principales activités de l'entreprise	
S5341 L'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> - Définitions et objectifs - Processus d'achat - Gestion des stocks
S5342 La production	<ul style="list-style-type: none"> - Définitions et objectifs - Les systèmes de production : typologies des systèmes (linéaire, discontinue, unitaire)
S5343 La gestion de la production	<ul style="list-style-type: none"> - Etapes du processus de production - Les contraintes pesant sur la gestion de la production (technologiques, financières et mercatiques) - Les modes de gestion de la production : court terme, long terme (pilotage par l'amont, par l'aval) - L'évolution de la gestion de production : les facteurs d'évolution (environnements mercatique, technologique, économique et géographique) - Les nouveaux impératifs de la production (flexibilité, productivité, qualité)
S5344 La commercialisation	<ul style="list-style-type: none"> - Définitions, objectifs - La démarche mercatique - L'étude du marché - Le plan de marchéage - La force de vente - Définitions et objectifs - Solvabilité et rentabilité - Modes de financement : Court terme : escompte, crédit de trésorerie, crédit de mobilisation des créances commerciales,
S5345 Le financement	<ul style="list-style-type: none"> Long terme : autofinancement, capital social, emprunts, crédit-bail, locations.

S535 : Les approches processuelles	<ul style="list-style-type: none"> - Définition et enjeux. - Outils de la qualité - Gestion de la qualité totale
S5351 La démarche qualité	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle des organismes de certification - Types des certifications adaptées à la PME
S5352 La certification	<ul style="list-style-type: none"> - Étapes de la démarche de certification - Atouts et limites de la certification - Coût de la certification
S5352 La logistique	<ul style="list-style-type: none"> - Définition - Domaines - Enjeux
S536 : La gestion des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Définition de la GRH - Domaines de la GRH - Rôle et enjeux de la GRH
S5361 Les fondements de la GRH	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilité - Externalisation
S5362 L'évolution de la GRH	<ul style="list-style-type: none"> - Modes de recrutement - Gestion prévisionnelle de l'emploi - Etapes de recrutement
S5363 Le recrutement	<ul style="list-style-type: none"> - Définitions, composantes et enjeux, - Individualisation, modulation.
S5364 La rémunération	<ul style="list-style-type: none"> - Objectifs - Outils
S5365 L'évaluation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des conflits
S5366 La gestion sociale	<ul style="list-style-type: none"> - Objectif de la formation - Types de formation
S5367 La formation	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de formation
S537 : La stratégie	<ul style="list-style-type: none"> - Définition - Objectifs et composantes de la stratégie
S5371 Notion de stratégie	<ul style="list-style-type: none"> - Distinction entre stratégie et planification - Mise en œuvre - Intérêt et limites de la planification
S5372 La planification et planification stratégique	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic stratégique externe et interne - Décision stratégique (objectif et choix stratégique) - Mise en œuvre stratégique - Contrôle stratégique
S5373 La démarche stratégique	<ul style="list-style-type: none"> - Différents niveaux d'analyse : segmentation stratégique, analyse de la position concurrentielle de l'entreprise, les forces de M. Porter - Outils d'analyse concurrentielle : cycle de vie de produit, analyse de portefeuilles d'activités (BCG), matrice des forces, faiblesses, opportunités et menaces
S5374 Analyse concurrentielle	

S5375 Analyse technologique	<ul style="list-style-type: none"> - Impact de la technologie sur la stratégie de l'entreprise - Outils d'analyse technologique - Veille technologique - Voies d'accès à l'innovation
S5376 Analyse organisationnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Structure - Compétences et ressources matérielles - Effet d'expérience
S5377 Typologie de la stratégie	<ul style="list-style-type: none"> - Selon le domaine d'activité : stratégies de spécialisation ou de diversification, de recentrage ou de désengagement - Selon les variables concurrentielles : stratégies de domination par les coûts, de différenciation ou de concentration
S5378 Les voies de développement	<ul style="list-style-type: none"> - Croissance interne et externe (concentration verticale, horizontale et conglomérale) - Internationalisation - Stratégies d'impartition : alliance, partenariat, franchise, concession, GIE, sous-traitance et externalisation - On aborde les caractéristiques, la portée et les limites des chacune de ces stratégies.
S538 : L'entreprise citoyenne et l'éthique	
S5381 L'entreprise citoyenne	<ul style="list-style-type: none"> - Rôle de l'entreprise - Concept de citoyenneté - Enjeux de la citoyenneté - Développement durable - Equité sociale
S5382 L'entreprise et l'éthique	<ul style="list-style-type: none"> - Définition de l'éthique - Objectifs à travers l'éthique - Analyse critique de la démarche éthique

S6. BUREAUTIQUE

Savoirs	Limites de connaissances
S6.1 ENVIRONNEMENT WINDOWS	
<p>S6.1.1 Architecture d'un système</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrire les principaux constituants d'un système informatique. • Expliquer l'environnement Windows • Gérer l'écran Windows. • Gérer les ressources matérielles sous Windows • Accéder à une application dans l'environnement Windows. 	<p>Ne pas détailler l'architecture d'un système informatique</p>
S6.2 PROGRAMME WORD	
<p>S6.2.1 FONCTIONS DE BASE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancement de Word • Utilisation de la fonction d'aide • Création, modification et impression d'un document • Mise en forme de caractères, de paragraphes et de documents longs • Mise en page et sections • Fusion et publipostage <p>S6.2.2 FONCTIONS DE MISE EN PAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typographie (famille de caractères, alignement de texte, réglage de l'espacement, conception graphique de texte) • Art : (zone de texte, images clipart, fonction de dessin, création d'effet de texte spécial) • Projet : (montage de documents, création de prospectus, cartes d'invitation, pages de couverture, correspondance commerciale) <p>S6.2.3 FONCTIONS AVANCEES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disposition de texte en colonnes • Tableaux (simples, avec calcul) • Modèles de documents • Formulaires • Tables des matières et index • Travail sur plusieurs documents ouverts • Macros 	
S6.3 PROGRAMME EXCEL	
<p>S6.3.1 Fonctions de base</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création et modification d'une feuille de calcul • Mise en forme et impression d'une feuille de calcul • Etude des fonctions • Les graphiques (Création, modification, mise en forme et impression) 	<p>Se limiter aux graphiques étudiés en actions administratives</p>

<p>S6.3.2 Fonctions avancées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestion d'une feuille de calcul (nom de plage, protection des cellules, masquage des formules, fractionnement de la fenêtre) • Travail avec plusieurs feuilles de calcul et plusieurs classeurs • Gestion d'une liste • Utilisation des filtres • Tableaux croisés dynamiques • Utilisation des fonctions (de base de données, de recherche, financières, logiques, imbriquées) <p>Utilisation des fonctions intermédiaires (l'assistant recherche, somme conditionnelle, table à une ou deux variables)</p>	
S6.4 PROGRAMME POWER POINT	
<ul style="list-style-type: none"> • Création de diapositives • Mise en forme des diapositives et visualisation (liste à puces et zone de texte, mise en forme de caractères, visualisation et zoom, masque des diapositives) • Importation d'images (insertion, dimension) • Outils du mode dessin • Insertion de graphiques • Insertion de tableaux • Insertion d'organigramme • Diaporama (effets de compilation, de transition, modèles de présentation, défilement automatique) 	
S6.5 PROGRAMME ACCESS	
<p>S6.5.1 Base de données</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation des Bases de Données (BDD) • Lancer et quitter Access • Créer une BDD <p>S6.5.2 LES TABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer des tables et modifier • Ajouter une table • Créer une relation entre deux tables <p>S6.5.3 LES FORMULAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer et modifier un formulaire • Filtrer et trier les enregistrements • Créer une liste déroulante dans un formulaire • Créer un bouton bascule dans un formulaire • Insérer des sous-formulaires dans un formulaire • Réaliser des calculs dans un formulaire <p>S6.5.4 LES REQUETES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer une requête de sélection • Réaliser des calculs dans une requête • Mettre un champ en monétaire • Ajouter une table <p>S6.5.5 LES ETATS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer et modifier un état • Réaliser un état multi tables 	Se limiter à une initiation

S6.6 PROGRAMME OUTLOOK

S6.6.1 ENVIRONNEMENT OUTLOOK

- Barres d'outils
- Personnaliser l'affichage
- Les différents volets de navigation
- La zone d'affichage

S6. 6.2 MESSAGES

- Créer, modifier et envoyer des messages
- Visualiser un message
- Répondre à un message
- Transférer un message
- Les Brouillons – Inclure un fichier ou un élément
- Supprimer un message

S6.6.3 CALENDRIER

Configurer le calendrier

Planifier un rendez-vous

- Organiser une réunion
- Inclure un fichier ou élément – Modifier un rendez-vous
- Déplacer/Copier un rendez-vous

S6.6.4 CONTACTS

- Créer un contact
- Modifier – Supprimer un contact
- Communiquer un message à contact

S6.6.5 CARNET D'ADRESSES

- Créer un carnet d'adresses
- Modifier/Supprimer un contact
- Utiliser l'adresse d'un contact

S6.6.6 TÂCHES

- Créer et modifier une tâche
- Assigner / Marquer / Supprimer une tâche

S6.6.7 JOURNAL

- Entrée de journal automatique
- Insertion manuelle d'un élément dans un journal
- Ouvrir / Supprimer une entrée de journal

S6.6.8 NOTES

- Créer et modifier une note
- Supprimer une note

S6.6.9 PUBLIPOSTAGE

- Créer des étiquettes de publipostage
- Créer une lettre type
- Acheminer les documents fusionnés par courrier électronique ou par télécopie.

L'étude de l'Outlook exige la connexion Internet

S7. Gestion comptable et financière	
Savoirs	Limites de connaissances
S 7.1 Organisation comptable	<p>Sources du droit comptable</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les principes comptables (prudence, coût historique, continuité, clarté, ...) -Les éléments de preuve en comptabilité (pièces justificatives, livres comptables, procédures informatisées). -La comptabilité source d'information dans l'entreprise -La comptabilité source d'information pour les tiers -Système classique -Système centralisateur
<p>S7.1.1 Introduction générale Droit comptable Rôle et fonction de la comptabilité Organisation comptable Règle de la partie double</p>	
S7.2 Traitement comptable des opérations courantes	<p>Ecritures comptables : manuelles et informatisées Mécanisme et obligations de la TVA Echéanciers Etat de rapprochement Impôt sur les revenus salariaux</p>
<p>S7.2.1 L'aspect comptable et fiscal des relations avec les clients et les fournisseurs S7.2.2 : l'aspect comptable des moyens de règlement S7.2.3 : comptabilisation des salaires</p>	
S7.3 Participation à la gestion des immobilisations	<p>Valeur d'entrée d'une immobilisation (achat)</p> <p>Des plans d'amortissement des immobilisations : modes linéaire et dégressif</p> <p>Constatation et ajustement des provisions</p> <p>VAN, TRI et DRCI.</p>
<p>S7.3.1 L'acquisition des immobilisations Définition d'un actif Évaluation des immobilisations Comptabilisation</p> <p>S7.3.2 L'évaluation des immobilisations à la clôture de l'exercice Amortissement Provisions</p> <p>S7.3.3 Le logiciel de gestion des immobilisations ou un module de gestion des immobilisations d'un PGI</p> <p>S63.4 Les critères de choix des investissements</p>	
S7.4 Traitement des opérations fiscales	<p>- Etablissement de la déclaration de l'IS</p> <p>-Etablissement de la déclaration des revenus professionnels.</p>
<p>S7.4.1 L'impôt sur les sociétés (IS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Champ d'application, règles d'assiette, de liquidation et de recouvrement - Déclaration du résultat fiscal - Calcul et régularisation de l'impôt <p>S7.4.2 L'impôt sur le revenu professionnel (IR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Champ d'application, - Régime d'imposition et recouvrement - L'imposition de l'entreprise individuelle : règles d'assiette, calcul de l'impôt 	

<p>S7.5 Participation à la gestion des ressources financières</p>	
<p>S7.5.1 Les modes de financement des investissements Augmentation de capital Emprunts indivis Crédit-bail mobilier Critères de choix Plan de financement</p> <p>S7.5.2 Le suivi des flux de trésorerie Rapprochement bancaire Budget de trésorerie Formules de placement Modalités de crédits bancaires et non bancaires</p>	<p>L'analyse et la comparaison de modes de financement</p> <p>Une communication écrite ou orale avec les intermédiaires financiers pour obtenir des informations et préparer la négociation</p> <p>L'analyse de tableaux d'amortissement d'emprunt et la proposition d'un mode de remboursement d'emprunt Un plan de financement</p>
<p>S7.6 Participation au contrôle de gestion et financier</p>	<p>NB : Tenir compte de S225</p>
<p>S7.6.1 Les coûts et les résultats Définition et objectifs de la comptabilité de gestion. Charges incorporées aux calculs des coûts Coûts complets (Modèle des centres d'analyse) Charges opérationnelles et charges de structure. Coûts partiels</p> <p>S7.6.2 L'analyse de l'exploitation Seuil de rentabilité Lever opérationnel</p> <p>S7.6.3 Le tableau de bord Définition, objectifs, structure Méthodologie d'élaboration</p> <p>S7.6.4 L'analyse financière de l'entreprise Analyse fonctionnelle du bilan Analyse fonctionnelle du compte de produits et charges Soldes intermédiaires de gestion Capacité d'autofinancement,</p>	<p>L'identification des charges et des produits Un tableau de répartition des charges Le calcul du coût des produits, des services et des activités Le calcul d'un seuil de rentabilité Une analyse des résultats</p> <p>Une proposition argumentée d'indicateurs Un tableau de bord L'analyse d'un tableau de bord</p> <p>Une analyse financière de l'entreprise Un diagnostic des ressources humaines Un diagnostic commercial</p>

تحظى اللغة العربية بوضع متميز داخل الحقل اللغوي والثقافي المغربي، وتحتل موقعا متقدما كلغة للتدريس في المنظومة التربوية الوطنية، حيث عددها الميثاق الوطني للتربية والتكوين ضمن ثوابت ومقدسات البلاد، وأكد على أن تعزيزها واستعمالها في مختلف مجالات العلم والحياة كان ولا يزال وسبقه طموحا وطنيا، واقترح مجموعة من التدابير التنظيمية والبيداغوجية للرفع من التمكن من كفاياتها، كما استلزم ضرورة فتح شعب اختيارية للتعليم العلمي والتقني والبيداغوجي على مستوى الجامعات باللغة العربية.

هذا، وقد ساهم البرنامج الاستعجالي بدوره في دعم خطوات الميثاق الوطني للتربية والتكوين، حيث أكد ضمن مشروع تطوير تعليم اللغات على "دعم تجديد تعليم اللغة العربية وتقويته"، ونص في مشروع برنامج تطوير التعليم التقني والتقني العالي على "توحيد وتحيين المقررات الخاصة بشهادة التقني العالي".

بالاستناد إلى المرجعيات السابقة وفي إطارها العام يتم تقديم منهاج بديل للغة العربية خاص بأقسام تحضير شهادة التقني العالي وفق الملف الوصفي الآتي:

1- الكفايات المستهدفة من منهاج اللغة العربية بأقسام تحضير شهادة التقني العالي:

1) الكفاية التواصلية:

أ- كفاية التعبير الشفوي:

القدرة على:

- ◆ تمثل أدبيات التواصل الشفوي (الانتباه، الاستماع، التركيز...).
 - ◆ استيعاب وفهم مضامين النصوص واستعادتها شفويا.
 - ◆ إنتاج رسالة شفوية.
 - ◆ فك رموز التواصل غير التلفظي (النظرات، الحركات، الإيماءات، الإبهامات والوضعية، الأحجام، الأشكال والألوان...).
 - ◆ مراعاة قواعد التلظظ السليم (التنظيم وخصوصيات مخارج الحروف...).
- لتفعيل هذه الكفاية ينبغي إنجاز تطبيقات وظيفية حول:

- ◆ مهارة إلقاء عرض (تقنية الارتجال).
- ◆ أخذ كلمة (تعليق، تعقيب ومناقشة).
- ◆ تسيير اجتماع (ندوة، مناظرة، مائدة مستديرة).
- ◆ التواصل عبر الهاتف.

ب - كفاية التعبير الكتابي:

- ◆ التحفيز على استعمال اللغة العربية الميسرة.
- ◆ تمكين الطالب من توظيف قدراته اللغوية في مجالات البحث المتصل بتخصصه ومسالك دراسته.
- ◆ توظيف علوم اللغة في إنتاج وتحليل مختلف النصوص.
- ◆ تنوع صيغ التعبير وأساليبه واختيار المقال المناسب للمقام.
- ◆ التحفيز على الكتابة والإبداع.

لتفعيل هذه الكفاية ينبغي إنجاز تطبيقات وظيفية حول:

- ◆ مهارة تدوين رؤوس أقلام لنص مقروء.
- ◆ تكثيف وتلخيص نص مقروء.
- ◆ توسيع فكرة.

2) الكفاية المنهجية:

تحقيق القدرة على:

- ◆ وضع تصميم لموضوع أو مشروع بحث أو دراسة.
- ◆ استعمال جذاذات الخزانات للبحث عن المصادر والمراجع.
- ◆ التمكن من منهجية البحث في القواميس والموسوعات وبنوك المعطيات والأقراص المدمجة والمراجع الرقمية والمواقع الإلكترونية.

- ◆ اكتساب تقنيات إعداد الهوامش وتصنيف الببليوغرافيا ودلائل الأعلام والأماكن والفهارس.
- ◆ انتقاء المعلومات وتصنيفها واستثمار البيانات والوثائق والصور.
- ◆ تركيب الخلاصات المركزة واستجماع النتائج.

لتفعيل هذه الكفاية ينبغي إجراء تطبيقات وظيفية حول:



- ◆ توظيف علامات الترقيم وأدوات الربط.
- ◆ تحديد تفصلات النص وتقسيمه إلى وحدات أو متواليات دلالية أو تركيبية.
- ◆ مهارة التمييز بين الأجناس الأدبية (السيرة، الرواية، القصة، الشعر، الرحلة...) ومختلف أشكال الخطاب (السردي، الوصفي، الحوار، الإخباري، التفسيري، الحجائي...).

(3) الكفاية الثقافية:

التمكن من:

- ◆ تحصيل وعي بقضايا ورهانات العصر.
- ◆ مسايرة مستجدات العصر الثقافية والعلمية والتكنولوجية.
- ◆ إدراك التحديات التي تواجه العرب في عصر العولمة.
- ◆ استثمار تقنيات قراءة صورة.

لتفعيل هذه الكفاية ينبغي إجراء تطبيقات وظيفية حول:



- ◆ استثمار نصوص مختارة تطابق المضامين المقترحة في السنتين الأولى والثانية.

(4) الكفاية الاستراتيجية:

- ◆ تمثل مقومات الحضارة المغربية والانفتاح على الثقافة الإنسانية.
- ◆ تعزيز قيم الثقة بالنفس وقيم التنفتح واحترام الرأي الآخر.
- ◆ تعزيز المواقف والميولات الإيجابية.
- ◆ تكوين الحس النقدي وروح المبادرة الفردية.

لتفعيل هذه الكفاية ينبغي إجراء تطبيقات وظيفية حول:



- ◆ مهارة إبداء الرأي واتخاذ موقف معلل بحجج وبراهين إزاء الظواهر والقضايا المدروسة.

II- الوسائل والدعامات الديدانكيتية للكفايات المستهدفة :

- توظيف نصوص مختارة تعالج موضوعات لها علاقة بالقضايا والظواهر المقترحة.
- الاستفادة من خدمات مكتبية.
- توظيف دعائم سمعية بصرية (صور ، بيانات، وثائق ، أشرطة سمعية، سمعية/بصرية، أجهزة الحاسوب والمسلط العاكس...).
- القيام بزيارات ميدانية وخرجات.
- استثمار العروض والبحوث الجماعية.
- تنظيم ندوات أو موائد مستديرة يشارك فيها الطلبة إعدادا وإنجازا.
- التعزيز بأنشطة مدمجة.

III- طرق المراقبة والتقييم :

يبقى العمل بالنصوص القانونية المنظمة لشهادة التقني العالي ساري المفعول بحيث :

- تدخل المراقبة المستمرة في السنة الأولى بنسبة 50% في احتساب المعدل السنوي، فروض المراقبة المستمرة والمحددة في (4) فروض كتابية على الأقل في السنة، ويمكن احتساب مشاركة الطالب الشفوية ضمن معدل المراقبة المستمرة. بينما يدخل امتحان نهاية السنة الأولى بنسبة 50% في احتساب المعدل السنوي.
- تدخل المراقبة المستمرة في السنة الثانية بنسبة 25% في احتساب المعدل السنوي، وتنجز على شكل (3) فروض كتابية على الأقل في السنة، ويمكن احتساب مشاركة الطالب الشفوية ضمن معدل المراقبة المستمرة. بينما يدخل امتحان نهاية السنة الثانية بنسبة 75% في احتساب المعدل السنوي لنيل شهادة التقني العالي.

IV- مضامين منهاج اللغة العربية في أقسام تحضير شهادة التقني العالي

مدخل مههد للدراسة:

1- أنشطة تمهيدية:

- التعرف إلى الطلبة.
- التعريف بمفردات المقرر.

- شرح خطة العمل وأساليب التقويم.
- 2- قياس مكتسبات الطلبة اللغوية والمعرفية والمنهجية من خلال رانز قبلي يتم استثماره لتشخيص الاحتياجات.**

السنة الأولى :

أ- قضايا وظواهر عامة:

1- محور العولمة :

- العولمة والهوية.
- العولمة والاقتصاد.
- العولمة وثقافة حقوق الإنسان.

2- محور الاقتصاد والمجتمع:

- الأمن الغذائي العربي.
- هجرة الأدمغة وترسيخ مبدأ التبعية
- النظام المعلوماتي الجديد وآثاره في تنمية الاقتصاد والمجتمع.

3- محور الترجمة ورهانات المثاقفة:

- اللغة العربية والترجمة.
- الترجمة وحوار الثقافات.
- الترجمة والتنمية.

4- محور القيم الإنسانية:

- الفن في مواجهة أزمة القيم.
- قيمة الجمال بين المظهر والجوهر.
- قيمة الحرية (المدلول الفكري والاجتماعي).

ب- تقنيات التواصل:

- 1- مفهوم التواصل: أنواعه، شروطه، معيقاته.
- 2- تقنيات تحرير رسالة (شخصية /إدارية).
- 3- كتابة نهج سيرة.
- 4- كتابة طلب الاستفادة من تدريب.

السنة الثانية :

أ- قضايا وظواهر عامة:

1- محور ثقافة الصورة (الثقافة البصرية):

- السينما؛ مكوناتها ووظائفها.
- فن العمارة والبيئة.
- المسرح العربي بين الاتباع والإبداع.

2- محور التكنولوجيا والمعلومات :

- اللغة العربية والثورة الرقمية.
- العلم ومشكلات العصر (البيئة، الهندسة الوراثية).
- الإعلام والتنمية.

3- محور الحداثة والتراث:

- المجتمع العربي بين التقليد والتحديث.
- تراثنا بين المحلية والعالمية.
- المجتمع المدني ورهانات التحديث.

4- محور الإنسان والمستقبل:

- أدب الخيال العلمي.
- التنبؤ العلمي ومستقبل الإنسان.
- التربية وصناعة المستقبل.

ب- تقنيات التواصل:

- 1- تعزيز مكتسبات الطلاب حول مفهوم التواصل وأنواعه ودعم هذه المكتسبات بنصوص متخصصة في آليات تحليل الخطاب.
- 2- تعزيز مكتسبات الطلبة حول المراسلات الإدارية وتقنيات كتابتها:
 - إعداد استمارة.
 - تحرير تقرير.
 - إجراء مقابلة.

ملاحظات هامة :

- 1- يمتحن الطالب في جميع الكفايات المستهدفة بشكل تدريجي على أن يستوفي التمكن منها جميعها في نهاية السنة الثانية (يرجى التنسيق بين أساتذة المادة على مستوى السنتين الأولى والثانية).
- 2- ينتقي الأستاذ ما يراه مناسباً من الدروس اللغوية والبلاغية الميسرة باعتباره المدرك لاحتياجات طلبته.
- 3- لتعزيز المهارات القرائية يتعاقد الأستاذ مع طلبة السنة الأولى على اختيار وقراءة مؤلف من مؤلفات الثقافة العربية على أن تحتسب قيمته الجزائية ضمن المراقبة المستمرة.
- 4- يمكن استثمار النصوص المترجمة إلى اللغة العربية التي تستجيب للمحاور المقترحة وتخدم الكفايات المستهدفة.

Introduction :

L'enseignement du français dans les classes de préparation du BTS vise la maîtrise de l'expression orale et écrite qui permettent ainsi à l'apprenant de :

- s'insérer dans le groupe des pairs : en mesurant en quoi la construction de soi passe par le rapport avec les autres ;
- s'insérer dans l'univers professionnel : en comprenant les enjeux sociaux et économiques des discours professionnels ;

Ainsi, par la progression du programme de français (1 et 2), on veut atteindre les objectifs suivants :

I - Finalités

L'enseignement du français au BTS a pour finalité l'acquisition de quatre compétences :

- entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer ;
- entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire ;
- devenir un lecteur compétent et critique ;
- confronter des savoirs et des valeurs pour construire son bagage avant d'intégrer le monde professionnel.

II - Capacités

La compréhension de soi, du monde environnant, de l'univers professionnel, prend appui sur les capacités suivantes :

Savoir organiser sa pensée, savoir réfléchir

- reformuler ce que l'on vient d'apprendre et expliquer ce que l'on vient de faire ;
- effectuer une recherche et confronter des informations ;
- mobiliser ses connaissances, les formaliser, les réutiliser ;
- passer du préjugé au raisonnement.

Savoir lire, savoir écrire

- lire tous les discours et tous les genres de textes ;
- saisir l'organisation et les enjeux des messages écrits et oraux ;
- prendre en compte le destinataire ; choisir le type de discours attendu dans une production écrite ou orale ;
- utiliser une langue correcte et les codes requis dans une situation de communication.

Savoir s'exprimer à l'oral et à l'écrit, savoir écouter

- se dire, dire le monde, avec un vocabulaire précis (narration, description, exposition) ;
- prendre sa place dans les débats contemporains (argumentation) ;
- prendre conscience des usages personnels et sociaux de la langue, les réutiliser.

LES COMPOSANTES DU PROGRAMME DE FRANCAIS

I- LANGUE :

Cohérence du discours et du texte	<ul style="list-style-type: none"> - Procédés de reprise, substituts, pronoms personnels - Connecteurs logiques - Citation du discours d'autrui (discours direct, indirect, reformulation, verbes introducteurs, attribution de la citation) - Modalisation
Cohérence grammaticale	<ul style="list-style-type: none"> - Accords en genre et en nombre. - Expansion du nom, adjectifs et adverbes - Nominalisation - Types de phrases - Phrase simple et phrase complexe (coordination et juxtaposition)
Cohérence lexicale	<ul style="list-style-type: none"> - Champ lexical, lexiques spécialisés - Registre de langue

II- ACTIVITES D'EXPRESSION ORALE :

Apprentissage de la voix	- Prendre la parole dans le débat, travailler l'élocution lors d'un exposé - S'exercer à lire à haute voix des textes non littéraires (clarté de la diction)
Écoute et prise en compte de la parole de l'autre	- Suivre un débat et soutenir son attention dans la durée - Reformuler, résumer l'argumentation d'autrui avant de la commenter, de la discuter, de la réfuter
Affirmation de soi dans le groupe	- Se présenter en vue d'une intégration dans le groupe, d'un entretien d'embauche - Expliquer ce qu'on a fait, comment on l'a fait, pourquoi on l'a fait - Raconter une activité réalisée à l'atelier, une journée de stage - Tenir un rôle, construire une posture dans une argumentation
Échange et action orale	- Prendre en compte le destinataire en fonction de l'effet à produire : le soutenir dans son point de vue, l'étonner, le faire réagir, le contredire, l'apaiser - Gérer son temps de parole en fonction des autres

III- ACTIVITES D'EXPRESSION ECRITE :

Rédiger un texte fonctionnel	Résumé, synthèse, un texte explicatif, etc.
Rédiger un dialogue	Une argumentation sous la forme d'un dialogue par exemple.
Rédiger un texte argumentatif	Exposé d'une opinion personnelle, compte rendu d'un débat argumenté, demande argumentée, etc.

PROGRAMME DE LA PREMIERE ANNEE

RECOMMANDATIONS :

- 1- *Ce programme est délibérément riche est varié pour donner à l'enseignant une certaine liberté pour l'adapter au niveau des profils des apprenants qui composent sa classe.*
- 2- *L'enseignant – animateur est appelé à privilégier, dans sa pratique de la classe de Français, les supports à caractère socio-économique.*

OBJECTIF GENERAL :

- **Consolider les acquis du cycle secondaire**

A – ACTIVITES DE LANGUE :

1- Les types de phrases

2- Les constituants fondamentaux de la phrase

3- Les constituants du groupe nominal :

- I- le nom
- II- le déterminant

4- L'expansion du groupe nominal

- I- l'adjectif qualificatif
- II- le complément de nom
- III- l'apposition

5- Les constituants du groupe verbal

Les verbes et ses formes

Les conjugaisons :

- I- les formes simples
- II- les formes composées
- III- autres formes verbales
- IV- la forme pronominale

- V- la concordance des temps
- VI- l'accord des verbes (er / pp) et le choix de l'auxiliaire

Verbes transitifs et verbe intransitifs

6- De la phrase simple à la phrase complexe : la coordination

7- De la phrase simple à la phrase complexe : la subordination

8- La ponctuation grammaticale

9- Le lexique

- I- la composition
- II- la suffixation, la préfixation
- III- paronymie, homonymie, polysémie, antonymie, synonymie,
- IV- le sens d'un mot : sens propre, figuré, dénotation, connotation, champ lexical, champ sémantique ...
- V- le rythme et la chronologie dans un texte : ellipse, anticipation, retour en arrière, dilatation, pause, scène, sommaire

B- ACTIVITES ORALES (1 heure par quinzaine)

L'activité orale peut être programmée une fois par quinzaine sous forme de :

- Jeux de rôle
- Lecture diction
- Mini exposé
- Table ronde
- Débat

C- PRODUCTION ECRITE :

La production écrite doit être un prolongement de l'étude de texte

- I- Evaluer les acquis : remettre en ordre des paragraphes : découvrir la structure (plan)
- II- Savoir observer un texte : disposition, particularité (titre, date, nom de l'auteur...) : indiquer les types de textes : narratif, prescriptif...
- III- Caractériser un texte : système d'énonciation (schéma de communication) lien logiques
- IV- Dégager l'organisation d'un texte (structure, cohérence, idées principales ; secondaires...)
- V- Se familiariser avec la technique du résumé (compte des mots, règles du résumé, synonymie, termes génériques, transformation verbale- nominale)
- VI- Respecter la présentation : marge, disposition des paragraphes, accents, majuscules, ponctuation nb de mots repérage du plan
- VII- Utiliser les registres de langue appropriés (repérer, adapter un registre à une situation de communication)

PROGRAMME DE LA DEUXIEME ANNEE

OBJECTIF GENERAL :

- **Maîtriser et développer les compétences**

A- LA PREMIERE PARTIE :

1. l'argumentation et les types d'argument
2. Choisir et classer les arguments (reconnaitre les arguments des exemples, identifier un contre argument, proposer une série d'arguments, illustrer, insérer une citation)
3. les plans argumentatifs : plan analytique, plan critique etc.
4. Les raisonnements
5. Rédiger un paragraphe argumentatif (entête /à la fin du paragraphe)
6. Rédiger les parties d'un texte argumentatif (introduction : « accrocher » par une idée, poser la question adéquate, annoncer le plan, la problématique... La transition : rappeler l'idée générale ou l'annoncer...la conclusion : rappeler les grandes lignes du plan, répondre à la question posée, séduire par une idée, rédiger le développement en deux parties...)

B- LA DEUXIEME PARTIE :

1. La recherche documentaire
2. La synthèse des textes

C- L'ACTIVITE ORALE : (Des exposés de vingt mn.)

Ce qui va permettre à l'apprenant d'exploiter les cours de la recherche, la synthèse et l'argumentation.
 Il s'agit d'un exercice de préparation pour les soutenances de fin d'année.

Remarque :

L'enseignant pourra s'inspirer des deux séquences proposées pour construire sa progression annuelle. (Voir annexe 1 et 2)

1^{ère} ANNEE

SEQUENCES	OBJECTIFS (Notionnels et linguistiques)	ORAL	ACTIVITES
SEQUENCE N=° 1 CONSOLIDATION DES ACQUIS DU CYCLE SECONDAIRE	1 -Structure du vocabulaire (nominalisation/synonymie/antonymie.) 2 - Le système verbal (temps/accords....) 3 - La phrase simple et la phrase complexe (coordination/subordination...) ...	1 - Se présenter/présenter -Simulation (chaque étudiant présente devant la classe son projet de carrière) 2 - jeux de rôles	1 -Production écrite (points de méthode) 2 -les différents plans de l'essai 3 - remettre en ordre des paragraphes
Bilan de séquence la première année Evaluations : (modèle de l'examen de BTS) consolidation des acquis de *Pour compléter la séquence, le professeur peut se référer au détail du programme			

2^{ème} ANNEE

SEQUENCES	OBJECTIFS (Notionnels et linguistiques)	ORAL	ACTIVITES
SEQUENCE N=° 1 MAÎTRISE DU TEXTE ARGUMENTATIF	1 –Le paragraphe argumentatif : (Idée directrice/idée argument/idée exemple) 2 –Les connecteurs de l'argumentation 3 –initiation à la prise de notes 4 - de la prise de notes à l'exposé oral	1 - Prise de notes à partir d'un support oral 2 - l'exposé	1 -Production écrite (points de méthode) 2 -A applications sur la méthode de l'exposé
Bilan de séquence la première séquence Evaluations : (modèle de l'examen de BTS) consolidation des acquis de *Pour compléter la séquence, le professeur peut se référer au détail du programme.			

1. OBJECTIFS

Étudier une langue vivante étrangère contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. Pour l'étudiant de brevet de technicien supérieur, l'étude d'une langue étrangère est une composante de la formation professionnelle et la maîtrise de l'anglais est une compétence indispensable à l'exercice de la profession. Sans négliger aucun des quatre savoir-faire linguistiques fondamentaux (comprendre, parler, lire et écrire la langue vivante étrangère) l'on s'attachera à satisfaire les besoins spécifiques à l'activité professionnelle courante et à l'utilisation de la langue vivante étrangère dans l'exercice du métier.

2. COMPETENCES FONDAMENTALES

Compréhension de l'oral	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compréhension de l'essentiel d'un message bref et prévisible (ordres, consignes, messages téléphoniques...) 2. Compréhension et traitement d'informations à caractère professionnel ou général dans des messages plus longs.
Compréhension de l'écrit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compréhension de l'essentiel d'un message (contexte et points cruciaux). Repérer les éléments essentiels à la compréhension pour élaguer le 2. document. 3. Prélever des informations nécessaires à une réutilisation, les classer, les synthétiser. 4. Exploiter des sources d'informations multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse. 5. Perception des éléments implicites du message et interprétation. <p>Documents supports : Documentation en langue étrangère afférente aux domaines techniques et commerciaux (notices, documentation professionnelle, article de presse, courrier, ...)</p>
Production orale	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reproduction, reformulation d'un renseignement, d'un message simple. 2. Production et transmission de messages simples et compréhensibles.
Production écrite	<ol style="list-style-type: none"> 1. Production de messages simples, compréhensibles (lettres, messages, courriels, notes internes/de service, ...). 2. Rendre compte d'éléments prélevés à l'écrit ou/et à l'oral.

3. CONTENUS

3.1. Grammaire

La maîtrise opératoire des éléments morphologiques et syntaxiques figurant au programme des classes de Première et Terminale du Cycle du Baccalauréat constitue un objectif raisonnable. Il conviendra d'en assurer la consolidation et l'approfondissement.

3.2. Lexique

On se basera sur le vocabulaire de la langue de communication et le programme du Cycle Secondaire Qualifiant. A partir de cette base, on pourra diversifier les connaissances en fonction des besoins spécifiques de la profession, sans négliger l'acquisition du lexique plus général lié à la communication courante.

En ce qui concerne la terminologie propre à chaque filière non incluse dans les programmes communs, l'enseignant est appelé à l'enseigner et l'évaluer dans le cadre du contrôle continu.

3.3 Éléments culturels des pays utilisateurs de la langue anglaise.

La langue vivante étrangère (anglais) s'entend ici au sens de la langue utilisée par les techniciens et doit être pratiquée dans sa diversité: écriture des dates, unités monétaires, abréviations, heure, documents techniques, documents professionnels, ... On veillera à familiariser les étudiants aux formes britanniques et américaines représentatives de la langue anglophone.

Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel dans les différentes langues étudiées, on s'attachera à développer chez le futur technicien supérieur la connaissance des cultures des pays anglophones dont il étudie la langue, connaissance indispensable à une communication efficace qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel

Format type de l'examen de certification

Compréhension d'un texte	18 points
Langue	
Grammaire	8 points
Vocabulaire, lexis, ...	14 points
Communication	20 points
Total	60 points

Contrôle Continu

Contrôle	Pourcentage	Observations
Portfolio	25 % de la note globale	A évaluer en fin d'année
Tests écrits	50% de la note globale	Minimum : 4 tests
Oral	25% de la note globale	

Programme:

Grammar

First Year (Review)	Second year
Present Simple, Progressive and Perfet Past Simple, Progressive and Perfect Future Simple, Progressive and Perfect Quantifiers Prepositions	Uses of gerunds and infinitives Comparison Modal Verbs Reported Speech Conditional sentences Passive Voice

Communication

Business Letters	Faxes	CV/Resumes
Emails	Memoranda	Messages
Data sheets	Telephoning	Socializing and Small Talk

Functions (free dialog completion, no prompts)

(Dis) agreement	Opinion	Apologizing	Suggestions
Advice	Complaining	Reproach	Giving Instructions

Interpreting graphs

Themes and Vocabulary

Modules	Theme	Some indicators of the areas to be covered
0	Personal Development	Developing one's career Behavioral competencies and goal setting Self-awareness and Communication Job description
1	Figures, numbers, currencies and measures	Ordinal, cardinal, fractions, phone numbers, ... Names and symbols of currencies Metric and traditional measures
2	Corporate culture	Industry groups Types of businesses Corporate structure and organization Roles and responsibilities Organization chart Setting up a business in Morocco Joint venture Merger Acquisition Buyout ... Bankruptcy
3	Marketing	Marketing mix Branding Packaging Distribution: Channels Types of outlets Wholesalers & Retailers Non store retailing Franchising Property Rights
4	Management	<ul style="list-style-type: none"> • Management Styles • Managing People Staffing /Manpower planning Recruitment Selection Retention Motivation Incentives Pay and benefits Fringe benefits Redundancies Pension scheme Maternity/ Paternity / Sick leave Days off Bank holidays • Managing Teams • Managing Conflict • Managing Quality TQM
5	Transport	Documents and terms
6	Banks and Means of Payment	Types of bank accounts ATM – statement -transaction fees - balance- overdraft- Means and modes of payment
7	Buying, Selling and Negotiating	Quotation- (Pre-)Invoice - Discount - terms of delivery- Shipping fees-
8	International Trade	Free Trade Agreements and Trading Groups Documents used in foreign trade Restrictions and protectionism Globalization

Culture

Cultural Differences

Ethics in the workplace

- Mobbing
- Harassment
- Gender discrimination
- Punctuality
- Interpersonal relationships
- Honesty

Non verbal communication

Do's and Don'ts in Moroccan, American and British cultures

- traditions and customs
- socializing
- religious backgrounds
- meetings

Primera unidad : En la recepción***Objetivos generales***

- Identificar/ reconocer al cliente; saludos y fórmulas de cortesía
- Escribir los datos personales del cliente
- Deletrear para aclarar dudas
- Atender las peticiones de clientes con reserva/ sin reserva
- Proponer/ describir una habitación diferente a la solicitada
- Hablar con fluidez sobre equivalencias de divisas: dominar los números
- Preguntar por la duración de la estancia
- Informar al cliente de las ofertas
- Ofrecer los servicios del hotel

Elementos lingüísticos y de vocabulario que deben tenerse en cuenta

- Verbos irregulares: pensar, dar, querer, tener, poder, valer, sentir, preferir
- Algunos usos de ser y estar
- Adverbios interrogativos
- Tiempos verbales: presente, pretérito perfecto, imperfecto y condicional de cortesía
- Imperativo afirmativo y negativo en las personas usted/ ustedes
- Para hablar del futuro: el presente; ir a + infinitivo; pensar + infinitivo; futuro
- Frase condicional con si + presente del indicativo
- Dar a = abrirse sobre
- Quedarse = permanecer

Elementos de vocabulario

- Glosario relativo al hotel
- Gentilicios
- Profesiones

Secunda unidad: En la cafetería***Objetivos generales***

- Pedir/ rechazar un servicio de cafetería o restaurante
- Ofrecer/ recomendar un servicio de cafetería o restaurante
- Tomar nota del pedido y reaccionar antes los clientes
- Práctica con precios: dominio de los números
- Evaluar un restaurante

Elementos lingüísticos y de vocabulario que deben tenerse en cuenta

- Precios
- Verbos irregulares: probar; recomendar; haber; traer; decir; elegir; pedir; sugerir
- Tiempos verbales: presente; pretérito perfecto, futuro
- Subjuntivo para aconsejar o sugerir
- Uso de ser u estar en la valoración, de comidas, bebidas y restaurantes
- Perífrasis: acaba de + infinitivo; ir a + infinitivo; tener que + infinitivo
- Verbos pronominales: apetecer; parecer
- Expresiones de tiempo: ahora mismo; en seguida; ya; un momento
- Expresiones de aceptación: muy bien, de acuerdo, está bien así

Elementos de vocabulario

- Conocimiento de vocabulario relativo al menú, a las comidas y a las bebidas

Tercera unidad: En la oficina de turismo***Objetivos generales***

- Pedir y facilitar información sobre direcciones
- situar y dar información sobre lugares de interés
- Pedir y dar información sobre horarios; excursiones, etc
- Proponer, sugerir viajes
- Informar sobre el tiempo y las temperaturas

Elementos lingüísticos y de vocabulario que deben tenerse en cuenta

- Verbos irregulares: encontrar, helar, nevar, conocer, disponer, hacer, llover, torcer, convenir, ir, salir, seguir
- Proposiciones para situar: a; en

- Construcciones para localizar: al lado de, cerca de, lejos de, a la derecha, a la izquierda
- El relativo "que"
- Las horas/ los días de la semana
- Expresar la frecuencia: todos los días excepto...; cada dos/ tres días; etc
- Indefinido; imperativo; futuro simple e imperfecto de cortesía

Elementos de vocabulario

- Glosario relativo al dominio de la ciudad y al tiempo de ocio (fin de semana y vacaciones)

Cuarta unidad: En la agencia de viajes

Objetivos generales

- Dar información sobre los servicios de hoteles y alojamientos
- Describir las características de las diferentes categorías hoteleras
- Comparar los alojamientos
- Preguntar por las preferencias de los clientes

Elementos lingüísticos y de vocabulario que deben tenerse en cuenta

- Verbos para situar: encontrarse; estar situado/a; encontrarse situado/a
- Repaso de los números en relación con los teléfonos
- Recursos para describir; disponer de; componerse de; tener; ser; distinguirse por; ser conocido/ a por; tener forma de; corresponder a
- Recursos para comparar: más que, tan ...como; ser inferior/superior a: ser del mismo/misma ...que

Elementos de vocabulario

- Léxico relativo al tema de la unidad

Quinta unidad: Al teléfono

Objetivos generales

- Aprender los recursos de las conversaciones y mensajes telefónicos
- Ejercitar la capacidad de resolver problemas por teléfono
- Efectuar llamadas

Elementos lingüísticos y de vocabulario que deben tenerse en cuenta

- Repaso de las horas
- Estilo indirecto para dejar mensaje: dígame
- El uso del subjuntivo detrás de verbos como: necesitar que; querer que; y en construcciones como para que

Elementos de vocabulario

- Vocabulario relacionado con las llamadas: cuota; hora punta; cobro revertido; tarifas

Sexta unidad: Despedir al cliente

Objetivos generales

- Familiarizar a los estudiantes con el momento de la despedida de los clientes: el momento en que se les da cuenta
- Prepararlos para que reaccionen antes quejas y reclamaciones, argumentando sin perder el tono educado y amable
- Aprender a disculparse cuando el error lo ha cometido la agencia o el hotel
- Ejercitarse en la elaboración de breves cartas en respuesta a peticiones de los clientes

Elementos lingüísticos y de vocabulario que deben tenerse en cuenta

- Expresiones relacionadas con las despedidas: le deseo que tenga un buen viaje; espero que volvamos a verla por aquí; espero que sigas aquí cuando vuelva; gracias por todo
- Expresiones relacionadas con la preparación de la factura; ¿está preparada mi factura?
- Recursos para pedir disculpas: lo siento pero...; disculpen...; comprendemos su enfado...; vamos a hacer lo imposible para...; disculpen, pero lo cierto es que...
- El subjuntivo para expresar deseo: espero que; que tenga un buen viaje; ...
- El estilo indirecto para transmitir lo escrito en las cartas de los clientes

Elementos de vocabulario

- Léxico relaciona con los despedidos y las reclamaciones de los clientes

Séptima unidad: El mecanismo de la reserva

Objetivos generales

- Presentación de los pasos del proceso de la reserva
- Presentación de documentos utilizados en la reserva
- Comprender el contenido de faxes, cartas, télex, publicidad
- Aprender a redactar faxes, cartas de petición de información, cartas de respuesta

Elementos lingüísticos y de vocabulario que deben tenerse en cuenta

- Vocabulario relacionado con las reservas: contrato, catálogo, folleto reserva definitiva, suplemento, confirmación
- Abreviaturas de interés: aeropuerto (apt); gracias (grcs); reserva (resa); saludos (slds); télex (tx)
- Vocabulario relacionado con los participantes en un viaje reservado: agencia receptiva; agencia minorista; agencias locales; guías

Octava unidad: Lo que esperan de ti tus clientes

Objetivos generales

- Conocer las necesidades de los clientes
- Dar modelos de circuitos de fin de semana
- Reconocer las mejores ofertas y detectar fallos
- Consolidación y ampliación del vocabulario

Elementos lingüísticos y de vocabulario que deben tenerse en cuenta

- Vocabulario relacionado con circuitos: circuitos culturales; restaurantes típicos; pueblo de montaña; documentación completa; está incluido en el precio; conocido por; programa de visitas; almuerzo libre; excursión a
- Vocabulario relacionado con monumentos; mezquita; catedral; civilización musulmana; arcos y columnas; barrio judío; el zoco; palacio; casas antiguas; patios típicos; arquitectura popular; ermitas; castillo; el templo; etc
- Repaso y consolidación de las preposiciones del estilo indirecto

Material de referencia

- El español del hotel, Concha Moreno y Martina Tuts
- Primer plano, vida cotidiana, María Ángeles Palomino y Alfredo Gonzáles Hermoso (Tareas en Internet)
- Encuadres Gramaticales

Destrezas seguidas

- Comprensión lectora
- Comprensión auditiva
- Ponencias

S12 MATHEMATIQUES ET STATISTIQUES

S12.1 Mathématiques

<i>Savoirs</i>	<i>Limites</i>
<p>ANALYSE :</p> <p>1.1. Etude de fonctions</p> <p>1.2. Les suites</p> <p>1.3. Etude des fonctions logarithmiques et exponentielles</p> <p>1.4. Les intégrales</p> <p>ANALYSE COMBINATOIRE :</p> <p>1.5. Arrangements</p> <p>1.6. Permutations</p> <p>1.7. Combinaisons</p> <p>PROBABILITES :</p> <p>1.8. Notions générales</p> <p>1.9. Probabilités conditionnelles</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Donner la définition des fonctions numériques à une seule variable; - Définir les notions de bases suites numériques (Suites arithmétiques et géométriques) ; - Mettre en évidence l'utilité des fonctions logarithmiques et exponentielles - Définir les notions d'intégrales et primitives des fonctions numériques usuelles. - Définir la notion de l'arrangement, permutation et combinaison; - Mettre en évidence l'utilité du calcul de l'arrangement, permutation et combinaison; - Définir la notion de probabilité (variable discrète); - Mettre en évidence l'utilité du calcul de la probabilité des causes ;

S12.2 Statistiques et mathématiques financières

S12.2.1- MATHEMATIQUES FINANCIERES	
<p>- Mathématiques financières</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calculer les intérêts simples et composés; - Déterminer l'équivalence des taux; - Déterminer les annuités;
S12.2.2- STATISTIQUE APPLIQUEE	
<p>- Statistiques comme base de décision</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer les séries statistiques; - Construire les graphiques, - Interpréter les tableaux statistiques; - Calculer les mesures de tendance centrale; - Calculer les mesures de dispersion; - Etudier les séries statistiques à double caractère; - Calculer et interpréter les indices.

III- Récapitulatif des différents savoirs et sous savoirs

SAVOIRS PROFESSIONNELS
S.1 GESTION DES ACTIONS ADMINISTRATIVES
<i>S1.1 L'information</i>
<i>S1.2 L'organisation de l'information</i>
<i>S1.3 la gestion d'un processus de circulation des documents</i>
<i>S1.4 la prise en charge d'un dossier spécialisé</i>
S.2 LA PRISE DE DECISION
<i>S2.1 Résolution de problèmes</i>
<i>S2.2 Organisation d'un événement ou d'un projet</i>
S.3 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET CONDITIONS DE TRAVAIL
<i>S 3.1 Gestion de la répartition des tâches</i>
<i>S 3.2 Gestion d'un processus de recrutement</i>
<i>S 3.3 Gestion des actions de formation</i>
<i>S 3.4 Gestion des dossiers du personnel</i>
<i>S 3.5 Conditions de travail</i>
S.4 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
<i>S 4.1 Fondamentaux de la communication professionnelle</i>
<i>S 4.2 gestion de l'accueil physique et téléphonique</i>
<i>S4.3 gestion de la communication de groupe</i>
<i>S4.4 gestion de la communication interpersonnelle</i>
<i>S4.5 Rédaction des écrits professionnels (interne et externe)</i>
S.5 ECONOMIE, DROIT ET MANAGEMENT
<i>S.5.1 DROIT</i>
<i>S.5.2 ECONOMIE</i>
<i>S.5.3 MANAGEMENT</i>
S.6 BUREAUTIQUE
<i>S6.1 Environnement Windows</i>
<i>S6.2 Programme Word</i>
<i>S6.3 Programme Excel</i>
<i>S6.4 Programme Power Point</i>
<i>S6.5 Programme Access</i>
<i>S6.6 Programme Outlook</i>
S.7 GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE
<i>S 7.1 Organisation comptable</i>
<i>S7.2 Traitement comptable des opérations courantes</i>
<i>S7.3 Participation à la gestion des immobilisations</i>
<i>S7.4 Traitement des opérations fiscales</i>
<i>S7.5 Participation à la gestion des ressources financières</i>
<i>S7.6 Participation au contrôle de gestion et financier</i>
SAVOIRS GENERAUX
S.8- ARABE
S.9 -FRANÇAIS
S.10 - ANGLAIS
S.11 - ESPAGNOL
S.12 - MATHEMATIQUES

IV- Association savoirs – compétences

fonctions	Compétences	Savoir faire	SAVOIRS											
			S.1 GESTION DES ACTIONS ADMINISTRATIVES S.2 LA PRISE DE DECISION S.3 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET CONDITIONS DE TRAVAIL S.4 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE S.5 ECONOMIE, DROIT ET MANAGEMENT S.6 BUREAUTIQUE S.7 GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE S.8- ARABE S.9 -FRANÇAIS S.10 - ANGLAIS S.11 - ESPAGNOL S.12 - MATHEMATIQUES											
			S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12
Gérer des actions administratives	C11	Produire une information structurée												
	C12	Organiser l'information												
	C13	Gérer un processus de circulation des documents												
	C14	Prendre en charge un dossier spécialisé												
	C21	Participer à la résolution d'un problème												
	C22	Piloter la conduite d'un projet ou d'un événement												
Gérer les Ressources humaines et conditions de travail	C31	Gérer la répartition des tâches												
	C32	Gérer un processus de recrutement												
	C33	Gérer des actions de formation												
	C34	Gérer les dossiers du personnel												
	C35	Gérer les conditions de travail												
Communiquer	C41	Collaborer avec les parties prenantes de l'organisation en interne et externe												
	C42	Gérer l'accueil physique et téléphonique												
	C43	Gérer la communication de groupe												
	C44	Gérer la communication interpersonnelle												
	C45	Produire des écrits professionnels												

Correspondance totale



Correspondance partielle



V-UNITES CONSTITUTIVES

5-1 Tableau de croisement savoirs associés / unités constitutives :

SAVOIRS PROFESSIONNELS	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
<i>S1.1 L'information</i>											
<i>S1.2 l'organisation de l'information</i>											
<i>S1.3 la gestion d'un processus de circulation des</i>											
<i>S1.4 la prise en charge d'un dossier spécialisé</i>											
<i>S2.1 Résolution de problèmes</i>											
<i>S2.2 Organisation d'un événement ou d'un projet</i>											
<i>S 3.1 Gestion de la répartition des tâches</i>											
<i>S 3.2 Gestion d'un processus de recrutement</i>											
<i>S 3.3 Gestion des actions de formation</i>											
<i>S 3.4 Gestion des dossiers du personnel</i>											
<i>S 3.5 Conditions de travail</i>											
<i>S 4.1 Fondamentaux de la communication</i>											
<i>S 4.2 gestion de l'accueil physique et téléphonique</i>											
<i>S4.3 gestion de la communication de groupe</i>											
<i>S4.4 gestion de la communication interpersonnelle</i>											
<i>S4.5 Rédaction des écrits professionnels (interne et</i>											
<i>S6.1 Word</i>											
<i>S6.2 Excel</i>											
<i>S6.3 Power Point</i>											
<i>S6.4 Access</i>											
<i>S6.5 Outlook</i>											
<i>S.5.1 DROIT</i>											
<i>S.5.2 ECONOMIE</i>											
<i>S.5.3 MANAGEMENT</i>											
<i>S.6 GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE</i>											
<i>S.8- ARABE</i>											
<i>S.9-FRANÇAIS</i>											
<i>S.10- ANGLAIS</i>											
<i>S.11- ESPAGNOL</i>											
<i>S.12- MATHEMATIQUES ET STATISTIQUES</i>											

5-2 Tableau récapitulatif des différentes unités constitutives : (annexe2)

UNITES CONSTITUTIVES	
U 1	GESTION DES ACTIONS ADMINISTRATIVES
U.2	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL
U 3	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
U4	BUREAUTIQUE
U.5 : ECONOMIE, DROIT, MANAGEMENT ET COMPTABILITE	U.5.1 Droit
	U.5.2 Economie générale
	U.5.3 Management
U.6	Gestion comptable et financière
U.7	ARABE
U.8	FRANÇAIS
U.9	ANGLAIS
U.10	ESPAGNOL
U.11	MATHEMATIQUES et STATISTIQUES
U.12	PROJET DE FIN D'ETUDES
U.13	RAPPORT DE STAGE

5-3 Grille des horaires de formations

Grille des horaires de formations						
Unités	Ventilation hebdomadaire					
	1^{ère} année			2^e année		
	Etudiant		Prof.	Etudiant		Prof.
	Cours	T. D.		Cours	T. D.	
Enseignements professionnels						
Atelier métier (U1 + U2 + U3)		4	4		4	4
U1 = Gestion des actions administratives	4		4	4		4
U2 = Gestion des ressources humaines et des conditions de travail				2		2
U3 = Communication professionnelle	4		4	4		4
U4=Bureautique		2	4		2	4
U5.1= Droit	2		2	2		2
U5.2= Economie Générale	2		2	2		2
U5.3= Management	2		2	2		2
U6 = gestion comptable et financière	2		2	2		2
Sous-totaux	22		24	24		26
Enseignements généraux						
U7= Arabe	2		2	2		2
U8= Français	2		2	2		2
U9= Anglais	3		3	3		3
U10= Espagnol	2		2	2		2
U11= Mathématiques et statistiques	2		2	-		-
Sous-totaux enseignements généraux	11		11	09		09
Total général	33		35	33		35

VI- CERTIFICATION

S'Il est incontestable que notre grand souhait est d'amener les étudiants à maîtriser des compétences, et que désormais c'est en termes de compétences que se définit ce que ces étudiants doivent acquérir, il est donc impératif de mettre à la disposition des formateurs au même titre un cadre de référence national de l'évaluation.

Autrement dit deux types de documents sont incontournables : un référentiel de formation et un cadre référentiel d'évaluation. Ces deux documents doivent traiter les deux problèmes pratiques majeurs qui se posent dès lors aux formateurs :

Comment faire apprendre des compétences ?

Comment évaluer des compétences ?

Pour répondre à la première question, des équipes de formateurs, encadrées par les inspecteurs et coordonnateurs nationaux se sont mis au travail depuis quatre ans pour réviser des référentiels de formation pour une vingtaine de filières. En plus de la complexité intrinsèque à l'ingénierie curriculaire sous tendue par l'application de l'approche APC ,s'ajoute dans bien des cas ,si ce n'est pas tous les cas ,la refonte des référentiels .Bien que ce travail a été effectué par des équipes différentes , une équipe par filière ou groupe de filières ,il a été encadré par une même équipe et régit par un même canevas général ,on peut conclure qu'un niveau satisfaisant d'uniformité concernant la philosophie ,la méthode ,la forme générale a été respecté . Cependant reste un effort à faire sur le plan évaluation .Il est temps de mettre en place un dispositif complet d'évaluation qui mettra en exergue les fondamentaux, les principes, les valeurs, les textes pour renforcer l'équité, la justesse, la transparence qui sont autant de finalités tant réclamées par tous les systèmes d'évaluation du monde.

Le cadre référentiel d'évaluation « **CAREE** » est un document à caractère normatif et prescriptif au même titre que le programme de formation. Ce « guide » constitue en quelque sorte le cahier des charges à partir duquel seront rédigées les épreuves devant servir à l'évaluation des compétences développées par les stagiaires. Il garantit en premier lieu que toutes les épreuves qui seront élaborées pour évaluer une même compétence respecteront les critères et les conditions d'évaluation édictés dans le référentiel de formation et émanant des besoins exprimés par les professionnels et ce quel que soit le prestataire de service de formation .En outre il définit tout le dispositif d'évaluation et les modalités de sa mise en œuvre.

Ce document, commun **à toutes les filières**, viendra compléter la série des référentiels de formation révisés récemment. Il s'adresse aux formateurs dans les centres de formation pour l'obtention du BTS et aux responsables de l'évaluation du département scolaire, aux directeurs d'établissements, directeurs des études, qui pourraient y puiser des informations pertinentes à leur fonction respective.

Etant données les considérations énoncées ci-dessus, notamment le caractère référentiel et de cadrage de ce document ainsi que sa vocation réglementaire ,nous avons jugé pertinent de développer un document intégral sur l'évaluation qui sera mis à la disposition de tous les intervenants dans les BTS formateurs ,évaluateurs , gestionnaires , responsables....

Guide d'Accompagnement Pédagogique

I- Présentation générale du référentiel

L'ensemble des activités susceptibles d'être mises en œuvre des titulaires de ce diplôme a été organisé autour de 4 fonctions :

Fonctions	
Gestion de l'information et de la documentation	F1
Support d'aide à la prise de décisions	F2
Gestion des ressources humaines et des conditions de travail	F3
Soutien à la communication et aux relations internes et externes	F4

Les compétences liées à ces différentes fonctions sont exprimées sous la forme de verbe d'actions (être capable de...) ont été déclinées dans le référentiel de certification de façon détaillée. Elles s'accompagnent de la description des conditions de leur mise en œuvre, ainsi que de leurs critères d'évaluation.

Ces compétences mobilisent des savoirs associés organisés en 12 grands champs disciplinaires :

- U1 : Gestion des actions administratives
- U2 : Gestion des ressources humaines et des conditions de travail
- U3 : Communication professionnelle
- U4 : Bureautique
- U5 : Economie, Droit, Management
- U6 : Gestion comptable et financière
- U7 : Arabe
- U8 : Français
- U9 : Anglais
- U10 : Espagnol
- U11 : Mathématiques et Statistiques

L'ensemble des unités est donné dans l'annexe 2 du référentiel, avec leurs contenus et les résultats attendus. Ces derniers sont essentiels car ils définissent le niveau à atteindre dans le cadre d'une formation post-baccalauréat de deux années. Un tableau de croisement entre les différentes compétences et les savoirs associés est donné en annexe 1 du référentiel. Ce document est lui aussi très important car il définit les savoirs à mobiliser pour atteindre une compétence donnée, en particulier dans le cadre de l'évaluation certificative.

II- Organisation des enseignements

2-1- Principes d'organisation

Bien que les épreuves soient définies en compétences, les enseignements sont organisés par unités, ce qui nécessite le respect des recommandations suivantes :

1. L'enseignement d'une unité est confié à un seul professeur : Pas de dissociation des compétences et des contenus d'une même unité entre plusieurs professeurs, même si cette unité est enseignée sur les deux années du cursus. En cas de dépassement de l'enveloppe horaire normale pour les professeurs, ces enseignements peuvent être assurés par une équipe travaillant par alternance.
2. Tout professeur chargé des enseignements professionnels, enseigne à la fois en 1^{ère} année et en 2^e année. Cela conduit donc à enseigner alternativement dans ces deux niveaux, en suivant les étudiants de 1^{ère} en 2^eme année.

2-2- Répartition des horaires par année :

Une grille horaire est proposée en annexe 2 du référentiel, dans une enveloppe hebdomadaire de **35** heures en 1^{ère} année et de **33** heures en 2^e année ; ces horaires sont partagés entre enseignement général et enseignement professionnel. Les grands équilibres sont maintenus entre les disciplines : 22

heures pour la 1^{ère} année et 24 heures en 2^e année pour l'enseignement professionnel ; pour l'enseignement général, 13 heures en 1^{ère} année et 9 heures en 2^{ème} année. Tous les enseignements généraux sont dispensés à raison de deux heures par semaine sauf pour l'anglais (3h) et cela sur les deux années.

La mise en œuvre de ces principes s'effectue dans le cadre d'une répartition de l'horaire entre les différentes unités et les deux années de formation sur la base de la grille ci-après :

III- Recommandations pédagogiques concernant les unités

Pour chaque unité, les recommandations pédagogiques suivantes sont à préconiser :

Unité 1 : Gestion des actions administratives

L'enseignement de cette unité est axé sur une pédagogie interactive afin de développer chez l'étudiant l'autonomie et la prise d'initiative. De même, il serait judicieux de charger les étudiants de réaliser des travaux en groupe pour favoriser l'esprit d'équipe. Par ailleurs, les étudiants doivent être mis en situations réelles : études de cas, visites d'entreprises, organisation d'activités professionnelles (séminaire, journées portes ouvertes, forums des métiers...).

Pour cela, les ressources suivantes sont indispensables :

Des documents réels relatifs à la structure d'une organisation, à son système d'information, à l'organisation du classement et de l'archivage, à la circulation des documents, aux procédures administratives, à la qualification des postes de travail, à l'organisation d'évènements...

Unité 2 : Gestion des ressources humaines et conditions de travail

La gestion administrative du personnel consiste à maîtriser :

- Les aspects juridiques du rapport salarial,
- L'élaboration des procédures et leur application (recrutement, départ, promotion, licenciement...)
- La gestion des relations avec les acteurs sociaux concernés par le rapport salarial (CNSS, assurances,...)

Une attention particulière doit être donnée à l'actualisation des obligations juridiques. Ce qui requiert une veille continue afin de se renseigner sur l'évolution législative liée au domaine.

L'évaluation et la démarche du contrôle doit donc viser à apprécier dans quelle mesure les étudiants ont développé la compétence de produire et de concevoir les documents (documents sociaux obligatoires, contrats, bulletin de paie, ...) requis à la bonne gestion du personnel de l'entreprise tout en respectant les lois en vigueur. Il est donc important que le professeur renforce la dimension professionnelle de sa démarche en développant son cours à partir de documents réels.

Au-delà de l'aspect administratif, le professeur est appelé à orienter les étudiants afin de comprendre les rouages par lesquels la gestion du personnel garantit une bonne adhésion des salariés aux objectifs et au projet de l'entreprise.

Ressources pour produire les résultats attendus :

- Extraits du code du travail,
- Convention collective et des accords d'entreprise (dans le cas où ces documents existent pour un secteur donné),
- Contrat de travail du salarié,
- Tableaux des mouvements du personnel,
- Modèles de déclarations des organismes sociaux,
- Documents d'accueil en usage,
- Règlement intérieur,
- Procédures de sécurité,
- Rendez-vous et comptes rendus médicaux,

Unité 3 : Communication professionnelle

La démarche pédagogique préconisée pour cette unité est axée sur les mises en situations réelles, les jeux de rôles ainsi que les simulations (entretien téléphonique, situations d'accueil, de réunion, de conflits au travail...)

L'enseignement des écrits professionnels :

- Exige la maîtrise des règles de rédaction et de présentation d'un écrit professionnel.
- Nécessite la mise à disposition des étudiants de documents réels ou simulés tels : des instructions de travail, des documents commerciaux, des moyens de paiements, des catalogues, tarifs....

Unité 4 : Bureautique

Un apprentissage efficace des logiciels bureautique.

Des logiciels adaptés (texteur, tableur, PAO, SGBDR, navigateur Internet, messagerie, agenda), doivent faire l'objet d'un enseignement axé sur un matériel informatique avec connexion internet, permettant au gestionnaire administratif

IV- L'ATELIER METIER

L'unité appelée « Atelier métier » est programmée sur une durée de 4 heures encadrées par les enseignants du profil administratif. Elle se passe au centre de formation et est réservée à la pratique de l'enseignement préconisé dans les unités 1, 2, 3 et 4 ainsi que l'encadrement des étudiants dans les projets et du stage.

a- Objectifs de l'atelier métier :

Cette unité doit permettre de :

- S'entraîner à l'épreuve de l' « atelier métier »,
- Mener des activités permettant le déroulement efficace des travaux dirigés, du projet de fin du cursus et du stage,
- Suivre et analyser les effets des activités conduites,
- Préparer la période de stage en développant l'apprentissage des techniques de recherche d'emploi,
- Rechercher des terrains d'application des projets et des stages,
- Concevoir les documents du projet/stage et préparer l'intégration dans l'entreprise,
- Organiser des activités extrascolaires : visites d'entreprises, interventions de professionnels, séminaires...

b- Organisation pédagogique de l'atelier métier

Les heures d'Atelier Métier doivent donc être assurées par les professeurs ayant en charge les unités : gestion des actions administratives (U1), gestion des ressources humaines et conditions de travail (U2), communication interpersonnelle et de groupe (U3) écrits professionnels(U4), et bureautique (U5).

L'atelier métier (AM) est animé par des professeurs représentant de la formation : administrative.

L'horaire de l'AM est de 4 heures consécutives, bloquées sur une demi-journée,

Pour une classe dont les effectifs autorisent le dédoublement de l'horaire (à partir du 25ème étudiant), deux groupes d'AM sont constitués si les ressources humaines au niveau de l'établissement le permettent.

V- Activité pratique et stage en entreprise

L'activité pratique et le stage en entreprise constituent deux éléments de formation où l'étudiant est partie prenante de son apprentissage. En effet, il est demandé à l'étudiant dans les deux cas de figure d'être en contact avec la réalité professionnelle en matière de recherche et de construction d'informations d'une part, et de participer à des tâches administratives en entreprise d'autre part.

1 – l'activité pratique (projet de fin d'étude)

L'activité pratique constitue une phase permettant à l'enseignant d'évaluer les compétences acquises pour chaque savoir. L'activité peut être menée individuellement ou en groupe suivant l'effectif et les moyens disponibles dans la région de formation.

Une activité pratique permet à l'étudiant :

- de mobiliser l'ensemble des compétences relatives à un savoir donné
- d'être acteur de son apprentissage
- d'être en contact avec le milieu professionnel.

Les activités professionnelles recouvrent les champs suivants :

savoirs	Exemples d'activité pratique	Organismes à contacter
l'information	Réalisation d'un dossier spécialisé, d'une étude sectorielle,	Associations professionnelles, chambres de commerce et d'industrie, cabinets de certification, ANAPEC
Conduite d'un évènement ou d'un projet	Réalisation d'une journée porte ouverte, conduite d'une action de partenariat avec une association, organisation d'un séminaire, création d'une entreprise ou d'une association..	Entreprises, associations, professionnels, experts, ANAPEC, Banques...
Gestion des ressources humaines	Enquête sur les processus de recrutement, les conditions de formation continue,	OFPPT, cabinets de recrutement de formation, organismes sociaux (CNSS, CMR ...)

Modalités :

- Les activités pratiques doivent être assurées par les professeurs des disciplines suivantes : gestion administrative, communication orale et écrite et gestion des ressources humaines.
- Une demi-journée libre en milieu de semaine de préférence le mercredi après-midi est indispensable afin de permettre aux étudiants de nouer des contacts, de mener des recherches
- L'évaluation des activités pratiques :

Chaque projet pratique donnera lieu à une évaluation lors d'une soutenance orale d'une durée de trente minutes :

- ❖ Le jury doit être composé par des professeurs assurant les enseignements professionnels et si possible des professionnels.
- ❖ Pour l'évaluation, l'étudiant débute sa prestation par une brève présentation (15 minutes au maximum) de son projet. Il explique et justifie les démarches, les méthodes et les opérations qu'il a mises en œuvre et peut présenter et commenter les supports ayant servi à la réalisation de son projet.
- ❖ Après les questions que le jury peut poser au candidat durant les 15 minutes suivantes, il utilisera la grille présentée dans le dossier activité pratique pour l'évaluation de la prestation.

2 - Stage d'entreprise

Le stage en milieu professionnel est obligatoire pour les candidats au Brevet de Technicien Supérieur gestionnaire administratif. Il a pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir et / ou d'approfondir les compétences professionnelles en situation réelle de travail.

Il permet aux étudiants de :

- se familiariser avec le monde de l'entreprise,
- mettre en œuvre ses connaissances théoriques et pratiques,
- acquérir la compétence professionnelle dans les activités exercées,
- développer le sens d'initiative et des responsabilités,
- apporter une collaboration à l'entreprise.

Il requiert :

- le recours à des méthodes d'organisation,
- la production de messages écrits ou oraux,
- l'utilisation d'outils (téléphone, micro-ordinateur...),
- une touche de créativité.

En effet, la durée passée en entreprise permet :

- de bien connaître les personnes, les produits, les tâches, les matériels, les procédures... ;

- de déceler les tâches susceptibles de déboucher sur une action ;
- de suggérer des solutions, de les tester, d'assurer le suivi et de contrôler leurs résultats ;
- de mener des enquêtes, de saisir des opportunités...

Deux stages sont prévus au cours de la formation.

2-1 – stage de première année :

Au terme de la première année de formation, les étudiants sont tenus de passer un stage en entreprise pour une durée minimale de deux semaines, dont la période est fixée en fonction des particularités de chaque centre. L'objectif de ce stage est de permettre à l'étudiant d'appréhender l'organisation et le fonctionnement d'une entreprise, de développer des qualités relationnelles et de mesurer les contraintes de la vie professionnelle.

L'étudiant durant cette période se doit de participer aux différentes activités menées au sein du service d'affectation. A l'issue du stage, l'étudiant rédige un compte rendu de stage comprenant la présentation de l'entreprise, les tâches effectuées, l'apport du stage ainsi que les difficultés rencontrées. Ce compte rendu de stage donnera lieu à une soutenance devant un jury composé au moins de deux enseignants.

2 -2- stage de deuxième année :

Ce stage, d'une durée de quatre semaines, a pour objectif de permettre à l'étudiant d'approfondir ses compétences professionnelles, dans le cadre de situations réelles. Durant cette période, il lui est demandé de développer une problématique en relation avec son cursus de formation. Le stage est sanctionné par un rapport donnant lieu à une soutenance devant un jury composé au minimum de deux membres du métier dont un obligatoire enseignant des matières de spécialité.

❖ Les étapes préparatoires au stage :

a- Information et préparation des étudiants :

Le stage étant un élément important de la formation : les stagiaires doivent être informés très précisément des objectifs, contraintes, conditions de mise en place, d'évaluation (compte rendu, rapport écrit et présentation orale devant le jury).

L'information doit se faire dans le cadre de l'atelier métier bien avant le séjour en entreprise.

b - Préparation du stage avec l'entreprise :

- Définition du contenu du stage et ses objectifs,
- Rencontre et prise de contact préalable stagiaire / entreprise (tuteur) / responsable pédagogique,
- Signature de la convention du stage.

❖ Suivi et encadrement du stage

Le suivi et l'encadrement du stage ne sont pas un simple acte administratif, mais un travail pédagogique faisant appel à tous les acteurs de cursus de formation.

a- Le Directeur des Etudes

Il organise concrètement la mise en place du stage, assure le suivi du dossier du stagiaire, les relations avec l'entreprise et gère les conflits.

Les actions obligatoires et minimales pendant le stage sont les suivantes :

❖ Le premier jour du stage :

- Contact téléphonique avec l'entreprise pour s'assurer de la prise de fonction du stagiaire, et vérifier le bon démarrage.
- Rencontre ou contact avec le stagiaire pour connaître son appréciation de ce premier jour et éventuellement prévenir toute difficulté ou malentendu.

❖ Le dernier jour :

Il prend un contact téléphonique avec l'entreprise et le stagiaire pour vérifier la bonne fin de la période du stage, régler éventuellement les questions administratives, prévoir le calendrier du jury.

b - Le professeur encadrant

Il prend en charge l'encadrement pédagogique d'un groupe d'étudiants tout au long du stage :

- Il effectue une visite (au minimum) sur place pour rencontrer le tuteur puis le stagiaire et vérifier le déroulement du stage. Cela permet de faire une première évaluation avec le tuteur et, si nécessaire, corriger ou aménager le déroulement prévu.
- Il assure le suivi de la rédaction du rapport de stage sur la base du tableau de bord élaboré par chaque étudiant.

c - Le tuteur

Pendant le stage, La personne chargée de l'encadrement du stagiaire en entreprise doit :

- Accueillir le stagiaire,
- Le présenter au personnel de l'entreprise,
- S'assurer des bonnes conditions du travail,
- Informer le responsable pédagogique de l'état d'avancement,
- Evaluer le comportement et les compétences (voir dossier stage).

À l'issue du stage, le tuteur en entreprise peut donner son avis sur le contenu du rapport de stage : le stagiaire devra donc l'informer de l'avancement de celui-ci et le lui présenter pour lecture avant de le remettre officiellement à l'établissement pour présentation devant le jury.

2-3 - Le dossier du stage :

Lors du démarchage du stage :

- Demande de stage du centre de formation,
- Plaquette de présentation de la filière,
- Lettre de motivation & CV de l'étudiant.

Le 1^{er} jour du stage :

- Lettre de remerciements,
- Modèle de convention de stage (dossier stage)
- Grille d'évaluation du stagiaire par le tuteur (dossier stage)

2-4- Déroulement de la soutenance :

Cette épreuve, d'une durée de trente minutes (dont 15 min pour l'étudiant et 15 min pour les questions) , s'appuie principalement sur les tâches accomplies par le stagiaire, son rôle au sein de l'organisation, ses apports personnels à cette organisation ainsi qu'au développement de sa problématique.

L'évaluation du rapport de stage de deuxième année donne lieu à l'utilisation de deux grilles :

- Grille d'évaluation du rapport écrit (voir dossier stage)
- Grille d'évaluation de la prestation orale (voir dossier stage)

VI- Equipement de la filière

L'organisation des équipements par Laboratoire et par zone d'activités se veut plus avantageuse qu'une définition par filière, dans la mesure où elle permet une meilleure rationalisation de l'espace et du matériel commun à plusieurs filières.

En effet, c'est dans ce sens qu'un document intégral « guide d'équipements » a été développé et a servi de base au lancement des appels d'offres pour l'acquisition des équipements de tous les laboratoires et ateliers de tous les centres BTS.

VII- Formation des enseignants

Une formation continue des enseignants intervenant dans ce BTS est souhaitable. Cette formation devrait porter essentiellement sur des aspects suivants :

- les nouveautés ayant touché les différents enseignements,
- l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE),
- l'informatique de gestion,
- la pédagogie intégrative

VIII- Relations avec les professionnels

La qualité des relations avec les professionnels est un élément essentiel du succès de cette rénovation. L'écriture du référentiel des activités professionnelles a été l'occasion d'échanges très riches avec des professionnels. Les temps consacrés à la mise en place du nouveau référentiel, à la définition des contenus des stages et à la certification pourront être l'occasion de créer ces relations dans les endroits où elles n'existent pas encore, ou de les approfondir là où elles existent. La pertinence de la formation repose en particulier sur l'adéquation des travaux réalisés en entreprise durant le stage et les objectifs du référentiel.

La participation des professionnels aux différents examens doit être aussi facilitée (dans le cadre de la soutenance de rapport de stage par exemple).

DOSSIER DES ACTIVITES PRATIQUES

Fiche ACITVITE PRATIQUE

INTITULE DE L'ACTIVITE :

ORGANISME :

Adresse :

Téléphone : Fax :

Personne contactée :

Fonction : Téléphone :

Etudiants :

Quelle est la nature de l'activité choisie ?

Quels en sont les objectifs ?

Quels sont les travaux à réaliser ?

Quel est le délai imparti ?

Fait à : Le :

VISA de l'entreprise

Cadre réservé à l'équipe pédagogique

Lien activité professionnelle/référentiel

Professeur :

Date :

Compte rendu de rendez-vous

Date :

Heure :

Organisme

Nom :

Adresse :

Tél. :

Fax. :

Personne contactée :

Fonction :

Résultat du rendez-vous

Rapport d'activité

Semaine du : / / / / / / / / Au : / / / / / / / /

Nom :

Organisation Contactée	Outils utilisés	Résultats obtenus	Observations	Objectifs semaine suivante
Société X ¹	E-mail	Accord d'un entretien	Préparation du guide d'entretien	Réalisation de l'entretien Contact de la société Y

¹ Ceci est donné à titre d'exemple. Les outils et les activités peuvent être diversifiés

DOSSIER STAGE

CONVENTION DE STAGE

Article 1 :

La présente convention définit les rapports entre :

D'une part *l'entreprise* :

Raison sociale :
Adresse :
Tél. Fax :
E-mail :
Représentée par :
En qualité de :

Et d'autre part :

- ❖ Le centre de formation du BTS Gestion représenté par Monsieur le Proviseur du Lycée en sa qualité du chef de centre.
- ❖ Le stagiaire :
- ❖ Domicilié à :

Article 2 :

L'entreprise..... confiera à l'élève stagiaire, les tâches correspondant à sa formation qui lui permettront de mettre en pratique ses connaissances, de les compléter et de les perfectionner.

Article 3 :

Le stage se déroulera du /_/_/_/_/_/_/_/ au /_/_/_/_/_/_/_/

Tout changement devra être immédiatement communiqué à l'établissement par l'élève et par l'entreprise.

Article 4 :

En cas d'absences répétés, du non respect des horaires ou de tout manquement au règlement de l'entreprise, règlement dont l'élève aura été préalablement informé, l'entreprise se réserve le droit de mettre fin au stage après en avoir prévenu le responsable pédagogique ou le chef de l'établissement.

Article 5 :

La validité de cette convention est limitée à une durée de..... semaines à compter du....., toute prolongation du stage entraînerait la signature d'une nouvelle convention.

Article 6 :

Les activités réalisées par le stagiaire ne sauraient en aucun cas être considérées comme un emploi. En conséquence, l'élève stagiaire ne peut donc prétendre à aucune rémunération de l'entreprise.

Article 7 :

L'élève tenu par le secret professionnel s'engage à ne communiquer, en aucun cas, les informations concernant l'entreprise où il a effectué son stage.

Fait à le

POUR LA SOCIETE	POUR L'ETUDIANT	POUR LE CENTRE
« Lu et approuvé »	« Lu et approuvé »	« Lu et approuvé »
A.....	A.....	A.....
Le.....	Le.....	Le.....
Signature	Signature	Signature

Critères d'ÉVALUATION en entreprise

Critères d'évaluation	Niveau			
	T.B.	B	A.B	M
Compréhension du fonctionnement et de l'organisation de l'entreprise				
1- Communication et relations avec les membres du groupe				
2- Motivation et implication				
3- Capacité à travailler en équipe				
4- Intégration au groupe				
5- Esprit d'initiative				
6- Curiosité intellectuelle, ouverture d'esprit.				
7- Ponctualité				
8- Présentation physique, tenue				
<p>Appréciation du tuteur sur le travail et le comportement du stagiaire :</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 20px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Note proposée :</p> <p>... / 20</p> </div>			
<p>Date : /_/_ / _/_ / _/_ / _/_ /</p> <p>Nom & Signature :</p>				

(*) T.B. : Très Bien B : Bien ; A.B : Assez bien M : Moyen

Grille d'évaluation DU Rapport DE l'activité

Entreprise ou organisme :

Etudiant (s) :

Professeurs (s) encadrant (s) :

		TB	B	AB	M	I
QUALITE DE L'ECRIT	Forme :					
	<ul style="list-style-type: none"> Couverture, reliure, taille Esthétique, lisibilité et clarté (photos, dessin, graphismes) 					
	<ul style="list-style-type: none"> Structure du document (sommaire, introduction, conclusion, bibliographie, annexes) Originalité du plan choisi pertinence des informations Equilibre des diverses parties du rapport et respect du plan annoncé Syntaxe, orthographe et précision du vocabulaire 					
	Fond :					
	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de la situation : justification, argumentation, rigueur Compétences techniques : justesse et pertinence de la conception 					
Evaluation de l'exposé	<ul style="list-style-type: none"> Expression orale et corporelle (voix, maîtrise de la langue, présence,...) 					
	<ul style="list-style-type: none"> Maîtrise des connaissances techniques 					
	<ul style="list-style-type: none"> Plan de l'exposé, clarté, gestion du temps,... 					
	<ul style="list-style-type: none"> Réponses aux questions, argumentation ... 					
Pertinence de l'étude	<ul style="list-style-type: none"> Définition de la situation 					
	<ul style="list-style-type: none"> Méthodologie 					
	<ul style="list-style-type: none"> Analyse critique 					
	<ul style="list-style-type: none"> Argumentaire 					
	<ul style="list-style-type: none"> Intérêt de l'étude pour la formation 					
Président du Jury :		Note : / 20 Appréciations :				
Membres du Jury :						
-						
-						
TB : Très bien B : Bien AB : Assez bien M : Moyen I : Insuffisant						

GRILLE D'EVALUATION DU COMPTE RENDU DE STAGE (ECRIT)

1^{ERE} ANNEE

Réalisé par :

I- Critères de forme :

Mise en page : présentation générale (marges, pagination....)

Présentation des annexes

Lisibilité : qualité tirage

II- Critères de Fond : Contenu

Structure (plan suivi)

Rédaction (orthographe, style, vocabulaire, ponctuation, syntaxe).

Pertinence du contenu, de l'introduction et de la conclusion

Note rapport :

03
01
01
01
07
01
02
04
/10

Jury :

-
-
-

Appreciations globales:

.....
.....
.....

GRILLE D'ÉVALUATION DU COMPTE RENDU (ORAL)

1^{ERE} ANNEE

Critères d'évaluation :

I- Evaluation générale

Tenue (présentation vestimentaire, apparence générale)

Attitude (paralangage)

Prise de contact

Prise de congé

II- Exposé

Contenu (présentation de la société, thème, activités, utilisation des supports)
l'évaluation portera sur la lisibilité et l'exploitation du support et non sur le choix de l'outil.

Clarté (Structure, explication, précision, vocabulaire adapté...)

Gestion du temps

III- Réponses aux questions du Jury

Ecoute active (réaction, comportement)

Maîtrise du sujet/argumentation

IV- Expression orale

Maîtrise de la langue

Articulation/débit/tonalité/voix

Note soutenance

Note finale

02
0,5
0,5
0,5
0,5
03
01
01
01
03
01
02
02
01
01
/10
/20

Jury :

-
-
-

Appreciations globales:

.....

.....

.....

GRILLE D'ÉVALUATION DU RAPPORT DE STAGE (ÉCRIT)

2^{ÈME} ANNEE

Réalisé par :

I- Forme	04
Mise en page	02
Présentation des annexes	01
Lisibilité : qualité tirage	01
II- Fond	12
Contenu	06
Structure (plan suivi)	02
Rédaction (orthographe, style, vocabulaire, ponctuation, syntaxe).	02
Pertinence du contenu, de l'introduction et de la conclusion	02
Thème développé	06
Consistance	02
Pertinence	02
Faisabilité	02
Note rapport :	/20

Jury :

-
-
-

Appreciations globales :

.....

.....

.....

GRILLE D'ÉVALUATION RAPPORT DE STAGE (ORAL)

2^{EME} ANNEE

Critères d'évaluation	I	M	B	TB	TOTAL
1- Evaluation générale					
- tenue (présentation vestimentaire, apparence générale)	0	-	0,5	0,5	/03
- attitude (paralangage)	0	0,75	0,5	1,5	
- prise de contact	0	-	0,25	0,5	
- prise de congé	0	-	0,25	0,5	
2- Exposé					
- contenu (présentation de la société, thème, activités...)	0.5	2	3	4	/08
- structure (plan suivi, transitions)	0.25	0,75	1	1,5	
- clarté (explications, précisions, vocabulaire, support ² ...)	0.5	1	1,5	2	
- gestion du temps	0	-	0,25	0,5	
3- Réponses aux questions du Jury					
- écoute active (réaction, comportement)	0.5	1	1,5	2	/08
- maîtrise du sujet	0.5	1,5	2	3	
- argumentation	0.5	1,5	2	3	
4- Expression orale					
- maîtrise de la langue	0.5	1,5	2	3	/05
- articulation/débit/tonalité/voix	0.5	1	1,5	2	

Ecrit : / 16

Oral : /24

Etudiant(e) :

Nom & prénom :

NOTE :

/20

Membres du Jury :

Nom & prénom

Signature

-

-

² L'évaluation portera sur la lisibilité et l'exploitation du support et non sur le choix de l'outil