



# شهادة التقني العالي Brevet de Technicien Supérieur

## تدبير المقاولات الصغرى والمتوسطة Gestion des Petites et Moyennes Entreprises et des Petites et Moyennes Industries

# مرجع التكوين Référentiel de Formation

Septembre 2010





# شهادة التقني العالي Brevet de Technicien Supérieur

## تدبير المقاولات الصغرى والمتوسطة Gestion des Petites et Moyennes Entreprises et des Petites et Moyennes Industries

### مرجع التكوين Référentiel de Formation

Septembre 2010



## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	5
<b>Introduction</b> .....	7
<b>Référentiel des Activités Professionnelles</b> .....	9
I - Intitulé du BTS .....	11
II - Contexte professionnel.....	11
2-1- Définition .....	11
2-2- Contexte professionnel .....	11
III - Description des fonctions et des activités .....	13
3-1- Fonctions.....	13
3-2- Activités professionnelles .....	13
3-3- Taches liées aux activités.....	14
3-4 Explication des activités.....	16
<b>Référentiel de certification</b> .....	25
I- Association des compétences et des unités .....	26
II-Tableau de croisement des savoirs associés des compétences .....	87
III- Grille des horaires de formations .....	90
<b>Guide d'Accompagnement Pédagogique</b> .....	91
I- Présentation générale du guide .....	93
II- Organisation des enseignements .....	93
2-1- Principes d'organisation .....	93
2-2- Répartition horaire par année .....	94
2-3- Les stages en entreprise.....	95
2-4- La certification .....	95
III- Recommandations pédagogiques concernant les unités .....	95
3-1- Atelier professionnel.....	95
3-2- Démarche à suivre .....	97
3-3- Exemples d'actions professionnelles appliquées .....	97
3-4- recommandations pédagogiques .....	98
IV- Stages .....	100
4-1- Stage de la 1 <sup>ère</sup> année.....	100
4-2- Stage de la 2 <sup>ème</sup> année .....	101
4-3- Les étapes préparatoires au stage .....	101
4-4- Suivi et encadrement du stage .....	101
4-5- Le dossier du stage.....	102
V- Règlement d'examen .....	102
5-1- Règlement d'examen de passage .....	102
5-2- règlement d'examen de certification .....	103
5-3- Epreuve d'Actions Professionnelles Appliquées.....	103
5-4- L'épreuve de synthèse de gestion .....	103
5-5- Soutenance du stage .....	104
VI- Equipement de la filière .....	104
VII- Formation des enseignants.....	105
VIII- Relations avec les professionnels.....	105
<b>Guide des Actions Professionnelles Appliquées</b> .....	109
I- Définition :.....	109
II- Objectifs :.....	109
III- Modalités de mise en œuvre : .....	109
IV- Organisation pédagogique des APA:.....	109
V- Evaluation : .....	110
VI- Structure du rapport d'action professionnelle .....	111
<b>Annexes</b> .....	112

## Préambule

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 objectifs :

- 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. Nantes équipement et, les deux ENSET ont été les premières à ouvrir des filières préparant au BTS aujourd'hui 38 centres, dont 29 lycées 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 2758 à la rentrée scolaire 2009-2010.

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 Industriel (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 surcroit, 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 la refonte des référentiels de quelques filières du Brevet de Technicien Supérieur qui a été lancée en novembre 2007 va être étendue aux autres 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 ce référentiel a été faite par les représentants des centres de formation, elle a été supervisée par les coordonnateurs nationaux et administrée par les services centraux ayant en charge le dossier du BTS.

En fin, je tiens à rendre hommage aux enseignantes et enseignants, directeurs de centres, coordonnateurs nationaux, à nos cadres et responsables et à toute autre personne ayant participé 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.

## INTRODUCTION

Le référentiel présenté ci-après s'inscrit dans l'action de rénovation des formations en Brevet de Technicien Supérieur (BTS) dispensées aux différents centres de formation; entamée par le ministère de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur et de la formation des cadres, au niveau de la filière BTS gestion des PME-PMI. Il est le fruit des travaux de l'équipe des enseignements représentant les différents centres de formation de BTS gestion des PME-PMI dans tout le territoire marocain.

La mise au point d'un référentiel national de certification du diplôme dispensé en BTS gestion des PME-PMI, s'assigne comme finalité la corrélation de la formation en fonction des paramètres professionnels issus de l'adhésion des opérateurs et des partenaires externes. Le référentiel met en interaction 4 volets :

- Le référentiel des activités professionnelles (*RAP*) : support de communication, il fixe le positionnement professionnel de référence du diplôme.
- Le référentiel de certification du domaine professionnel (*RC*) : présente les modalités de certification dans une situation d'évaluation de la formation acquise
- Le guide d'accompagnement pédagogique (*GAP*) : décrit les modalités d'enseignement ; les équipements et les évaluations.
- Le guide des actions professionnelles appliquées : décrit les modalités de déroulement et d'évaluation des actions professionnelles appliquées.

La référence aux activités professionnelles, pièce angulaire de la rénovation, définit le profil du diplôme certifié et renvoie au plan pédagogique, à la démarche et aux concepts de l'approche par compétences. La définition du profil du diplôme s'appuie sur la description des activités professionnelles, enchaînées et agencées en des fonctions d'action de structure transversale. La mise en œuvre des tâches exercées dans une fonction exige des compétences techniques ou professionnelles, des aptitudes, des capacités générales et des qualités personnelles, qui ensemble forment le domaine de certification du diplôme.

La mobilisation des compétences déclinées par fonctions, requiert des savoirs et savoir-faire reliés de façon transversale aux différentes fonctions. La construction du diplôme émane d'une approche pluridisciplinaire des savoirs enseignés qui privilégient les concepts de fonctions, d'activités et de compétences. L'enseignement des savoirs professionnels ou technologiques est accompagné au fil des deux années de formation. La validation du diplôme est assurée aux termes d'un dispositif de certification qui combine l'évaluation formative en cours de formation (contrôle continu) et une évaluation sommative en fin de deuxième année (épreuves écrites et pratiques).

# **Référentiel des Activités Professionnelles (RAP)**

# I - Intitulé du BTS

## « BTS Gestion des PME-PMI »

# II - Contexte professionnel

## 2-1- Définition

Le titulaire du BTS Gestion PME-PMI exerce sa mission auprès du chef d'entreprise d'une petite ou moyenne entreprise ou d'un cadre dirigeant. Il en est le collaborateur direct.

Cette mission se caractérise par une forte polyvalence. Elle se décline en diverses activités qui sont explicitement attribuées par le chef d'entreprise.

### 2-1-1- La mission globale

La polyvalence du technicien supérieur de gestion lui permet, dans la limite des responsabilités fixées par le chef d'entreprise, dans le respect des règles de confidentialité et le contexte culturel caractéristique de la PM:

- de participer à la gestion opérationnelle de l'entreprise dans ses dimensions administrative, comptable, commerciale, humaine... ;
- de contribuer à l'amélioration de son efficacité par l'optimisation de son organisation ;
- de contribuer à sa pérennité par l'anticipation des besoins, l'accompagnement du développement et la participation au contrôle de l'activité par la mise en place d'indicateurs qu'il soumet au chef d'entreprise.

La place dans l'organisation du technicien supérieur de gestion lui impose d'avoir une perception globale de l'activité de la PME, d'inscrire son action dans le respect de sa culture et de ses objectifs stratégiques. Il contribue à la valorisation de l'image de l'entreprise.

Dans sa mission globale, le technicien supérieur dispose d'une autonomie et d'un champ de délégation plus ou moins étendus selon l'entreprise (taille, métier, culture...), selon le dirigeant (style de management, aptitude à déléguer) et selon sa propre expérience professionnelle. Son niveau de responsabilité peut donc s'enrichir au fil de son parcours professionnel.

### 2-1-2- activités constitutives de sa mission

La mission du technicien supérieur de gestion comporte plusieurs activités suivantes, entre autres :

- préparer les éléments de la décision du chef d'entreprise et l'aider dans son action. En tant qu'assistant, technicien supérieur de gestion lui apporte les informations nécessaires à la conduite de l'exploitation, au développement de l'entreprise ou à la mise en place de projets.
- préparer certains dossiers et en suivre l'exécution en fonction des consignes reçues.
- Organiser et planifier les activités du chef d'entreprise (réunions, déplacements, évènements ...).
- collaborer avec le chef d'entreprise dans la gestion des ressources humaines, matérielles et financières et dans des activités qui assurent la pérennisation et le développement de l'entreprise. Il participe à ses activités en exerçant tout particulièrement des fonctions de veille, de suivi et d'alerte.
- Prendre en charge la quasi intégralité d'un processus administratif : c'est le cas par exemple du processus de gestion administrative de la relation avec la clientèle ou les fournisseurs, ou encore du traitement des dossiers du personnel ;
- Faciliter la mise en relation des différentes parties prenantes, internes ou externes, au sein d'un processus par sa contribution à la mise en œuvre d'une politique de communication efficace.

Les activités exercées par le technicien supérieur de Gestion de PME-PMI sont regroupées selon les grands domaines suivants :

- la gestion de la relation avec la clientèle ;
- la gestion de la relation avec les fournisseurs ;
- la gestion et le développement des ressources humaines ;
- l'organisation et la planification des activités
- la gestion des ressources ;
- la gestion des risques ;
- la communication globale.

## 2-2- Contexte professionnel

### 2-2-1- Types d'entreprises

L'emploi du technicien supérieur de Gestion de PME-PMI s'exerce dans les structures organisationnelles où la polyvalence est fortement recherchée (agences, filiales de petites taille, succursales...). Il s'agit donc



principalement des PME couvrant tous les secteurs d'activités (distribution, banques, assurances, télécommunications...). Des organismes publics ou des associations peuvent également rechercher ce type de profil en raison de son caractère polyvalent et facilement adaptable.

### **2-2-2- Place dans l'organisation**

Le titulaire du BTS de gestion PME-PMI exerce son activité sous l'autorité du chef d'entreprise ou d'un cadre dirigeant. Il occupe une position particulière au sein de l'entreprise par son rôle d'interface, dans les relations internes et externes, y compris dans un contexte international.

### **2-2-3- Environnement technologique et économique de l'emploi**

Cet environnement est caractérisé par de profonds changements :

- La prépondérance des PME-PMI dans le tissu économique marocain qui constituent le principal employeur d'un titulaire de BTS de gestion.
- Le programme de mise à niveau des entreprises marocaines en raison de l'ouverture des secteurs économiques à la concurrence internationale.
- Le recours de plus en plus important aux TIC comme outil indispensable de travail
- Le développement de la normalisation avec de nouvelles contraintes nationales et européennes à prendre en compte en matière de qualité et de sécurité ;
- La clientèle marocaine devient de plus en plus exigeante : l'ouverture du marché marocain a favorisé la diversité du choix du consommateur.
- La délocalisation dans différents domaines d'activité : aéronautiques, off-shoring, électroniques, ...
- Le recours croissant des grandes entreprises à la sous-traitance avec des conditions contractuelles qui augmentent la dépendance des PME vis à vis des donneurs d'ordre.
- Une réglementation importante et en constante évolution notamment en matière fiscale et sociale, exigeant de la part de l'entreprise une veille informationnelle permanente et une forte capacité d'adaptation.

Le développement du commerce électronique (sites marchands, places de marché...) qui modifie la nature des relations entre les acteurs.

### **2-2-4- Conditions générales d'exercice**

#### ***Autonomie et responsabilité***

Le technicien supérieur de gestion rend compte régulièrement au chef d'entreprise, il travaille de manière autonome et fait preuve d'initiative dans la limite des tâches et fonctions qui lui sont attribuées par son supérieur.

Il organise son travail, contribue à l'organisation de celui du dirigeant et collabore avec d'autres salariés de l'entreprise.

#### ***Aptitudes et comportement mis en œuvre dans l'exercice de l'emploi***

Un esprit d'analyse et de synthèse, une capacité d'anticipation sont nécessaires à l'exercice de l'ensemble de ses fonctions d'assistant. Il est organisé et rigoureux.

Il sait s'adapter aux changements de l'environnement et est capable de réagir pour accompagner les réorganisations incontournables.

Compte tenu de sa position d'interface interne et externe, le technicien de gestion doit développer une forte dimension relationnelle. Pour répondre aux nombreuses sollicitations des acteurs internes et externes à l'entreprise, le technicien de gestion fait preuve d'une grande disponibilité et est attentif aux besoins.

Il est capable de modifier son rythme de travail en fonction des aléas quotidiens et de faire face aux imprévus. Pour réduire les tensions, il est attentif au climat relationnel et à la prévention des conflits.

En relation avec les partenaires internes et externes de l'entreprise, le technicien de gestion peut avoir un rôle de représentation du dirigeant et doit donc répondre à une forte exigence en termes de comportement (amabilité, conscience professionnelle, diplomatie, discrétion, présentation adaptée).

A ces aptitudes s'ajoutent une bonne culture générale et une bonne maîtrise écrite et orale des langues.

#### ***Maîtrise des langues étrangères***

Les PME-PMI cherchent de plus en plus à se développer par la conquête de nouveaux marchés à l'international. Elles sont également susceptibles de s'approvisionner sur ces marchés. Le technicien de gestion doit donc être en mesure d'assurer une communication écrite et orale de qualité avec des partenaires étrangers.

#### ***Utilisation des technologies***

Le technicien de gestion mobilise en permanence les outils qui relèvent des technologies de l'information et de la communication.

Il maîtrise les technologies de production et de gestion des documents ainsi que de recherche d'informations.

Il est aussi appelé à mettre ses compétences au service de ses collègues de travail.

### 2-2-5- Évolution de l'emploi

Grâce à sa polyvalence, le titulaire de ce diplôme dispose des moyens pour évoluer dans un large spectre de métiers et de responsabilités. Le poste de technicien de gestion pourra évoluer :

- avec la croissance de la PME, ce qui lui permet de céder certaines tâches à d'autres salariés et de se consacrer à des activités exigeant plus d'autonomie et de responsabilité,
- vers un nombre croissant d'activités déléguées en fonction de son expérience, de ses compétences et de ses qualités personnelles.

Le technicien peut s'orienter à terme vers la reprise d'une PME

## III - Description des fonctions et des activités

### 3-1- Fonctions

Fonctions	
Gestion de la relation avec la clientèle	F1
Gestion de la relation avec les fournisseurs	F2
Gestion et développement des ressources humaines	F3
Organisation et planification des activités	F4
Gestion des ressources	F5
Gestion des risques	F6
Communication globale	F7

### 3-2- Activités professionnelles

F1	Gestion de la relation avec la clientèle
A1.1	Recherche de clientèle et contact
A1.2	Administration des ventes
A1.3	Maintien et développement de la relation avec la clientèle

F2	Gestion de la relation avec les fournisseurs
A2.1	Recherche et choix des fournisseurs
A2.2	Achat de biens et prestations de services
A2.3	Suivi des achats

F3	Gestion et le développement des ressources humaines
A3.1	Gestion administrative du personnel
A3.2	Participation à la gestion des ressources humaines

F4	Organisation et la planification des activités
A4.1	Organisation et amélioration du travail administratif
A4.2	Organisation des activités
A4.2	Participation à une organisation de travail collaboratif

F5	Gestion des ressources
A5.1	Participation à la gestion des immobilisations
A5.2	Participation à la gestion des ressources financières
A5.3	Gestion de l'information

F6	Gestion des risques
A6.1	Participation à la gestion des risques informatiques
A6.2	Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail
A6.3	Participation à la protection des personnes, des biens et des droits
A6.4	Participation à la gestion des risques financiers
A6.5	Participation à la gestion des risques environnementaux

F7	La communication globale
A7.1	Communication interne (contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)
A7.2	Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)

### 3-3- Taches liées aux activités

A1.1	Recherche de clientèle et contact	
T.1.1.1	Organisation de la prospection et prospection clientèle	A
T.1.1.2	Détection, analyse et suivi des appels d'offres	A

A1.2	Administration des ventes	
T.1.2.1	Préparation de propositions commerciales	A
T.1.2.2	Négociation commerciale	A
T.1.2.3	Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires)	A
T.1.2.4	Suivi des ventes et des livraisons	A
T.1.2.5	Facturation et suivi des règlements et des relances clients	A
T.1.2.6	Mise à jour et amélioration du système d'information client	P

A.1.3	Maintien et développement de la relation avec la clientèle	
T.1.3.1	Accueil, information et conseils	A
T.1.3.2	Traitement et suivi des réclamations	P

A.2.1	Recherche et choix des fournisseurs	
T.2.1.1	Étude des demandes d'achat	A
T.2.1.2	Recherche des fournisseurs pour référencement	A
T.2.1.3	Comparaison des offres et sélection des fournisseurs	A
T.2.1.4	Mise à jour et amélioration du système d'information fournisseur	P

A2.2	Achat de biens et prestations de services	
T.2.2.1	Préparation de la négociation des contrats	A
T.2.2.2	Passation et suivi des commandes	A
T.2.2.3	Gestion optimale des stocks	A

A2.3	Suivi des achats	
T.2.3.1	Contrôle des achats et des règlements	A
T.2.3.2	Entretien de relations partenariales	P
T.2.3.3	Information du chef d'entreprise	A

A.3.1	Gestion administrative du personnel	
T.3.1.1	Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ	P
T.3.1.2	Organisation et suivi des dossiers du personnel	A
T.3.1.3	Gestion du temps de travail, des absences et des congés	A
T.3.1.4	Préparation des éléments de la paie	A
T.3.1.5	Réalisation des déclarations sociales	A

A.3.2	Participation à la gestion des ressources humaines	
T.3.2.1	Aide au recrutement	P
T.3.2.2	Préparation et suivi des actions de formation	P
T.3.2.3	Contribution à la qualité des relations interpersonnelles	P

A.4.1	Organisation et amélioration du travail administratif	
T.4.1.1	Amélioration de l'organisation du travail administratif	P

A.4.2	Organisation des activités	
T.4.2.1	Gestion des emplois du temps	A
T.4.2.2	Planification des prestations (chantiers, interventions...)	A
T.4.2.3	Organisation des déplacements sur le territoire national ou à l'étranger	A
T.4.2.4	Organisation d'événements internes ou de la participation à des événements externes, réunions, cérémonies, salons, séminaires, visites..., y compris à l'étranger	P

<b>A.4.2</b>	<b>Participation à une organisation de travail collaboratif</b>	
T.4.3.1	Élaboration, mise en œuvre et contrôle d'une procédure de partage des documents	P
T.4.3.2	Gestion de la messagerie électronique	P

<b>A.5.1</b>	<b>Participation à la gestion des immobilisations</b>	
T.5.1.1	Acquisition et suivi des immobilisations corporelles	P
T.5.1.2	Acquisition et suivi des immobilisations incorporelles	P

<b>A.5.2.</b>	<b>Participation à la gestion des ressources financières</b>	
T.5.2.1	Recherche des modes de financement des immobilisations et suivi de la procédure d'octroi du financement	P
T.5.2.2	Suivi et optimisation des flux de trésorerie	P

<b>A.5.3.</b>	<b>Gestion de l'information</b>	
T.5.3.1	Organisation de l'information professionnelle de l'entreprise	A
T.5.3.2	Mise en place, maintenance d'un système de classement et d'archivage	A

<b>A6.1</b>	<b>Participation à la gestion des risques informatiques</b>	
T.6.1.1	Gestion des sauvegardes des données et des accès aux réseaux	P
T.6.1.2	Gestion des applications informatiques	P
T.6.1.3	Maintenance et protection des postes de travail	P

<b>A6.2</b>	<b>Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail</b>	
T.6.2.1	Repérage et évaluation des risques, vérification du respect de la réglementation	P
T.6.2.2	Collecte, traitement et diffusion de l'information sur la santé et la sécurité	P

<b>A6.3</b>	<b>Participation à la protection des personnes, des biens et des droits</b>	
T.6.3.1	Suivi des risques	P
T.6.3.2	Suivi des contrats d'assurance	P
T.6.3.3	Suivi des dossiers de «sinistres»	P
T.6.3.4	Suivi de la protection de la propriété intellectuelle et industrielle	P

<b>A6.4</b>	<b>Participation à la gestion des risques financiers</b>	
T.6.4.1	Évaluation et suivi des risques de solvabilité et de liquidité de l'entreprise	P
T.6.4.2	Évaluation et suivi des risques « clients »	P
T.6.4.3	Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux	P

<b>A6.5</b>	<b>Participation à la gestion des risques environnementaux</b>	
T.6.5.2	Évaluation des risques environnementaux	P
T.6.5.2	Gestion des déchets et rejets liés à l'activité de l'entreprise	P
T.6.5.3	Suivi des réglementations en matière d'économie d'énergie	P

<b>A.7.1</b>	<b>Communication interne (contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)</b>	
T.7.1.1	Création et modélisation de documents	A
T.7.1.2	Rédaction et diffusion de documents écrits (courriers, notes, comptes rendus, procès verbaux, rapports, courriels...) en langue nationale ou étrangère	A
T.7.1.3	Communication orale interpersonnelle et de groupe	A
T.7.1.4	Facilitation des échanges internes (boîte à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage...)	A

<b>A.7.2</b>	<b>Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)</b>	
T.7.2.1	Accueil en face à face et au téléphone et via les médias d'information	A
T.7.2.2	Contribution à la communication institutionnelle	P
T.7.2.3	Contribution à la communication commerciale	P
T.7.2.4	Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication	A

### 3-4 Explication des activités

F1 : Gestion de la relation avec la clientèle	
<b>A.1.1. Recherche de clientèle et contact</b> <b>A.1.2. Administration des ventes</b> <b>A.1.3. Maintien et développement de la relation avec la clientèle</b>	
Tâches réalisées en autonomie	<b>Données disponibles pour réaliser les tâches liées aux activités</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ informations sur les clients</li> <li>✓ annuaires professionnels</li> <li>✓ carnet de commandes</li> <li>✓ bons de commande, bons de livraison</li> <li>✓ devis, factures</li> <li>✓ contrats types, appels d'offres</li> <li>✓ informations sur les produits et les tarifs</li> <li>✓ conditions générales de vente, garanties</li> <li>✓ documentations comptables, juridiques et fiscales professionnelles</li> </ul>
	<b>Situations de travail relevées</b>
	<b>Exemples de situations de travail</b>
	<b>Exemples de moyens utilisés</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Création d'une base de données client</li> <li>✓ Analyse des documents commerciaux</li> <li>✓ Réalisation d'un argumentaire de vente</li> </ul>
<b>Résultats attendus</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identification et qualification des prospects</li> <li>✓ Suivi rigoureux des appels d'offres</li> <li>✓ Actualisation et enrichissement du système d'information client</li> <li>✓ Préparation et réalisation de documents commerciaux</li> <li>✓ Définition et présentation avantageuse de l'offre commerciale</li> <li>✓ Acquisition des techniques de négociation</li> <li>✓ Suivi rigoureux de la clientèle</li> <li>✓ Suivi rigoureux des ventes et des livraisons (optimisation de la gestion de la force de vente)</li> <li>✓ Exactitude des calculs, fiabilité des enregistrements, efficacité des contrôles</li> <li>✓ Qualité de la communication écrite et orale avec les acteurs internes et externes</li> <li>✓ Information et conseil auprès de la clientèle</li> <li>✓ Qualité et intensité de la relation clientèle</li> <li>✓ Traitement efficace et suivi rigoureux des réclamations</li> <li>✓ Fidélisation et développement de la clientèle</li> <li>✓ Conformité aux principes comptables et aux dispositions juridiques</li> </ul>	

Le technicien prend en charge l'essentiel du processus administratif des ventes. Il met en place certaines actions de prospection, s'assure de la bonne exécution des contrats de vente et effectue des tâches qui permettent de développer la relation avec la clientèle. Le technicien doit pouvoir exercer cette activité en langue nationale ou étrangère.

#### **Les conditions d'exercice :**

##### **- Liaisons fonctionnelles**

- Relations internes :
  - en particulier le personnel commercial et de production
- Relations externes :
  - les prospects
  - les clients
  - les prestataires de services

##### **- Autonomie, responsabilité**

L'implication du chef d'entreprise ou de commerciaux dans cette fonction délimite l'étendue de l'autonomie dont dispose le technicien. Toutefois, sur le champ purement administratif et en accord avec le chef d'entreprise, il dispose généralement d'un degré de délégation important, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.

## F2 : Gestion de la relation avec les fournisseurs

- A.2.1. Recherche et choix des fournisseurs**
- A.2.2 Achat de biens et prestations de services**
- A.2.3. Suivi des achats**

<b>Tâches réalisées en autonomie</b>	<b>Données disponibles pour réaliser les tâches liées aux activités</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ informations sur les fournisseurs (catalogues, tarifs, conditions, fichiers...)</li> <li>✓ informations sur les produits et services nécessaires à l'activité (normes)</li> <li>✓ informations sur la politique d'approvisionnement de l'entreprise (critères de référencement, cahier des charges, contraintes)</li> <li>✓ informations sur les commandes, les livraisons et les règlements (bons de commande, factures, journal de banque, relevés bancaires)</li> <li>✓ tableaux de statistiques de la production et/ou des commandes</li> </ul>	
	<b>Situations de travail relevées</b>	
	<b>Exemples de situations de travail</b>	<b>Exemples de moyens utilisés</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Réalisation des inventaires permanents</li> <li>✓ Choix des fournisseurs à partir de tableaux comparatifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe</li> <li>✓ matériel de communication (téléphones fixes et mobiles, télécopie)</li> <li>✓ logiciels bureautiques (texteur, tableur, SGBDR)</li> <li>✓ logiciels de navigation et de recherche internet</li> <li>✓ logiciels de gestion de temps (planning)</li> <li>✓ logiciel de communication (messagerie, ...)</li> <li>✓ logiciels de gestion commerciale et de comptabilité</li> </ul>
	<b>Résultats attendus</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse, évaluation quantitative et qualitative des besoins en produits et services</li> <li>✓ Actualisation et enrichissement du système d'information fournisseur</li> <li>✓ Qualification des fournisseurs pour référencement</li> <li>✓ Argumentation commerciale avec prise en compte des contraintes et des objectifs de l'entreprise</li> <li>✓ Comparaison d'offres et proposition argumentée de choix de fournisseurs</li> <li>✓ Proposition de plan de négociation et d'argumentaire d'achat</li> <li>✓ Exactitude des calculs, des enregistrements, des contrôles liés aux commandes et aux factures</li> <li>✓ Procédure et tableau de suivi des commandes, mise en place d'actions de relance</li> <li>✓ Contrôle et statistiques d'achat</li> <li>✓ Tableau de suivi des règlements et mise en place d'actions de relance</li> <li>✓ Analyse comparative des performances des fournisseurs et proposition d'actions ciblées</li> <li>✓ Communication d'informations fiables et actualisées au dirigeant</li> <li>✓ Qualité de la communication écrite et orale ou productions de documents et de messages oraux</li> <li>✓ Documents conformes aux principes comptables, aux dispositions juridiques</li> </ul>		

Le technicien prend en charge l'essentiel du processus administratif des ventes. Il met en place certaines actions de prospection, s'assure de la bonne exécution des contrats de vente et effectue des tâches qui permettent de développer la relation avec la clientèle. Le technicien doit pouvoir exercer cette activité en langue nationale ou étrangère.

### **Les conditions d'exercice :**

#### **- Liaisons fonctionnelles**

- Relations internes :
  - tous les services et plus particulièrement le service production
- Relations externes :
  - les clients
  - les prestataires de services
  - les fournisseurs
  - les établissements bancaires

#### **- Autonomie, responsabilité**

En fonction des objectifs assignés par le chef d'entreprise et dans la limite de la délégation accordée, le technicien dispose d'une autonomie dans l'exécution des tâches liées à cette activité, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.

### F3 : Gestion et développement des ressources humaines

#### A.3.1. Gestion administrative du personnel

#### A.3.2. Participation à la gestion des ressources humaines

<b>Tâches réalisées en autonomie</b>	<b>Données disponibles pour réaliser les tâches liées aux activités</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ informations sociales et juridiques</li> <li>✓ informations professionnelles sur les salaires et des dossiers individuels de salariés</li> <li>✓ informations relatives aux déclarations sociales obligatoires</li> <li>✓ conventions collectives et accords d'entreprise</li> <li>✓ code du travail et du code de la sécurité sociale</li> <li>✓ modèles d'imprimés de déclarations sociales</li> <li>✓ contrats de travail type et des bulletins de salaire</li> <li>✓ règlement intérieur</li> <li>✓ fiches et profils de poste, des fiches descriptives de métiers ou de fonctions</li> <li>✓ CV, lettres de motivation, tests d'aptitude</li> <li>✓ informations relatives au droit de la formation et à la politique de formation de l'entreprise</li> <li>✓ un plan de formation et les formations offertes</li> <li>✓ informations concernant des filières de formation et des formations professionnelles</li> <li>✓ éléments du tableau de bord social</li> <li>✓ éléments de la culture de l'entreprise</li> </ul>	
	<b>Situations de travail relevées</b>	
	<b>Exemples de situations de travail</b>	<b>Exemples de moyens utilisés</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Etablissement de bulletins de paie</li> <li>✓ Etablissement d'un plan de formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ micro-ordinateurs connectés aux réseaux interne et externe (possibilités de transférer les données sociales par voie télématique)</li> <li>✓ matériel de communication (téléphones fixe et mobile, télécopie)</li> <li>✓ logiciels de paie</li> <li>✓ logiciels de communication (messagerie)</li> <li>✓ logiciels de navigation et de recherche internet</li> <li>✓ logiciels bureautiques (texteur, tableur, SGBDR)</li> <li>✓ logiciels de gestion du personnel, PGI</li> <li>✓ logiciel de gestion du temps de travail et de planification</li> </ul>
	<b>Résultats attendus</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suivi et actualisation des dossiers individuels des salariés</li> <li>✓ Élaboration et suivi d'une procédure d'accueil</li> <li>✓ Renseignement de documents sociaux obligatoires</li> <li>✓ Suivi des relations avec les organismes sociaux et la médecine du travail</li> <li>✓ Mise en place des conditions d'accueil d'un nouveau salarié</li> <li>✓ Planification des temps de présence et des congés</li> <li>✓ Communication écrite et orale aux salariés sur l'organisation et l'évolution du temps de travail</li> <li>✓ Connaissance actualisée et respect de la réglementation du travail</li> <li>✓ Production de documents et de messages internes et externes liés à l'administration du personnel</li> <li>✓ Transmission régulière au dirigeant d'informations fiables et actualisées sur la gestion du temps de travail</li> <li>✓ Respect et amélioration des procédures de paie</li> <li>✓ Communication écrite et orale aux salariés sur des éléments de paie les concernant</li> <li>✓ Communication écrite et orale au comptable ou prestataire de service sur la paie et les documents sociaux</li> <li>✓ Documents produits conformes aux dispositions réglementaires, législatives et conventionnelles</li> <li>✓ Production de documents de suivi des obligations sociales</li> <li>✓ Élaboration d'outils de description des emplois et de suivi du processus de recrutement</li> <li>✓ Propositions argumentées du mode de recrutement</li> <li>✓ Réalisation de guide d'entretien et rédaction de comptes rendus d'entretiens</li> <li>✓ Rédaction de contrats de travail</li> <li>✓ Élaboration d'outils de suivi de la procédure d'élaboration du plan de formation</li> <li>✓ Élaboration et suivi du budget de formation</li> <li>✓ Propositions argumentées de choix des prestations de formation</li> <li>✓ Élaboration du planning des formations et des outils d'évaluation des actions de formation</li> <li>✓ Conception de tableaux de bord sociaux</li> </ul>		



Le technicien prend en charge l'essentiel de la gestion administrative du personnel et s'assure de l'exécution de l'ensemble des tâches nécessaires à la préparation de la paie. Il apporte un soutien au dirigeant dans le cadre de la gestion des ressources humaines pour les opérations de recrutement ou de valorisation du capital humain.

**Les conditions d'exercice :**

**- Liaisons fonctionnelles**

- Relations internes :
  - les membres du personnel.
- Relations externes :
  - administration sociale (CNSS CIMR, ...) et organismes mutualistes
  - partenaires (expert-comptable, cabinet de conseils, ANAPEC, ...)
  - organismes de formation
  - sociétés d'intérim, cabinets de recrutement
  - médecine du travail

**- Autonomie, responsabilité**

Dans la limite de la délégation accordée et dans le respect de la réglementation, le technicien dispose d'une autonomie assez large dans l'exécution des activités administratives liées à la gestion du personnel. En matière de gestion des ressources humaines, son autonomie est limitée par les règles en vigueur dans l'entreprise et les consignes données par le chef d'entreprise ainsi que les objectifs assignés.

F4 : Organisation et planification des activités	
<b>A.4.1. Organisation et amélioration du travail administratif</b> <b>A.4.2. Organisation des activités</b> <b>A.4.3. Participation à une organisation de travail collaboratif</b>	
<b>Tâches réalisées en autonomie</b>	<b>Données disponibles pour réaliser les tâches liées aux activités</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ consignes, instructions internes et externes</li> <li>✓ ordres de fabrication, carnet de commandes</li> <li>✓ contraintes réglementaires (ou documentation juridique)</li> <li>✓ propositions de prestataires de services (transport, hôtellerie, restauration...)</li> <li>✓ données sur le système d'information de l'entreprise</li> <li>✓ conventions type d'inscription (salons, séminaires, etc.)</li> <li>✓ fiches et profils de poste, des fiches descriptives de métiers ou de fonctions</li> </ul>
	<b>Situations de travail relevées</b>
	<b>Exemples de situations de travail</b>
	<b>Exemples de moyens utilisés</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ organisation d'événements (salon et foires, réunion, séminaire...)</li> <li>✓ réalisation de plannings</li> <li>✓ Résolution de problèmes</li> </ul>
<b>Résultats attendus</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tenue et mise à jour fiable des emplois du temps dans le respect des contraintes et de la confidentialité</li> <li>✓ Transmission des informations relatives aux emplois du temps aux personnes concernées</li> <li>✓ Tenue fiable des outils de planification</li> <li>✓ Collecte des informations nécessaires à l'organisation des déplacements et des événements internes et externes</li> <li>✓ Organisation fiable des déplacements et des événements dans le respect des contraintes</li> <li>✓ Production et transmission d'informations et de documents pertinents pour le bon déroulement des activités</li> <li>✓ Contrôle et évaluation du bon déroulement des activités</li> <li>✓ Fonctionnement efficace du travail collaboratif et de la messagerie</li> <li>✓ Conception d'outils d'analyse des activités et des tâches administratives</li> <li>✓ Propositions d'amélioration de l'organisation d'activités administratives</li> </ul>	



Par ses activités d'organisation et la mise en œuvre de méthodologies et de technologies adaptées, le technicien contribue à l'efficacité du chef d'entreprise et de l'ensemble du personnel, plus particulièrement dans le cadre d'un travail collaboratif qu'il a en charge de faciliter.

**Les conditions d'exercice :**

**- Liaisons fonctionnelles**

- Relations internes :
  - le chef d'entreprise
  - les membres du personnel
  - le responsable informatique.
- Relations externes :
  - prestataires de services (agences de voyage, prestataires de transport, de restauration, d'hébergement, etc)
  - fournisseurs, clients, partenaires externes

**- Autonomie, responsabilité**

Pour les deux premières activités, l'assistant dispose d'une autonomie, variable selon son niveau d'expérience et le degré de délégation du chef d'entreprise, mais globalement importante. Cette autonomie s'exerce dans le respect des règles de fonctionnement de l'entreprise et des procédures établies.

Dans le cadre du travail collaboratif, sa participation est limitée aux domaines définis par le responsable ou le prestataire informatique.

F5 : Gestion des ressources		
<b>A.5.1. Participation à la gestion des immobilisations</b> <b>A.5.2. Participation à la gestion des ressources financières</b> <b>A.5.3. Gestion de l'information</b>		
Tâches réalisées en autonomie	<b>Données disponibles pour réaliser les tâches liées aux activités</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ informations sur les fournisseurs d'immobilisation et les équipements</li> <li>✓ extraits de cahier des charges</li> <li>✓ factures d'acquisition d'immobilisations</li> <li>✓ réglementation comptable sur l'amortissement des immobilisations</li> <li>✓ information sur la situation financière de l'entreprise (bilan, CPC, plans d'investissement et de financement)</li> <li>✓ informations sur les modes de financement et de crédit</li> <li>✓ prévisions de flux de trésorerie</li> <li>✓ documents bancaires</li> </ul>	
	<b>Situations de travail relevées</b>	
	<b>Exemples de situations de travail</b>	<b>Exemples de moyens utilisés</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Etablissement d'un tableau d'immobilisations</li> <li>✓ Choix d'investissements</li> <li>✓ Archivage de données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ micro-ordinateurs multimédias connectés aux réseaux interne et externe, imprimante</li> <li>✓ logiciels : traitement de texte, tableur, gestionnaire de bases de données</li> <li>✓ matériel de téléphonie fixe et mobile</li> <li>✓ progiciel de gestion intégrée</li> <li>✓ logiciel de gestion comptable et de gestion des immobilisations</li> <li>✓ logiciels documentaires</li> </ul>
	<b>Résultats attendus</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recommandations sur les équipements et installations nécessaires à des conditions de travail optimales</li> <li>✓ Portefeuille de fournisseurs adapté aux besoins de l'entreprise</li> <li>✓ Actualisation et enrichissement du système d'information fournisseur</li> <li>✓ Proposition de plans d'amortissements d'immobilisations, de plans de financement et de plans de trésorerie</li> <li>✓ Proposition pertinente de modes de financement ou de crédits</li> <li>✓ Pertinence et fiabilité de l'information collectée</li> <li>✓ Accessibilité aux informations</li> <li>✓ Procédures de conservation des informations</li> </ul>		

Le technicien est placé dans une position particulière dans la mesure où converge vers lui l'expression des besoins des différents collaborateurs ou services. En matière d'immobilisations et de ressources financières, il

prépare les éléments de la prise de décision du dirigeant et assure la gestion de certains dossiers. Par ailleurs, il s'assure de la mise en place d'une organisation efficace de l'information pour la mettre à disposition des utilisateurs internes et externes et veiller à sa conservation.

**Les conditions d'exercice :**

**- Liaisons fonctionnelles**

- Relations internes :
  - le chef d'entreprise
  - les membres du personnel.
- Relations externes :
  - les assureurs, les intermédiaires financiers
  - les centres de documentation
  - les prestataires de service

**- Autonomie, responsabilité**

Les décisions en matière de gestion des immobilisations et des ressources financières sont du domaine du chef d'entreprise. L'assistant dispose d'une responsabilité qui se limite à une préparation rigoureuse des dossiers et à leur suivi. L'exercice des missions de l'assistant s'exerce dans le respect de la politique de l'entreprise et de la réglementation.

L'assistant dispose par contre d'une autonomie plus importante dans le domaine de la gestion de l'information. Elle s'exerce dans le respect des procédures établies et des obligations légales relatives à la conservation des documents.

F6 : Gestion des risques	
<p><b>A.6.1 Participation à la gestion des risques informatiques</b></p> <p><b>A.6.2 Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail</b></p> <p><b>A.6.3 Participation à la protection des personnes, des biens et des droits</b></p> <p><b>A.6.4 Participation à la gestion des risques financiers</b></p>	
Tâches réalisées en autonomie	<b>Données disponibles pour réaliser les tâches liées aux activités</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ réglementation en vigueur</li> <li>✓ règlement intérieur</li> <li>✓ polices d'assurance de l'entreprise, garanties contractuelles,</li> <li>✓ déclarations et inscriptions auprès des différents organismes de protection de la propriété industrielle</li> <li>✓ documentation technique de l'entreprise</li> <li>✓ tableaux de bord</li> <li>✓ informations relatives au contexte de l'entreprise et à son environnement</li> <li>✓ contrats avec les prestataires</li> </ul>
	<b>Situations de travail relevées</b>
	<b>Exemples de situations de travail</b>
	<b>Exemples de moyens utilisés</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analyse des contrats</li> <li>✓ Sensibilisation à la sécurité au travail</li> <li>✓ Mise en place d'un système de veille : commercial, financier juridique</li> </ul>
<b>Résultats attendus</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fonctionnement sécurisé du système informatique en accord avec le prestataire informatique</li> <li>✓ Identification et recensement des risques de l'entreprise</li> <li>✓ Production des documents conformes aux obligations légales</li> <li>✓ Analyse des coûts des prestations et préconisations</li> <li>✓ Mise en place de dispositifs de détection et suivi de la procédure de « remédiation » des dysfonctionnements repérés</li> <li>✓ Élaboration et mise à jour des contrats</li> <li>✓ Communications interne et externe efficaces relatives à la prévention des risques</li> <li>✓ Évaluation pertinente des risques liés aux clients et aux échanges internationaux</li> <li>✓ Évaluation pertinente des risques environnementaux</li> </ul>	

L'assistant participe activement à la mise en place des dispositifs de prévention des risques liés à l'activité de l'entreprise. Il intervient dans le cadre des obligations légales pour assurer la protection des salariés en

termes de santé et de sécurité au travail et pour assurer la sauvegarde du patrimoine de l'entreprise. Il s'assure du respect de leur mise en œuvre et adopte une attitude de veille permanente à ce sujet.

**Les conditions d'exercice :**

**- Liaisons fonctionnelles**

- Relations internes :
  - en particulier le personnel commercial et de production
- Relations externes :
  - les prospects
  - les clients
  - les prestataires de services

**- Autonomie, responsabilité**

L'implication du chef d'entreprise ou de commerciaux dans cette fonction délimite l'étendue de l'autonomie dont dispose le technicien. Toutefois, sur le champ purement administratif et en accord avec le chef d'entreprise, il dispose généralement d'un degré de délégation important, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise.

F7 : Communication globale		
<b>A.7.1 Communication interne (contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)</b>		
<b>A.7.2 Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)</b>		
<b>Tâches réalisées en autonomie</b>	<b>Données disponibles pour réaliser les tâches liées aux activités</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ informations sur les partenaires et les salariés</li> <li>✓ organigramme de l'entreprise</li> <li>✓ consignes et instructions</li> <li>✓ charte graphique</li> <li>✓ modèles de documents</li> <li>✓ site Internet et Intranet</li> </ul>	
	<b>Situations de travail relevées</b>	
	<b>Exemples de situations de travail</b>	<b>Exemples de moyens utilisés</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Création d'un journal d'entreprise</li> <li>✓ Réalisation d'actions promotionnelles et publicitaires</li> <li>✓ Conception d'imprimés : dépliant, catalogue, brochure...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ micro-ordinateurs multimédias connectés à Internet et au réseau interne</li> <li>✓ logiciels de traitement de textes, tableur, de gestion de bases de données, de Pré-AO</li> <li>✓ matériel de téléphonie et péritéléphonie</li> <li>✓ supports d'affichage</li> </ul>
	<b>Résultats attendus</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Augmentation de la notoriété</li> <li>✓ Résolution des conflits internes et externes</li> <li>✓ Fidélisation de la clientèle</li> <li>✓ Accroissement de la motivation et de l'implication des salariés</li> <li>✓ Amélioration du climat social</li> <li>✓ Amélioration de l'image externe de l'entreprise</li> <li>✓ Accroissement de la productivité du travail et de la performance individuelle et collective</li> <li>✓ Qualité des documents produits</li> <li>✓ Respect de la confidentialité,</li> <li>✓ Efficacité dans les situations de communication.</li> </ul>	

L'assistant facilite la mise en relation des acteurs internes pour les mobiliser et fédérer leur action. Il contribue ainsi à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation des salariés. Il participe également par certaines de ses activités à véhiculer une image valorisante de l'entreprise. La communication externe doit pouvoir être réalisée en langue nationale ou étrangère.

**Les conditions d'exercice :**

**- Liaisons fonctionnelles**

- Relations internes :
  - le chef d'entreprise
  - les membres du personnel,
  - les instances représentatives du personnel en particulier le personnel commercial et de production
- Relations externes :

- l'inspection du travail, la Médecine du travail, les Caisses Nationale de Sécurité Sociale et les organismes d'assurance et de mutuelle complémentaires...
- les organismes institutionnels de la protection de la santé et de la propriété intellectuelle et industrielle
- les organisations professionnelles
- les prestataires de service

**- Autonomie, responsabilité**

L'assistant participe à la gestion des risques en fonction de la politique définie par le chef d'entreprise et des consignes données.

Il est responsable des activités opérationnelles qui sont à sa charge : préparation des dossiers, des déclarations auprès des organismes impliqués dans la prise en charge juridique, sociale, et financière des risques, transmission des consignes, organisation de l'information du personnel et contrôles réguliers.

Il lui revient d'alerter le chef d'entreprise sur les modifications de la réglementation et les événements susceptibles de générer des risques nouveaux pour l'entreprise

# **Référentiel de certification (REC)**

## **I- Association des compétences et des unités**

## U1- Gestion de la relation commerciale

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A1.1 Recherche de clientèle et contacts</b>	T11.1 Organisation de la prospection et prospection clientèle	<p>C111.1. Définir et mettre en place une méthode de prospection</p> <p>C111.2. Élaborer les documents nécessaires au suivi de la prospection</p> <p>C111.3. Repérer et qualifier les prospects nationaux et/ou étrangers</p> <p>C111.4. Réaliser ou faire réaliser des documents commerciaux nécessaires à la prospection clientèle</p> <p>C111.5. Tenir à jour les données prospects</p> <p>C111.6. Présenter l'offre commerciale de l'entreprise par écrit</p>	<p><b>S11.1. L'identification de la clientèle</b></p> <p>Typologie de clientèle (particuliers, entreprises)</p> <p>Segmentation (micro)</p> <p>Variables explicatives du comportement d'achat (besoins, motivations, freins, attentes, variables d'influence)</p> <p>Décision d'achat : intervenants et processus</p> <p><b>S11.2. La prospection et la qualification des prospects</b></p> <p>Sources principales d'information sur la clientèle</p> <p>Types d'information de la clientèle : identification, qualification, relation, comportementale</p> <p>Prospection : prospect, plan, méthodes, outils d'évaluation</p>	<p>Une analyse de la situation commerciale, l'identification de la cible et le choix d'une méthode de prospection</p> <p>Un mode opératoire de la prospection choisie</p> <p>Des documents nécessaires à la prospection</p> <p>Une proposition d'adaptation du schéma relationnel de l'extrait de la base de données commerciale</p> <p>La formulation de requêtes d'interrogation de la base de données</p> <p>La mise à jour de la base de données de l'entreprise</p> <p>Des documents de présentation de l'offre commerciale</p>
	T11.2 Détection, analyse et suivi des appels d'offres	<p>C112.1. Repérer et sélectionner les appels d'offres</p> <p>C112.2. Coordonner les acteurs internes concernés</p> <p>C112.3. Collecter les informations auprès des acteurs externes</p> <p>C112.4. Constituer le dossier de réponse en respectant la procédure</p> <p>C112.5 Concevoir des tableaux de suivi des appels d'offres</p>	<p><b>S11.3 La présentation de l'offre commerciale</b></p> <p>Offre commerciale : objet, caractéristiques, structure et mise en forme</p> <p>Documents d'information commerciale : lettres, prospectus, plaquettes, catalogue</p> <p><b>S11.4 La détection et l'analyse d'appels d'offres</b></p> <p>Appels d'offres</p> <p>Impact des nouvelles technologies sur les appels d'offres</p>	<p>Une analyse des appels d'offres et une liste des appels sélectionnés</p> <p>Des outils de coordination des acteurs internes et de suivi pour préparer la réponse et leur exploitation</p> <p>Des courriers de demande de référence à des acteurs externes</p> <p>La vérification de la conformité du contenu du dossier de réponse</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A1.2 Administration des ventes	T12.1 Préparation de propositions commerciales	C121.1. Rédiger et mettre en forme les différents contrats commerciaux en tenant compte des caractéristiques des clients C121.2. Vérifier la conformité des contrats commerciaux au droit et aux usages courants de l'entreprise et de la profession	<b>S12.1. La proposition commerciale</b> Documents commerciaux : commande, bon de livraison, devis, Conditions générales de vente Incoterms PGI: principes et intérêt Fonctionnalités du module de gestion commerciale du PGI Outils de suivi des livraisons Traçabilité du produit	Une proposition commerciale Des outils de suivi de l'offre commerciale et leur exploitation Des plans d'appels, de courriers de relance La conduite d'un entretien téléphonique de relance
	T12.2 Préparation des contrats commerciaux	C122.1. Traiter les commandes clients C122.2. S'assurer du suivi de la mise en production	<b>S12.2. L'aspect comptable et fiscal des relations avec la clientèle (S4.0)</b>	
	T12.3. Suivi des ventes et des livraisons	C123.1. S'assurer du suivi de l'expédition C123.2. Suivre les livraisons C123.3. Vérifier la conformité de la livraison au bon de commande	<b>S12.3. Les contrats commerciaux</b> Contrat commercial (type, forme, objet, caractéristiques, modèles) Règles et usages spécifiques aux écrits commerciaux Contentieux et procédure judiciaire	Des contrats commerciaux conformes : - à la législation et aux usages de l'entreprise et de la profession - aux caractéristiques du client Des commandes client Des outils de suivi et de contrôle Des courriers aux clients et aux prestataires Des notes internes
	T12.4. Facturation et suivi des règlements et des relances	C124.1. Établir les factures de ventes et d'avoir C124.2. Contrôler les factures de ventes et d'avoir C124.3. Réaliser un état de suivi des règlements C124.4. Mettre en place et appliquer une procédure de relance clients	<b>S12.4 : Etablissement des factures</b> Les conditions générales de vente : règlement, livraison, conditionnement, transport, garantie, service après-vente	Des factures ( <b>avec réductions et majorations</b> )
	T12.5. Mise à jour et amélioration du système d'information client	C125.1. Collecter les informations client auprès des acteurs internes C125.2. Tenir à jour les données clients C125.3. Repérer les dysfonctionnements C125.4. Mettre en place une procédure d'amélioration du système d'information client	<b>S12.5 : les moyens de règlement (S40.2)</b> <b>S12.6 Le système d'information clients</b> Système d'information mercatique : place et rôle dans l'entreprise Gestion de la relation client (CRM) Information commerciale : nature et objet Fonctionnalités avancées d'un tableur	Des outils de suivi des règlements Une balance âgée Une procédure de relance La conduite d'un entretien téléphonique de relance Des lettres de relance La mise à jour du système d'information client L'identification de dysfonctionnements La mise en place d'une procédure d'amélioration du système d'information client
Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus



<b>A1.3 Maintien et développement de la relation clientèle</b>	T13.1. Accueil, information et conseils	C131.1. Informer et conseiller le client ou l'orienter vers l'interlocuteur adéquat C131.2. Assurer les conditions relationnelles et matérielles favorables à l'accueil des clients	<b>S13.1.1 L'information et le conseil au client (S62.2)</b> <b>S13.1.2 Modèle de communication interculturelle (S61.1)</b>	Une analyse de la situation prenant appui sur le modèle de communication et des propositions concrètes à formuler aux clients Un comportement et un message adaptés à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté Une proposition d'amélioration des conditions d'accueil
	T13.2. Traitement et suivi des réclamat	C132.1. Traiter les réclamations ou orienter le client vers le service et l'interlocuteur compétent C132.2. S'assurer du suivi des réclamations transmises aux autres Services C132.3. Dresser un bilan des réclamations, alerter les services concernés et suggérer des solutions	<b>S13.2 Les réclamations</b> Typologie des réclamations Indicateurs et ratios de suivi des réclamations Calcul des coûts de non qualité liés aux réclamations	Une analyse de la situation prenant appui sur le modèle de communication et des propositions concrètes à formuler aux clients Un comportement et un message adaptés à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté Des courriers de réponse aux réclamations Des outils de suivi et de contrôle des réclamations Une analyse des réclamations et un rapport

**Remarque : traiter l'A1.3 après l'A1.7**

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A1.4 Recherche et choix des fournisseurs</b>	T14.1. Étude des demandes d'achat	C141.1. Évaluer quantitativement et qualitativement les demandes d'achat C141.2. Élaborer un état prévisionnel des demandes d'achat	<b>S14.1. Les achats</b> Typologie des achats Distinction achat/approvisionnement Critères d'évaluation de la demande d'achat	L'analyse méthodique des demandes comprenant notamment des critères d'évaluation pertinents  Un état prévisionnel
	T14.2. Recherche des fournisseurs pour référencement	C142.1. Identifier les fournisseurs potentiels en appliquant des critères de recherche C142.2. Collecter les informations sur les fournisseurs C142.3. Qualifier les données sur les fournisseurs C142.4. Sélectionner pour référencement	<b>S14.2. La sélection des fournisseurs</b> Critères de recherche Procédures de référencement Sources d'informations des achats Sourçage Types de certification des fournisseurs Modalités de recherche des fournisseurs Risques fournisseurs Critères d'évaluation	Des critères de recherche pertinents Un choix argumenté des fournisseurs potentiels La mise à jour et l'enrichissement des informations sur les fournisseurs L'utilisation des critères de sélection pour retenir et qualifier les fournisseurs potentiels Des sources d'information pertinentes
	T14.3. Comparaison des offres et sélection des fournisseurs	C143.1. Formuler l'appel d'offres auprès des fournisseurs référencés C143.2. S'assurer de la pertinence des offres et les compléter si besoin C143.3. Comparer les offres C143.4. Sélectionner des fournisseurs	Appel d'offres Cahier des charges	Des appels d'offres Critères de comparaison hiérarchisés Une étude comparative des offres Une proposition argumentée de choix de fournisseurs
	T14.4. Mise à jour et amélioration du système d'information des fournisseurs	C144.1. Enrichir les dossiers fournisseurs	<b>S14.4.1 E-procurement, principes, enjeux, limites</b> <b>S14.4.2 Système d'information fournisseur</b>	Une mise à jour des dossiers fournisseurs

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A1.5 Achat de biens et prestations de services	T15.1. Préparation de la négociation des contrats	<p>C151.1. Élaborer un plan de négociation à partir de l'analyse des offres sélectionnées</p> <p>C151.2. Organiser et planifier les contacts avec les fournisseurs</p>	<p><b>S15.1. La négociation des achats –</b></p> <p>Objectifs de la négociation d'achat</p> <p>Argumentaire d'achat</p> <p>Matrice des achats</p> <p>Moyens de transports, et choix du contrat</p>	<p>L'identification des priorités</p> <p>Un plan de négociation structuré</p> <p>L'argumentaire d'achat</p> <p>La mise à jour des emplois du temps</p> <p>L'organisation des visites aux fournisseurs</p>
	T15.2. Passation et suivi des commandes	<p>C152.1. Passer les commandes</p> <p>C152.2. Tenir informé le service demandeur</p> <p>C152.3. Contrôler le respect des délais de livraison</p>	<p><b>S15.2. Le contrat d'achat</b></p> <p>Procédure des achats</p> <p>Partenaires du contrat</p> <p>Clauses du contrat d'Achat</p> <p>Conditions générales d'achat</p> <p>Conclusion du contrat d'achat</p> <p>Outils de suivi des commandes</p>	<p>Des modèles de bon de commande et leur exploitation</p> <p>Une procédure de suivi des commandes et son éventuelle amélioration</p> <p>Un tableau de suivi des commandes et son exploitation</p> <p>Des modalités de contrôle des délais de livraison</p> <p>Des actions de relance</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A1.6 Suivi des achats	T16.1 Contrôle des achats et des règlements	C161.1. S'assurer du respect de la procédure de contrôle des livraisons C161.2. Vérifier le respect des conditions nécessaires au règlement des fournisseurs C161.3. Veiller aux règlements des fournisseurs	<b>S16.1.1 Le suivi des achats et des règlements (S4.0)</b> <b>S16.1.2 Fonctionnalités du module de gestion commerciale ou PGI</b>	Une analyse des écarts entre la procédure prescrite et son application Des statistiques d'achats Un tableau de suivi des règlements Des actions en réponse aux relances
	T16.2 Entretien des relations partenariales	C162.1 Évaluer les performances des fournisseurs en fonction des critères retenus C162.2 Définir des actions en vue de renforcer le partenariat C162.3 Utiliser et élargir le réseau de contacts professionnels	<b>S16.2 La performance des fournisseurs</b> <b>Critères de performances des fournisseurs</b>	Le choix de critères de performance (quantitatifs et qualitatifs) Une analyse comparative des performances des fournisseurs Des propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs
	T16.3 Information au chef d'entreprise	C163.1 Informer régulièrement le chef d'entreprise du suivi des achats C163.2 Établir régulièrement un compte rendu écrit ou oral du suivi des achats	<b>S16.3 : Elaboration et présentation du compte rendu</b>	Un compte rendu écrit ou oral du suivi des achats

#### Ressources pour produire les résultats attendus en A.1.1 à A.1.6

Des informations sur les produits, les prix et les conditions générales de ventes, les prospects, les clients, l'entreprise susceptible de répondre à l'appel d'offres (produits, contraintes, ressources...) et sur les organisations qui émettent les appels d'offres.

Des appels d'offres. Un accès à Internet et intranet. Une documentation commerciale interne et externe.

Un extrait du schéma relationnel du domaine commercial.

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, SGBDR, PGI, gestion de projet, navigateur internet, messagerie)

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A1.7 Participation au développement commercial</b>	<b>T17.1.</b> Suivi de l'évolution du marché de l'entreprise	<p>C171.1 Collecter des informations relatives au marché de l'entreprise</p> <p>C171.2 Analyser le marché de l'entreprise</p> <p>C171.3 Identifier des actions adaptées à la PME</p>	<p><b>S17.1 Le marché de l'entreprise</b>            Définition de la mercatique            Démarche mercatique (S5344)            Structure et composantes du marché            La veille : technologique, juridique, commerciale</p> <p><b>S17.2 La stratégie commerciale et sa mise en œuvre</b>            Stratégie générale, préalable à la stratégie commerciale            Diagnostic commercial            Études de marché            Stratégies de segmentation (macro)            Plan de marchéage            Analyse et prévision des ventes (méthode de Mayer, moindres carrées, calcul des coefficients saisonniers)</p>	<p>L'analyse de l'évolution des composantes du marché (clientèle, concurrence, distribution...)</p> <p>Un diagnostic interne et externe</p> <p>Des propositions chiffrées nécessaires à la pérennisation</p> <p>Une comparaison de la politique commerciale de l'entreprise avec celles de ses concurrents</p>
	<p><b>T17.2.</b> Fidélisation de la clientèle</p> <p><i>Remarque : traiter le A1.7 avant l'A1.3</i></p>	<p>C172.1 Organiser des actions de fidélisation et en évaluer la rentabilité</p> <p>C172.2 Évaluer la qualité du service à la clientèle (prospection, accueil, vente, SAV...)</p> <p>C172.3 Réaliser des enquêtes de satisfaction</p>	<p><b>S17.3 Techniques de fidélisation</b>            Méthodes d'évaluation de la satisfaction des clients            Moyens de fidélisation            Rentabilité d'une opération de fidélisation de la clientèle</p> <p><b>Bases de données (S31.5)</b></p> <p><b>Communication orale et écrite (S61.3 et S62.2)</b></p> <p><b>Présentation d'une offre commerciale (S11.3)</b></p>	<p>Une proposition argumentée de moyens de fidélisation            Des outils de fidélisation            L'évaluation de la rentabilité d'une action de fidélisation            Des outils d'évaluation de la qualité du service à la clientèle            Une proposition argumentée d'actions de sensibilisation des salariés            Une communication écrite ou orale destinée à sensibiliser les salariés            Une recommandation de protocole d'enquête            Un questionnaire d'enquête de satisfaction            L'analyse et l'exploitation des résultats d'une enquête de satisfaction</p>

#### Ressources pour produire les résultats attendus en A1.7

De la documentation sur le marché de l'entreprise, du secteur d'activité

De la documentation sur les concurrents

Des résultats de différentes enquêtes de consommation

Un diagnostic commercial interne ou externe

Des extraits de rapports de représentants

Le plan d'actions commerciales et les budgets alloués ou négociés

Des informations relatives à la clientèle disponibles dans les bases de données ou provenant d'autres sources

Les postes de coûts d'une opération commerciale et des informations pour calculer leur montant

Des informations de comptabilité analytique

Les résultats d'une enquête de satisfaction

Des logiciels adaptés (texteur, tableur, PréAO, dépouillement d'enquête, navigateur Internet, messagerie)

## U2 Gestion et développement des ressources humaines

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
	T21.2 Suivi des formalités et procédures d'embauche et de départ	<p>C212.1. Communiquer avec les organismes sociaux</p> <p>C212.2. Produire les documents sociaux obligatoires en respectant la législation et les conventions en vigueur</p> <p>C212.3. Mettre à jour le dossier individuel du personnel et les documents obligatoires</p> <p>C212.4. Élaborer une procédure d'accueil et veiller à son application</p> <p>C212.5. Concevoir les documents d'accueil et constituer le dossier d'accueil</p> <p>C212.6. Faciliter l'intégration du nouveau salarié</p> <p>C212.7. élaborer une procédure de départ et veiller à son application</p> <p>C212.8.concevoir les documents de départ et constituer le dossier de départ</p>	<p><b>S21.2. Les formalités d'embauche et de départ</b></p> <p>Formalités liées à l'embauche</p> <p>Motifs de départ</p> <p>Formalités administratives liées au départ</p> <p>Fonctionnalités du logiciel de gestion du personnel ou du module d'un PGI</p>	<p>Des courriers relatifs aux procédures d'embauche et de départ</p> <p>La conduite d'entretien téléphonique avec les organismes sociaux.</p> <p>Des informations nécessaires pour renseigner les documents sociaux dans le respect de la réglementation</p> <p>Le renseignement des documents sociaux</p> <p>La mise à jour des dossiers individuels et des documents obligatoires</p> <p>Une réponse orale ou écrite à une demande d'information d'acteur interne ou externe dans le respect de la confidentialité</p>
	T21.3 Organisation et suivi des dossiers du personnel	<p>C213.1. Organiser les dossiers individuels du personnel</p> <p>C213.2. Constituer et mettre à jour les dossiers individuels du personnel dans le respect de la législation et des conventions en vigueur</p> <p>C213.3. Communiquer avec la médecine du travail et les organismes sociaux</p> <p>C213.4. Communiquer avec les salariés pour la gestion de leur dossier</p>	<p><b>S21.3. L'intégration :</b></p> <p>Dispositifs d'intégration : apprentissage, formation, évaluation</p> <p>Procédure d'accueil</p> <p>Suivi de l'intégration</p>	<p>Une procédure d'accueil et départ</p> <p>Un outil de suivi de la procédure d'accueil et de départ et son exploitation</p> <p>Des documents d'accueil et de départ.</p> <p>Un outil de suivi du processus de recrutement</p> <p>Un choix argumenté du mode de recrutement à utiliser</p> <p>L'identification et le choix argumenté des supports de diffusion des offres d'emploi</p> <p>Une annonce d'offre d'emploi</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A2.1. Gestion administrative du personnel	T21.4 Gestion du temps de travail, des absences et des congés	<p>C214.1. Collecter les informations relatives aux absences, aux congés et à l'aménagement des horaires</p> <p>C214.2. Mettre en place le planning des temps de présence et des congés annuels dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>C214.3. Communiquer au personnel les décisions sur l'organisation du temps de travail</p> <p>C214.4. Rendre compte au chef d'entreprise de la gestion du temps de travail</p>	<p><b>S21.4. Les dossiers du personnel</b></p> <p>Organismes sociaux</p> <p>Médecine du travail</p>	<p>Une proposition d'organisation et de classement des documents sur support papier ou numérique</p> <p>La mise à jour des dossiers individuels et le renseignement des documents obligatoires conformément à la législation en vigueur</p> <p>Un document de suivi des obligations médicales</p> <p>Une demande ou une réponse écrite ou orale aux salariés, à la médecine du travail ou aux organismes sociaux dans le respect de la confidentialité.</p> <p>Un comportement adapté à la situation de communication orale et une analyse de l'impact du comportement adopté</p> <p>Une proposition d'adaptation du schéma relationnel</p> <p>Des requêtes d'interrogation de la base de données</p>
	T21.5 Préparation des éléments de la paie	<p>C215.1. Organiser la procédure de paye dans le respect de la législation et des conventions en vigueur</p> <p>C215.2. Recueillir les éléments pour préparer la paye</p> <p>C215.3. Communiquer avec le personnel sur les composantes et l'évolution de la paye</p> <p>C215.4. Communiquer avec le comptable de l'entreprise ou le prestataire en charge de la paye</p> <p>C215.5. Informer le chef d'entreprise des observations des salariés sur les composantes de la paye</p>	<p><b>S21.5. Les absences et les congés du personnel</b></p> <p>Des formulaires relatifs aux absences, aux congés et à l'aménagement des horaires</p> <p>Des plannings de présence et de congés annuels dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>Absences prévisibles et non prévisibles</p>	<p>Des notes de service sur l'organisation et l'évolution du temps de travail</p> <p>Une communication orale avec les salariés dans le respect des décisions prises par le chef d'entreprise.</p> <p>Un comportement adapté à la situation et une analyse de l'impact du comportement adopté.</p> <p>Un bilan régulier et un compte rendu de la gestion du temps de travail exprimé sous forme orale ou écrite.</p>



Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A2.1. Gestion administrative du personnel	T21.6 Réalisation des déclarations sociales	C216.1. Veiller à transmettre les documents sociaux obligatoires dans les délais C216.2. Communiquer avec le comptable de l'entreprise ou le prestataire en charge de la paye sur les déclarations sociales	<b>S21.6. La paie</b> Modalités et critères de la rémunération Structure et l'organisation de la paie Composantes du salaire brut Procédures de paie Traitement comptable et fiscal de la paie ( <b>S41.3</b> )	Une procédure de paye L'identification des éléments nécessaires à la préparation de la paye Des documents de collecte d'informations pour la paye Une communication orale ou écrite avec le salarié, le comptable ou le prestataire de service sur les composantes de la paye et son évolution. L'analyse d'une situation de communication orale. Des propositions d'amélioration de la communication orale. Des notes, de comptes rendus, de rapports et de courriers
			<b>S21.7 : Déclarations sociales</b>	Des documents de suivi des obligations sociales Une communication orale ou écrite avec le comptable ou le prestataire de service sur la transmission des documents sociaux

### Ressources pour produire les résultats attendus en A.2.1

Des informations sociales et juridiques, des extraits du code du travail, de la convention collective et des accords d'entreprise, le contrat de travail du salarié, des tableaux d'entrées et de sorties du personnel, des modèles de déclarations, un accès à Internet, les documents d'accueil en usage, le règlement intérieur, les procédures de sécurité, une situation contextualisée de communication orale ou écrite de demande d'information sur un salarié Des informations sur l'évolution de la situation personnelle et professionnelle des salariés, les rendez-vous et comptes rendus médicaux, des extraits du code du travail et de la sécurité sociale de la convention collective et des accords d'entreprise, un extrait du schéma relationnel du domaine des ressources humaines, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés ou entre l'assistant et la médecine du travail et les organismes sociaux.

Des informations sociales et juridiques, la réglementation sur le temps et la durée du travail, des extraits du règlement intérieur, de la convention collective, des accords d'entreprise, des contrats de travail, des informations relatives aux présences, aux absences et aux congés des salariés, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés sur l'organisation du temps de travail, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et le chef d'entreprise sur la gestion du temps de travail Les données relatives à la situation personnelle et à l'activité professionnelle des salariés, des extraits de la réglementation relative au droit du travail et de la sécurité sociale, les modes de rémunération en vigueur dans l'entreprise, des bulletins de paye, un accès à Internet, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et les salariés sur la paye,

Les formulaires officiels, des informations relatives aux déclarations sociales obligatoires, une situation contextualisée de communication entre l'assistant et le comptable ou le prestataire sur la transmission des documents sociaux Un accès à Internet

Des logiciels adaptés (texteur, tableur, SGBDR, PGI, navigateur Internet, messagerie)

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A.2. 2. Participation à la gestion des ressources humaines	T22.1. Préparation et suivi des actions de formation	<p>C221.1. Identifier les besoins de formation</p> <p>C221.2. Assurer la veille sur la réglementation et l'offre en matière de formation</p> <p>C221.3. Évaluer le coût des actions de formation</p> <p>C221.4. Planifier les actions de formation</p> <p>C221.5. Organiser et suivre les actions de formation</p>	<p><b>S22.1. La formation</b></p> <p>Cadre juridique de la formation</p> <p>Dispositifs de formation</p> <p>Formation formelle, non formelle, informelle</p> <p>Critères de choix des formations</p> <p>Calculs de coûts des actions de formation</p> <p>Indicateurs de l'effort de formation</p> <p>Grille d'évaluation des formations</p>	<p>Un cahier des charges pour l'élaboration d'un plan de formation</p> <p>La synthèse annuelle des besoins et demandes de formation</p> <p>Des réponses argumentées aux demandes individuelles de formation</p> <p>Un outil de suivi de la procédure d'élaboration du plan de formation et son exploitation</p> <p>Un choix argumenté de prestations de formation</p> <p>Une communication écrite ou orale avec les prestataires pour préparer et suivre les formations</p> <p>Un budget de formation</p> <p>Un planning des formations</p> <p>Des documents de suivi des formations</p> <p>La synthèse des formations</p>
	T22.2 Contribution à la qualité des relations interpersonnelles	<p>C222.1. Repérer les sources de conflit</p> <p>C22 2.2. Favoriser le dialogue entre les différents niveaux hiérarchiques</p>	<p><b>S22.2 Gestion des conflits sociaux</b></p> <p>Relations sociales</p> <p>Conflits sociaux</p> <p>Dialogue social</p>	<p>Les caractéristiques du climat social de l'entreprise</p> <p>Une analyse de la situation et des propositions d'action pour favoriser l'écoute et le dialogue, prenant appui sur un modèle explicatif de la communication</p> <p>Une identification des acteurs, de leurs statuts, de leurs comportements et de leurs objectifs</p> <p>Un comportement adapté à la situation</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A2.3 Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail	T23.1 Repérage et évaluation des risques, vérification du respect de la réglementation	<p>C231.1 Recenser les risques liés à l'activité professionnelle</p> <p>C231.2 Mettre en place une procédure d'évaluation des risques professionnels</p>	<p><b>S23.1 La réglementation en matière d'hygiène et sécurité et amélioration des conditions de travail</b></p> <p>Notions de danger et de risque</p> <p>Sources d'information institutionnelles et professionnelles</p> <p>Rôle du règlement intérieur dans le cadre de l'hygiène et de la sécurité</p> <p>Accidents du travail et maladies professionnelles : définition et procédures de déclaration de suivi et d'indemnisation</p> <p>Acteurs de la santé et de la sécurité au travail</p>	<p>Une analyse et une évaluation des risques professionnels des différents postes de travail de l'entreprise</p> <p>Des propositions pour l'optimisation de l'aménagement des locaux à la recherche de meilleures conditions de travail.</p> <p>Des rapports écrits relatifs à l'analyse, à l'évaluation des risques professionnels.</p> <p>Des propositions d'actions correctives et préventives et l'organisation de leur mise en œuvre</p> <p>La réalisation et le suivi des obligations réglementaires relatives à l'évaluation des risques professionnels.</p> <p>La communication écrite et orale permettant la diffusion à l'ensemble du personnel des informations relatives aux problématiques de santé et de sécurité au travail</p>
	T23.2 Collecte, traitement et diffusion de l'information sur la santé et la sécurité	<p>C232.1 Assurer une veille informationnelle juridique et technique</p> <p>C232.2 Informer le personnel sur les risques et les mesures prises pour la préservation de leur santé et pour l'amélioration de leur sécurité</p> <p>C232.3 Gérer les dossiers individuels maladie et accident du travail</p> <p>C232.4 Communiquer avec les partenaires institutionnels, les salariés et les instances représentatives</p>	<p><b>S23.2 L'identification des risques des postes de travail</b></p> <p>Définition et caractéristiques du poste de travail</p> <p>Organisation de la sécurité dans les locaux de l'entreprise</p> <p>Grilles d'analyse des postes de travail</p> <p>Méthodes d'observation des postes de travail et d'analyse du travail</p>	<p>La recherche d'informations sur les différents risques liés à l'activité</p> <p>La mise à jour des informations et des documents relatifs à la santé et à la sécurité dans l'entreprise</p> <p>Des outils d'analyse des postes de travail et l'étude de ces postes</p> <p>La mise en œuvre et le suivi des procédures de prise en charge individuelle des accidents du travail et des maladies professionnelles</p> <p>Le suivi des accidents du travail</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A2.3 Participation à la promotion de la santé et de la sécurité au travail</b>	T23.3 Suivi des attestations de formation, autorisations et habilitations spécifiques	C233.5 Repérer les fonctions professionnelles nécessitant des habilitations, des autorisations spécifiques C233.6 Organiser le suivi des attestations, autorisations et habilitations	Habilitations, attestations professionnelles Évaluation des risques Formations à la sécurité au travail	La communication et le suivi des dossiers individuels avec les organismes concernés La communication écrite et orale permettant la diffusion à l'ensemble du personnel des informations relatives à la santé et à la sécurité dans l'entreprise.

#### **Ressources pour produire les résultats attendus en A2.3**

Des extraits de textes réglementaires

Des informations techniques sur l'outil de production

Des informations juridiques relatives à la santé et à la sécurité au travail

Des informations sur les aménagements, les postes de travail, les conditions et l'organisation du travail dans l'entreprise

Des informations relatives à des formations et des organismes de formation

Des entretiens avec les salariés

Des comptes rendus des instances représentatives

Des procédures relatives aux accidents du travail et aux maladies professionnelles

Des extraits des dossiers du personnel

Des imprimés ou formulaires de déclaration délivrés par les organismes concernés

Des extraits de la base de données relative aux salariés

Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un problème de santé et de sécurité

Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un besoin de formation dans le domaine de la sécurité

Une situation contextualisée portant sur l'analyse de postes de travail nécessitant des habilitations, autorisations spécifiques

Des outils adaptés (texteur, tableur, navigateur Internet, messagerie)

## U3- Gestion administrative

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A3.1 Gestion de l'information</b>	<b>T31.1.</b> Organisation de l'information professionnelle de l'entreprise	<p>C311.1 Définir, mettre en place et exploiter des indicateurs de performance d'activités administratives</p> <p>C311.2 Analyser les procédures existantes, les flux d'information et les compétences requises</p> <p>C311.3 Identifier les données pertinentes</p> <p>C311.4 Représenter et analyser l'organisation du système d'information existant dans l'entreprise (les flux d'informations, les processus, l'architecture matérielle et logicielle)</p> <p>C311.4 Interroger la base de données</p> <p>C311.5 Communiquer avec des partenaires informatiques en tant que correspondant</p> <p>C 311.6 Proposer des améliorations et des ajustements</p>	<p><b>S31.1 L'assistant dans la PME</b> Définition et structure de la PME Environnement de la PME Styles de management Rôle de l'assistant</p> <p><b>S31.2 La définition de la notion d'information et des concepts associés</b> Information, donnée, connaissance Caractéristiques, qualités et fonctions de l'information Analyse et organisation des données</p> <p><b>S31.3 La collecte d'information</b> Les sources d'information  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inventorier les sources d'information (Base de données, Internet...)</li> <li>▪ Evaluer et sélectionner les sources</li> <li>▪ Accéder à l'information</li> </ul>                     La consultation des informations  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Outils et techniques pour rechercher des informations</li> <li>▪ Sélection des informations selon un ou plusieurs critères</li> <li>▪ Utilisation des informations choisies</li> </ul>                     La recherche d'informations sur Internet                      La protection de l'information</p> <p><b>S31.4 Le système d'information et sa représentation</b> Définition et caractéristiques du système d'information Notions de flux d'informations, de processus, d'architecture matérielle et logicielle Représentations du système d'information</p>	<p>Un dictionnaire des données</p> <p>Un diagramme de flux ou son enrichissement</p> <p>Un diagramme événements-résultats ou son enrichissement</p> <p>Un schéma de l'architecture matérielle et logicielle</p> <p>Une exploitation d'un schéma relationnel et sa modification éventuelle</p> <p>Des requêtes d'interrogation en langage SQL</p> <p>Une communication écrite ou orale avec des partenaires informatiques sur le système d'information</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A3.1 Gestion de l'information	T31.2. Mise en place, maintenance d'un système de classement et d'archivage	<p>C312.1 Déterminer la nature et le volume des documents à conserver en respectant la réglementation</p> <p>C312.2 Élaborer et mettre en œuvre des procédures de classement des documents</p> <p>C312.3 Mettre en place une procédure de gestion des prêts et des retours de documents</p> <p>C312.4 Choisir et organiser les supports de stockage</p> <p>C312.5 Communiquer avec des prestataires en tant que correspondant</p>	<p><b>S31.5 Les bases de données</b> Définition, structuration, objets Exploitation de la base de données</p> <p><b>S31. 6 Les supports de traitement de l'information</b> Les supports classiques (Nature et typologie des documents) Les supports optiques</p> <p><b>S31.7 Les règles de présentation et de traitement de texte</b> Aperçu sur les logiciels de traitement de texte</p> <p><b>S31.8 L'élaboration d'un plan de classement</b> Ordres de classement Organisation matérielle du classement Organisation logique de supports numériques Indexation : descripteurs</p> <p><b>S31.9 La gestion de l'archivage des documents</b> Types d'archives et nature des documents à archiver Méthodologie d'organisation d'un archivage Modalités d'accès aux archives et sécurité des données et des accès Gestion Électronique des Documents</p> <p><b>S31.10 Le droit en matière de conservation et d'archivage</b> Délais légaux de conservation des documents Conditions de dématérialisation des documents ayant valeur probante Organisation de la traçabilité des documents électroniques</p> <p><b>S31.11 la nature et le cycle de vie des documents</b> Nature et typologie des documents Cycle de vie du document numérique et non numérique</p>	<p>Une analyse des documents de l'entreprise et de leur évolution (nature, volume, utilisations et utilisateurs)</p> <p>Une proposition d'organisation du classement ou de l'archivage</p> <p>Une communication écrite ou orale avec des prestataires</p> <p>La mise en place d'une procédure de suivi des documents empruntés</p> <p>Une méthodologie d'indexation de documents (description du contenu par mots clef ; description formelle pour le classement : type, date, auteur...)</p>

#### Ressources pour produire les résultats attendus en A3.1.

Une description de tout ou partie du système d'information de l'organisation (diagramme des flux d'informations, diagramme événements-résultats, schéma de l'architecture matérielle et logicielle, schéma relationnel)

L'expression des besoins d'information de certains acteurs

Une situation contextualisée de communication écrite et ou orale faisant apparaître un besoin ou un dysfonctionnement dans la collecte, le traitement et la diffusion de l'information

L'organisation du classement ou de l'archivage actuellement en vigueur

Des dysfonctionnements et ou des objectifs d'évolution–

Des contraintes à prendre en compte : juridiques, techniques, coût, etc.

Un environnement technologique offrant des fonctions de numérisation, de compression

Une schématisation de la circulation des documents

Des documentations techniques et ou commerciales relatives aux matériels et aux logiciels de classement et d'archivage

Des ressources matérielles et logicielles notamment : logiciels de gestion des documents, scanner, logiciels de numérisation, compression et de reconnaissance de caractères:

Une situation contextualisée de communication écrite ou orale relative à un problème de recherche d'information par un utilisateur interne d'une nouvelle procédure de classement ou d'archivage

Des matériels (scanner) et logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, numérisation, navigateur internet, messagerie)

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A3.2 Organisation et amélioration du travail administratif	T32.1 Amélioration de l'organisation du travail administratif	<p>C321.1 Réaliser un diagnostic interne d'activités administratives</p> <p>C321.2 Proposer des solutions et suivre leur mise en œuvre</p> <p>C321. 3. Promouvoir et accompagner la conduite du changement</p>	<p><b>S32.1 La résolution de problèmes</b></p> <p>Identification des problèmes (remue-méninges)</p> <p>Analyse du problème (questions clés, méthode UGIF)</p> <p>Recherche des causes de problèmes (diagramme d'Ishikawa, PARETO)</p> <p>Recherche et comparaison des solutions (méthode multicritères, tableau avantages-inconvénients, matrice de compatibilité)</p> <p>Mise en œuvre des solutions et contrôle des résultats (tableau de bord)</p> <p><b>S32.2 L'organisation des activités administratives</b></p> <p>Analyse des activités (auto-analyse, auto-pointage)</p> <p>Analyse de la répartition des tâches (TRT)</p> <p>Analyse des flux d'information</p> <p>Analyse des traitements</p> <p>Conduite du changement</p> <p><b>S32.3 Les coûts administratifs</b></p> <p>Typologie et hiérarchie des coûts</p> <p>Budgets</p>	<p>Des indicateurs et des tableaux de bord</p> <p>La répartition des tâches d'une activité administrative et son analyse</p> <p>Une représentation des flux d'informations et des procédures et leur analyse</p> <p>Le diagnostic d'activités administratives</p> <p>Des propositions d'amélioration de l'organisation d'activités administratives</p> <p>Une communication écrite ou orale avec les acteurs impliqués dans l'activité étudiée</p>

### Ressources pour produire les résultats attendus en A3.2.

Des éléments sur les objectifs de l'entreprise ou de l'unité concernée

Un organigramme de structure de l'entreprise

Une situation professionnelle contextualisée pouvant : décrire des activités administratives à l'aide de différents outils d'analyse, fournir des indicateurs de performance, comporter des interviews de salariés ou des éléments d'analyse du poste de travail, décrire la circulation actuelle des informations.

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, agenda, gestion de projet)



Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A3.3 Organisation des activités</b>	<b>T33.1.</b> Gestion des emplois du temps	<p>C331.1 Évaluer le temps nécessaire à la réalisation des événements à planifier</p> <p>C331.2 Classer les événements selon l'importance et l'urgence</p> <p>C331.3 Identifier et respecter les contraintes</p> <p>C331.4 Prendre des rendez-vous</p> <p>C331.5 Gérer des imprévus</p> <p>C331.6 Rendre compte au chef d'entreprise et informer les personnes concernées</p>	<p><b>S33.1 La gestion du temps</b></p> <p>Évaluation du temps</p> <p>Détermination des priorités (méthode NERAC)</p> <p>Contraintes liées au temps</p> <p>Formes d'organisation du temps</p> <p>Outils de gestion du temps (agendas, échéanciers, listes de contrôle, plannings)</p> <p><b>S33.2 L'ordonnancement et la planification</b></p> <p>Ordonnancement des tâches</p> <p>Planification des tâches</p> <p>Outils de planification (PERT, GANTT)</p> <p>Fonctionnalités d'un logiciel de gestion de projet</p> <p>Module de gestion du temps d'un PGI</p>	<p>La détermination et la hiérarchisation des événements</p> <p>Des emplois du temps mis à jour</p> <p>La communication sur la programmation des événements</p> <p>Une analyse de la situation prenant appui sur un modèle explicatif de communication et des propositions concrètes pour résoudre le problème</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A3.3 Organisation des activités</b>	<p><b>T33.2.</b> Planification des prestations (chantiers, interventions...)</p> <p><b>T33.3.</b> Organisation des déplacements</p>	<p>C332.1 Collecter les informations sur les ressources et les besoins C332.2 Évaluer la disponibilité des ressources C332.3 Établir le planning des prestations C332.4 Suivre l'avancement des prestations</p> <p>C333.1 Appliquer ou proposer une procédure de déplacement C333.2 Collecter des informations sur les moyens de transport, les modalités d'hébergement et de restauration C333.3 Comparer les prestations C333.4 Négocier avec les prestataires de services et gérer les réservations C333.5 Élaborer un budget et assurer le suivi C333.6 Constituer les dossiers de déplacement dans le respect des formalités</p>	<p><b>S33.3 Organisation des activités externes</b> Réunions, voyages Suivi des activités externes</p>	<p>L'identification des contraintes La quantification des ressources disponibles Un planning des prestations et sa mise à jour</p> <p>Une procédure de déplacement Des formulaires relatifs au déplacement (demande, suivi...) L'identification de sources d'information Un outil de comparaison des prestataires et sa mise en œuvre Une communication écrite ou orale avec les prestataires pour organiser le déplacement Une proposition de choix argumenté des prestations Un budget de déplacement et son suivi</p>

### Ressources pour produire les résultats attendus en A3.3

Les commandes des clients  
 Les contraintes internes et externes  
 Les ressources humaines et matérielles  
 Les consignes du chef d'entreprise  
 Les fiches d'intervention des collaborateurs  
 La procédure de déplacement  
 Les objectifs et les contraintes d'un déplacement  
 Des informations qualitatives et quantitatives sur les prestations des fournisseurs potentiels  
 Des justificatifs de frais de déplacement  
 Les notes de frais  
 Des informations sur les formalités administratives et sanitaires  
 Des logiciels adaptés (texteur, tableur, SGBDR, PGI ou gestion commerciale, agenda, gestion de projet, navigateur Internet, messagerie)  
 Un accès à Internet  
 La liste des événements internes et externes liés à l'activité de l'entreprise  
 Les objectifs de l'événement  
 Les consignes de travail  
 Les contraintes d'organisation  
 Les contraintes réglementaires  
 Des informations qualitatives et quantitatives sur les fournisseurs potentiels  
 Des informations qualitatives et quantitatives sur les prospects et les clients

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A3.4 Participation à une organisation de travail collaboratif	T34.1 Élaboration, mise en œuvre et contrôle d'une procédure de partage des documents	C341.1 Définir les contributions respectives des membres du groupe dans les documents C341.2 Concevoir des documents de travail communs à un groupe déterminé C341.3 Définir le circuit de validation des documents C341.4 Organiser la circulation des documents entre les différents membres du groupe (délais et règles de transmission) C341.5 Détecter les dysfonctionnements et alerter les collaborateurs	<b>S34.1 Les formes de partage d'informations</b> Différentes formes du travail collaboratif Messagerie Espace de travail partagé Partage de fichiers en réseau Stockage de fichiers sur périphériques	Une procédure de travail collaboratif (contributions respectives, délais, formalisme à respecter, modalités de validation...) Un modèle de document destiné à un groupe de travail Un relevé des dysfonctionnements Une communication auprès des collaborateurs
	T34.2 Gestion de la messagerie électronique	C432.1 Élaborer une procédure de classement des messages C432.2 Créer et attribuer les comptes de messagerie et les mots de passe C432.3 Constituer et mettre à jour le carnet d'adresses, gérer les groupes de messageries, les listes de diffusion... C432.4 Concevoir et diffuser les modèles de message	<b>S34.2 Le logiciel de messagerie</b> Création de comptes et mots de passe Création de groupes et listes de diffusion Création et mise à jour de carnet d'adresses	Une procédure de classement des messages Une procédure de gestion des comptes de messagerie La création et la mise à jour des carnets d'adresse partagés, des listes de diffusion... Des modèles de message

#### Ressources pour produire les résultats attendus en A3.4

Des informations relatives aux objectifs du travail collaboratif, aux ressources et contraintes

Des plannings de réunions, d'entretiens, de rencontres, des agendas

Des modes opératoires, des fiches de processus, des directives de travail

Des logiciels adaptés (texteur, PréAO, plateforme de travail collaboratif, messagerie interne, collecticiels et autres outils de travail coopératif, navigateur internet, messagerie)

Un organigramme de structure

Des règles de gestion des messages

Une situation contextualisée de communication écrite impliquant la réception de courriels

## U4- Gestion comptable et financière

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Limites
<b>A4.0 Organisation comptable</b>	<p><b>T40.1 : La réglementation comptable</b></p> <p><b>T40.2 : le processus comptable</b></p> <p><b>T40.3 : l'enregistrement comptable</b></p>	<p>C401.1 Saisir l'intérêt de la comptabilité</p> <p>C402.1 Assimiler le processus comptable</p> <p>C403.1 Maîtriser l'enregistrement comptable</p>	<p><b>S40.1 Introduction générale</b>                      Droit comptable                      Rôle et fonction de la comptabilité                      Organisation comptable                      Règle de la partie double</p>	<p>Sources du droit comptable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Les principes comptables (prudence, coût historique, continuité, clarté, ...)</li> <li>-Les éléments de preuve en comptabilité (pièces justificatives, livres comptables, procédures informatisées).</li> <li>-La comptabilité source d'information dans l'entreprise</li> <li>-La comptabilité source d'information pour les tiers</li> <li>-Système classique</li> <li>-Système centralisateur</li> </ul>
<b>A4.1 Traitement comptable des opérations courantes</b>	<p><b>T41.1 Traitement des ventes</b></p> <p><b>T41.2 Traitement des achats</b></p> <p><b>T41.3 : Traitement des moyens de règlement</b></p> <p><b>T41.4 : Traitement de la paie</b></p>	<p>C41.1 Maîtriser la saisie des opérations courantes</p>	<p><b>S41.1 L'aspect comptable et fiscal des relations avec les clients et les fournisseurs</b></p> <p><b>S41.2 : l'aspect comptable des moyens de règlement</b></p> <p><b>S41.3 : comptabilisation des salaires</b></p>	<p>Ecritures comptables : manuelles et informatisées</p> <p>Mécanisme et obligations de la TVA</p> <p>Echéanciers</p> <p>Etat de rapprochement</p> <p>Impôt sur les revenus salariaux</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A4.2 Participation à la gestion des immobilisations	<p><b>T4 2.1</b> Gestion comptable des immobilisations</p> <p><b>T42.2</b> Gestion financière des immobilisations</p>	<p>C421.1 Suivre l'évolution technique des matériels</p> <p>C421.2 Identifier les besoins en immobilisations corporelles et incorporelles</p> <p>C421.3 Rédiger un cahier des charges et une demande de devis</p> <p>C421.4 Identifier les fournisseurs potentiels en appliquant les critères de sélection et référencer les fournisseurs</p> <p>C421.5 Contrôler les factures d'acquisition</p> <p>C421.6 Élaborer un plan d'amortissement</p>	<p><b>S42.1 L'acquisition des immobilisations</b></p> <p>Définition d'un actif</p> <p>Évaluation des immobilisations</p> <p>Comptabilisation</p> <p><b>S42.2 L'évaluation des immobilisations à la clôture de l'exercice</b></p> <p>Amortissement</p> <p>Provisions</p> <p><b>S42.3 Le logiciel de gestion des immobilisations ou un module de gestion des immobilisations d'un PGI</b></p> <p><b>S42.4 Les critères de choix des investissements</b></p>	<p>Valeur d'entrée d'une immobilisation (achat)</p> <p>Des plans d'amortissement des immobilisations : modes linéaire et dégressif</p> <p>Constataion et ajustement des provisions</p> <p>VAN, TRI et DRCI.</p>
A4.3 Traitement des opérations fiscales	<p><b>T43.1 Traitement de l'impôt sur les sociétés</b></p> <p><b>T43.2 Traitement de l'impôt sur les revenus professionnels</b></p>	<p>C431.1 Maîtriser la déclaration de l'impôt sur les sociétés</p> <p>C432.1 Maîtriser la déclaration de l'impôt sur les revenus professionnels</p>	<p><b>S43.1 L'impôt sur les sociétés (IS)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Champ d'application, règles d'assiette, de liquidation et de recouvrement</li> <li>- Déclaration du résultat fiscal</li> <li>- Calcul et régularisation de l'impôt</li> </ul> <p><b>S43.2 L'impôt sur le revenu professionnel (IR)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Champ d'application,</li> <li>- Régime d'imposition et recouvrement</li> <li>- L'imposition de l'entreprise individuelle : règles d'assiette, calcul de liquidation</li> </ul>	<p>- Etablissement de la déclaration de l'IS</p> <p>-Etablissement de la déclaration des revenus professionnels.</p>

### **Ressources pour produire les résultats attendus en A4.2.**

Une situation professionnelle contextualisée portant sur l'état des ressources matérielles et sur les besoins

Des éléments de cahier des charges

Des informations sur les fournisseurs et les équipements

Les critères de sélection des fournisseurs

Des devis de fournisseurs

Les bons de commande, les bons de livraison et les factures d'achat

La durée d'utilisation des immobilisations et de leurs composants

Les règles d'amortissement

Des éléments d'informations sur les gains et les économies escomptés grâce à l'investissement

Un suivi des utilisations effectives des matériels

Le contrat de maintenance

Une situation professionnelle contextualisée de réclamation, de l'assistant auprès d'un fournisseur, à analyser et observer

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, SGBDR, PGI ou gestion des immobilisations, navigateur internet, messagerie)

Un accès à Internet

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A4.4 Participation à la gestion des ressources financières	T44.1. Recherche des modes de financement des immobilisations et suivi de la procédure d'octroi du financement	C441.1 Recenser les différents modes de financement C441.2 Établir des relations avec les intermédiaires financiers C441.3 Préparer et présenter les éléments nécessaires à l'optimisation de la trésorerie.	<b>S44.1 Les modes de financement des investissements</b> Augmentation de capital Emprunts indivis Crédit bail mobilier Critères de choix Plan de financement <b>S44.2 Le suivi des flux de trésorerie</b> Rapprochement bancaire Budget de trésorerie Formules de placement Modalités de crédits bancaires et non bancaires	L'analyse et la comparaison de modes de financement  Une communication écrite ou orale avec les intermédiaires financiers pour obtenir des informations et préparer la négociation  L'analyse de tableaux d'amortissement d'emprunt et la proposition d'un mode de remboursement d'emprunt  Un plan de financement

#### Ressources pour produire les résultats attendus en A4.4

Des extraits de documentation sur les modes de financement  
Des tableaux d'amortissement d'emprunt  
Des éléments relatifs à la situation financière de l'entreprise  
Une situation professionnelle contextualisée de demande d'information à un intermédiaire financier  
Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur internet, messagerie)

#### Aptitudes :

AP442.1 Être attentif à préserver les intérêts financiers de l'entreprise  
AP442.2 Respecter la confidentialité des données financières de l'entreprise  
AP442.3 Faire preuve de rigueur dans le contrôle des opérations de trésorerie

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A4.5 Participation au contrôle de gestion</b>	<p><b>T45.1.</b> Calcul et analyse des coûts et des résultats</p> <p><b>T45.2.</b> Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte</p>	<p>C451.1 Identifier les charges et les produits à prendre en compte pour le calcul des coûts et des marges.</p> <p>C451.2 Appliquer les procédures d'affectation, de répartition et d'imputation des charges aux différents niveaux de coûts</p> <p>C451.3 Calculer les coûts des produits (biens et prestations), des services, des activités</p> <p>C451.4 Évaluer et analyser les résultats par produit</p> <p>C451.5 Analyser l'évolution des coûts en fonction du niveau d'activité de l'entreprise.</p> <p>C451.6 Proposer la méthode de calcul des coûts adaptée à une situation de gestion donnée.</p> <p>C451.7 Mesurer l'impact sur les coûts de décisions de gestion.</p> <p>C451.8 Communiquer par écrit et oralement les résultats au dirigeant</p> <p>C452.1 Identifier les critères de performance d'un service, d'une activité, d'un centre de responsabilité.</p> <p>C452.2 Identifier les facteurs explicatifs de la performance</p> <p>C452.3 Élaborer, renseigner et analyser un tableau de bord</p>	<p><b>S45.1 Les coûts et les résultats</b> 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><b>S45.2 L'analyse de l'exploitation</b> Seuil de rentabilité Lever opérationnel</p> <p><b>S45.3 La performance</b> Efficacité et efficience Centres de responsabilité Facteur clé de succès et indicateurs de performance</p> <p><b>S45.4 Le tableau de bord</b> Définition, objectifs, structure Méthodologie d'élaboration</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>

#### Ressources pour produire les résultats attendus en A4.5.

Des éléments descriptifs du système d'informations  
Des données extraites de la base de données  
Un contexte décisionnel



Des indicateurs d'activité  
 Un tableau de bord  
 Des informations extraites du compte de résultat  
 Les charges et les produits relatifs à la fabrication d'un produit ou d'un service  
 Des informations liées à l'activité de l'entreprise  
 Des informations sur le secteur d'activité  
 Un descriptif du processus de production  
 Des logiciels adaptés (tableur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable, navigateur internet, messagerie)

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A4.6 Participation à la gestion des risques financiers	T46.1 Évaluation et suivi des risques "clients"	C461.1 Collecter des informations commerciales et financières sur les clients C441.2 Apprécier la solvabilité des clients	<b>S46.1 La solvabilité des clients</b> Notion de solvabilité Organismes spécialisés et sources externes et internes d'information sur la situation commerciale et financière des clients	L'analyse des informations et leur synthèse en tableaux de comparaison L'évaluation des coûts de couverture du risque client
	T46.2 Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux	C462.1 Identifier les risques C462.2 s'informer sur les modalités de couverture C462.3 s'informer sur les moyens de paiement à l'international	<b>S46.2 Le cadre institutionnel des échanges internationaux</b> Typologie des risques à l'export État et évolution des relations diplomatiques avec les pays étrangers et notions de géopolitique Cadres juridique et administratif des échanges avec les pays étrangers Modalités de couverture Garanties de paiement à l'international Moyens de paiement internationaux	L'analyse des informations disponibles sur les pays impliqués dans l'échange et le recensement des différents risques géopolitiques, économiques, sociaux et commerciaux potentiels La comparaison d'offres de couverture du risque client à l'export

#### Ressources pour produire les résultats attendus en A4.6

Des bilans et comptes de résultat de clients  
 Des informations sur l'état des dettes sociales et fiscales de clients  
 Des données relatives à la facturation et aux paiements de clients  
 Des informations sur les pays impliqués dans les échanges commerciaux  
 Des informations issues d'organismes spécialisés dans les échanges internationaux  
 Des offres de couverture du risque client  
 Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable, navigateur Internet, messagerie)

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
<b>A4.7 Participation au diagnostic de l'entreprise</b>	<b>T47.1.</b> Analyse financière, commerciale et des ressources humaines	C471.1 Analyser le bilan et le compte de résultat C471.2 Analyser les indicateurs sociaux C471.3 Analyser les indicateurs commerciaux	<b>S47.1 L'analyse des ressources humaines</b> Indicateurs sociaux qualitatifs et quantitatifs <b>S47.2 L'analyse financière de l'entreprise</b> Analyse fonctionnelle du bilan Analyse fonctionnelle du compte de produits et charges Soldes intermédiaires de gestion Capacité d'autofinancement,	Une analyse financière de l'entreprise Un diagnostic des ressources humaines Un diagnostic commercial

#### Ressources pour produire les résultats attendus en A4.7

Un CPC simplifié prévisionnel  
 Un bilan fonctionnel  
 Des informations sur l'entreprise  
 Des documents sociaux de l'entreprise  
 Des éléments du protocole de transmission ou de reprise de l'entreprise  
 Des logiciels adaptés (tableur, PréAO, PGI ou gestion commerciale et gestion comptable et gestion du personnel, navigateur Internet, messagerie)

## 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

S51.1 NOTION DE DROIT	
S5111 Le droit et l'activité économique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en évidence la nécessité d'un cadre juridique pour l'organisation de l'activité économique.</li> <li>• Présenter les différentes sources de droit;</li> <li>• Présenter les différentes branches de droit;</li> <li>• Identifier les différentes juridictions nationales et préciser leurs attributions.</li> <li>• Dégager les principes régissant la justice au Maroc.</li> <li>• Définir les principes clés de la procédure suivie devant les juridictions</li> <li>• Distinguer acte et fait juridique;</li> <li>• Préciser les moyens de preuve dans les actes et les faits juridiques;</li> <li>• Distinguer les personnes physiques et morales;</li> <li>• Identifier les conditions de la capacité juridique;</li> </ul>
S5112 Les sources et branches du droit	
S5113 L'organisation judiciaire S5114 L'accès à la justice : principes, action et procédures judiciaires	
S5115 Les actes et les faits juridiques	
S5116 La personnalité et la capacité juridique	
S51.2 LES CONTRATS ET LES OBLIGATIONS	
S5121 Notion d'obligations	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les différentes formes et sources des obligations;</li> <li>- Définir le contrat</li> <li>- Identifier les différentes caractéristiques des contrats</li> <li>- Identifier les conditions générales de formation et de validité des contrats;</li> <li>- Identifier les effets de la nullité des contrats.</li> </ul>
S5122 Notion de contrats	

### S51.3 APPROCHE JURIDIQUE DE L'ENTREPRISE

<p><b>S5131 Le commerçant et le fonds de commerce :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les actes de commerces</li> <li>- Définition du commerçant</li> <li>- Les conditions de la qualité du commerçant</li> <li>- Les obligations du commerçant</li> </ul> <p>- Définition du fonds de commerce</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les opérations effectuées sur le fonds de commerce</li> </ul> <p><b>S5132 Les moyens de règlement:</b> (Le chèque, Lettre de change et Billet à ordre)</p> <p><b>S5133 Les formes juridiques des entreprises:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Approche juridique de la notion d'entreprise</li> <li>- L'entreprise commerciale</li> <li>- L'entreprise Individuelle et l'entreprise sociétaire</li> <li>- Sociétés de personnes</li> <li>- Sociétés de capitaux</li> <li>- Société à responsabilité limitée</li> <li>- Société de personnes et de capitaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les actes de commerce par nature, par forme et accessoires;</li> <li>- Préciser les conditions liées à l'activité et à la personnalité du commerçant;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les différents éléments corporels et incorporels du fonds de commerce;</li> <li>- Préciser la vente, la location et le nantissement du fonds de commerce;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Création, circulation et encaissement des moyens de règlement,</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinguer les entreprises individuelles de celles sociétaires;</li> <li>- Préciser les différentes caractéristiques des sociétés de personnes et de capitaux;</li> <li>- Les critères de commercialité</li> <li>- Les critères de choix d'une forme de société</li> <li>- 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;</li> </ul>
--	--

### S51.4 LA LEGISLATION DU TRAVAIL

<p><b>S5141 Les relations individuelles de travail:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Principes généraux du droit de travail</li> <li>- Contrat du travail</li> <li>- Rupture et suspension du contrat du travail</li> <li>- Durée légale du travail</li> <li>- Rémunération</li> <li>- Les accidents du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir et préciser les formes du contrat de travail (CDI, CDD, CTT),</li> <li>- Préciser les obligations des deux parties</li> <li>- Préciser les conditions de validité et de nullité.</li> <li>- Préciser les différentes causes de suspension du contrat de travail</li> <li>- Préciser les différents modes de rupture et leurs conséquences (démission, licenciement).</li> <li>- Préciser la durée légale du travail</li> <li>- Préciser la durée du repos hebdomadaire</li> <li>- Préciser la durée du congé annuel</li> <li>- Préciser le salaire de base</li> <li>- Préciser et déterminer les heures supplémentaires</li> <li>- Déterminer le salaire brut et net (voir CNSS et CIMR pour les cotisations)</li> <li>- Définir l'accident du travail</li> <li>- Déterminer les indemnités des accidents du travail</li> </ul>
<p><b>S5142 Les relations collectives de travail:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La représentativité du personnel</li> <li>- La négociation collective</li> <li>- Les conflits collectifs</li> </ul> <p><b>S5143 Les prévoyances sociales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La CNSS</li> <li>- La CIMR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir et préciser le rôle du délégué du personnel, les syndicats du personnel et le comité d'entreprise;</li> <li>- Définir l'objet, les modalités et l'intérêt de la négociation collective;</li> <li>- Repérer les diverses formes de conflits collectifs et souligner, à partir de situations concrètes, leurs modes de résolution.</li> <li>- Préciser les taux des différentes cotisations sociales</li> <li>- Préciser les différentes prestations sociales</li> </ul>

## S515 Les relations de l'entreprise avec son environnement

S5151 Contrats de vente	- Présenter les différentes formes de vente et leurs spécificités (face à face, à distance, à crédit, marchés public, ...).
S5152 Contrats de transport	
S5153 La propriété industrielle et commerciale	- Présenter les pratiques commerciales illicites.
S5154 La loi sur la concurrence	
S5155 La protection du consommateur	- Mettre en évidence les droits du consommateur. - Les clauses abusives - Les garanties légales et conventionnelles
S5156 Les accords dans les domaines industriel et commercial	- 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

S5.2 : ECONOMIE	
Savoirs	Limites
<b>S52.1- LES FONDEMENTS DE L'ACTIVITE ECONOMIQUE</b>	
<p>S5211 L'économie et son domaine</p> <p>S5212 Le Marché</p> <p>S5213 Les acteurs de l'activité économique et le circuit économique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Donner la définition de l'économie</li> <li>- Définir les notions de bases (biens et besoins)</li> <li>- Cerner Champs d'application de l'économie</li> <li>- Présenter les principales caractéristiques des courants de la pensée économique (libéralisme, keynésianisme et marxisme)</li> <li>- Définir la notion du marché;</li> <li>- Définir les éléments du marché : offre, demande, prix</li> <li>- Déterminer les différents types de marché : Marché de biens et services, de travail, de capitaux</li> <li>- Préciser les régimes du marché : classification de STAKLBERG</li> <li>- Mettre en évidence les agents économiques et leurs fonctions; -</li> <li>- Présenter le circuit économique</li> <li>- Présenter l'équilibre Emplois/Ressources.</li> </ul>
<b>S53.2- LES FONCTIONS ÉCONOMIQUES</b>	
<p>S5321 La production</p> <p>S5322 La consommation</p> <p>S5323 L'épargne</p> <p>S5324 L'investissement</p> <p>S5325 La répartition</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la notion de production;</li> <li>- Préciser les différents types et facteurs de production</li> <li>- Mesurer la production</li> <li>- Définir la notion de la consommation</li> <li>- Préciser les différents types de consommation</li> <li>- Déterminer les déterminants de la consommation</li> <li>- Définir la notion de l'épargne</li> <li>- Préciser les différents types de l'épargne -</li> <li>- Préciser les déterminants de l'épargne</li> <li>- Définir la notion de l'investissement</li> <li>- Préciser les différents types de l'investissement</li> <li>- Préciser les déterminants de l'investissement</li> <li>- Préciser les différents moyens de financement de l'investissement (interne, externe indirect et direct)</li> <li>- Définir la notion de répartition</li> <li>- Préciser les différentes modalités de la distribution et redistribution du revenu (instruments et objectifs)</li> </ul>
<b>S53.3- LE FINANCEMENT DE L'ECONOMIE</b>	
<p>S5331 La monnaie</p> <p>S5332 Le marché des capitaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la notion de la monnaie</li> <li>- Préciser les différentes formes et fonctions de la monnaie -</li> <li>- Définir la notion de la masse monétaire et ses contreparties</li> <li>- Présenter les mécanismes du financement direct et indirect</li> <li>- Définir la notion du marché monétaire -</li> <li>- Définir la notion du marché financier</li> </ul>
<p>S5333 Le système monétaire international (SMI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présenter la notion du SMI</li> <li>- Mettre en évidence les rôles des institutions financières internationales (Banque mondiale, FMI, ... etc.) dans le financement de l'économie;</li> </ul>
<b>S53.4- LES ECHANGES INTERNATIONAUX</b>	

<p>S5341 Les fondements des échanges internationaux</p> <p>S5342 Les mesures des échanges internationaux</p> <p>S5343 Les groupements internationaux : UE, ALENA, UMA</p> <p>S5344 Marché de change</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la notion de commerce international</li> <li>- Présenter les théories du commerce international (A. Smith, D. Ricardo, H.O.S)</li> <li>- Définir et étudier le protectionnisme et libre échange.</li> <li>- Définir et présenter les différentes composantes de la balance des paiements</li> <li>- Déterminer et analyser les différents taux de commerce international (taux d'ouverture, taux de couverture, taux de pénétration, terme d'échange)</li> <li>- Définir les taux de change fixe et les taux de change flottant</li> <li>- Etudier les incidences des variations du cours des changes sur la balance de paiements;</li> <li>- Mesurer le poids des principales monnaies dans les échanges internationaux</li> </ul>
<b>S53.5- LA REGULATION DE L'ECONOMIE</b>	
<p>S5351 La régulation par le marché</p> <p>S5352 La régulation par l'Etat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir la notion de régulation par le marché</li> <li>- Déterminer les mécanismes de formation du prix d'équilibre sur un marché concurrentiel;</li> <li>- Préciser les différentes modalités de la détermination des prix dans le marché</li> <li>- Présenter les limites de la régulation par le marché.</li> <li>- Définir les objectifs de l'intervention de l'État;</li> <li>- Déterminer les mécanismes de l'intervention de l'Etat: présentation des politiques économiques, objectifs et instruments (monétaire, budgétaire, fiscale et sociale)</li> <li>- Présenter les limites de l'intervention de l'État.</li> </ul>
<b>S53.6- LES PROBLEMES DE DEVELOPPEMENT</b>	
<p>S5361 Notions de croissance et de développement</p> <p>S5362 Indicateurs du développement</p> <p>S5363 La diversité des pays face au développement</p> <p>S5364 Stratégies de développement</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PNB par habitant, IDH</li> <li>- Pays industriels, NPI, PMA, pays en transition</li> <li>- 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.</li> </ul>

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

### S5.3 : MANAGEMENT

Savoirs	Limites
<b>S531 : Définitions et limites</b>	
S5311 L'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- On privilégie une approche multidimensionnelle de l'entreprise.</li> <li>- Définitions et objectifs de l'Ese</li> <li>- Les analyses sociologiques et psychosociologiques de l'Ese (écoles classique, des relations humaines)</li> <li>- Classification des Ese (économique, juridique, social)</li> </ul>
S5312 L'environnement de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les théories de la contingence : facteurs internes et externes de la contingence</li> <li>- L'analyse des modes de relations entre les entreprises : concurrence, complémentarité</li> </ul>
S5313 L'identité et la culture de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définitions</li> <li>- Les composantes de la culture d'entreprise : éléments socioculturels de l'entreprise, styles de commandement</li> <li>- Interactions entre la culture d'entreprise et le management</li> </ul>



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

Savoirs	Limites
<b>S535 : Les approches processuelles</b>	
S5351 La démarche qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition, enjeux.</li> <li>- Outils de la qualité</li> <li>- Gestion de la qualité totale</li> </ul>
S5352 La certification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rôle des organismes de certification</li> <li>- Types des certifications adaptées à la PME</li> <li>- Étapes de la démarche de certification</li> <li>- Atouts et limites de la certification</li> <li>- Coût de la certification</li> </ul>
S5352La logistique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition</li> <li>- Domaines</li> <li>- Enjeux</li> </ul>
<b>S536 : La gestion des ressources humaines</b>	
S5361Les fondements de la GRH	<p style="text-align: center;"><b>N.B : Tenir compte de S536</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition de la GRH</li> <li>- Domaines de la GRH</li> <li>- Rôle et enjeux de la GRH</li> </ul>
S5362 L'évolution de la GRH	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibilité</li> <li>- Externalisation.</li> </ul>
S5363 Le recrutement	<p style="text-align: center;"><b>N.B : Tenir compte de S211</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion prévisionnelle de l'emploi</li> <li>- Modes de recrutement</li> <li>- Etapes de recrutement</li> </ul>
S5364 La rémunération	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définitions, composantes et enjeux,</li> <li>- Individualisation, modulation.</li> </ul>
S5365 L'évaluation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectifs</li> <li>- Outils</li> </ul>
S5366 La gestion sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des conflits</li> </ul>
S5367 La formation	<p style="text-align: center;"><b>N.B : Tenir compte de S222</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectif de la formation</li> <li>- Types de formation</li> <li>- Plan de formation</li> </ul>
<b>S537 : La stratégie</b>	
S5371 Notion de stratégie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition</li> <li>- Objectifs et composantes de la stratégie</li> </ul>
S5372 La planification et planification stratégique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distinction entre stratégie et planification</li> <li>- Mise en œuvre</li> <li>- Intérêt et limites de la planification</li> </ul>
S5373 La démarche stratégique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnostic stratégique externe et interne</li> <li>- Décision stratégique (objectif et choix stratégique)</li> <li>- Mise en œuvre stratégique</li> <li>- Contrôle stratégique</li> </ul>
S5374 Analyse concurrentielle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Différents niveaux d'analyse : segmentation stratégique,</li> <li>analyse de la position concurrentielle de l'entreprise, les forces de M. Porter</li> <li>- Outils d'analyse concurrentielle : cycle de vie de produit,</li> <li>analyse de portefeuilles d'activités (BCG), matrice des forces, faiblesses, opportunités et menaces</li> </ul>
S5375 Analyse technologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impact de la technologie sur la stratégie de l'entreprise</li> <li>- Outils d'analyse technologique</li> <li>- Veille technologique</li> <li>- Voies d'accès à l'innovation</li> </ul>

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

## U6- Communication globale

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A6.1 Communication interne (Contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)	T61.1. Création et modélisation de documents	<p>C611.1. Identifier la finalité du document à créer ou à améliorer, en déterminer le contenu et la forme</p> <p>C611.2. Concevoir des modèles de documents papier et électroniques dans le respect de la charte graphique</p> <p>C611.3. Communiquer au chef d'entreprise une proposition de modèle de document</p> <p>C611.4. Communiquer avec les utilisateurs sur l'utilisation des modèles</p>	<p><b>S61.1. Le management de la communication globale</b>                      Communication globale                      Formes de communication                      Communication interculturelle                      Technologies de la communication</p> <p><b>S61.2. La modélisation des documents et l'interface Homme Machine (IHM)</b>                      Notion de documents : contenu, structure, présentation et cycle de vie d'un document                      Notions relatives aux contrôles graphiques et formulaires : ergonomie, maquettage, confort et sécurité de la saisie, charte graphique                      Fonctions avancées d'un texteur pour la modélisation des documents : (feuilles de style, modèles, tableau, index, liens hypertexte) et la création de publipostage                      Fonctions de création et gestion de formulaire d'un tableur et d'un SGBDR</p>	<p>Une analyse des besoins de l'organisation</p> <p>Des modèles de documents papier et numériques</p> <p>Des formulaires numériques</p> <p>Une communication écrite et/ou orale au chef d'entreprise</p> <p>Une communication écrite proposant aux utilisateurs des instructions relatives à l'utilisation du modèle de document</p> <p><b>NB : Tenir compte de S31. 6</b>                      Une analyse de la situation de communication                      Un choix du type de document                      Un choix argumenté d'un circuit de communication interne                      Un choix argumenté du mode de diffusion</p>
	T61.2 – Rédaction et diffusion des documents écrits (lettres, courriels, mémos, rapports, comptes rendus)	<p>C612.1. Analyser la situation de communication écrite</p> <p>C612.2. Choisir le type de document</p> <p>C612.3. Rédiger et mettre en forme les documents en fonction du destinataire</p> <p>C612.4. Publier et diffuser les documents auprès des destinataires</p> <p>C612.5 Caractériser et fixer les objectifs des écrits</p> <p>C612.6 Déterminer les critères de choix d'un document écrit</p> <p>C612.7 Maîtriser les outils de la communication écrite</p>	<p><b>S61.3. La production d'écrits à caractère professionnel</b>                      Enjeux spécifiques de la communication écrite                      Objectifs et caractéristiques des écrits professionnels                      Structuration des écrits professionnels                      Forme des écrits professionnels                      Techniques rédactionnelles (registre de langage, ton)                      Type d'arguments et procédé d'argumentation</p> <p><b>S61.4. Les outils classiques</b>                      Usages en matière d'écrits professionnels</p> <p><b>S61.5. Les outils électroniques</b>                      les règles spécifiques : à l'écrit</p>	<p>Une rédaction, une mise en forme et une diffusion du document commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demande d'informations et réponse</li> <li>- Commande et réponse (bon et bulletin de commande)</li> <li>- Livraison (bon de livraison et de réception, facture)</li> <li>- Réclamations et réponse</li> <li>- Notes (service/d'information, instructions, synthèse)</li> <li>- Rapport (d'analyse, d'activité, de stage)</li> <li>- Compte rendu (réunion)</li> </ul>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
A6.1 Communication interne (Contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)	T61.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe	<p>C613.1. Communiquer individuellement avec les acteurs internes dans le cadre de sa fonction</p> <p>C613.2. Animer des réunions</p> <p>C613.3. Filtrer les informations destinées au supérieur hiérarchique</p> <p>C613.4. Favoriser les échanges interpersonnels</p> <p>C613.5. Préparer un scénario de communication</p> <p>C613.6. Prévenir, désamorcer les conflits et en faciliter la résolution</p>	<p>électronique, le courrier email, publipostage, conception de formulaires</p> <p><b>S61.4. La communication interpersonnelle</b>            Composantes de la communication            Construction du sens            Techniques d'écoute active            Spécificités de la communication orale professionnelle            Comportement relationnel            Argumentation et types d'arguments</p> <p><b>S61.5. La communication dans les groupes</b>            Définition et typologie des groupes            Fonctions des membres du groupe et leadership            Modes de collaboration et de décision dans le groupe, dynamique de groupe            Prise de parole devant un groupe            Réunions de groupe</p>	<p>Une analyse de la situation de communication et des propositions</p> <p>Une préparation de la stratégie de communication : objectifs, procédés d'argumentation, structuration, outils utilisés</p> <p>Une restitution fidèle de messages au supérieur hiérarchique</p> <p>La conduite d'une communication interpersonnelle conforme aux objectifs</p> <p>Une animation de réunion</p> <p>Des propositions de résolution de conflit</p> <p>Un compte rendu de fin de conflit</p> <p>Une reformulation de consignes ou de décisions prises par le dirigeant</p>
	T61.4 Facilitation des échanges internes (boîte à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage, etc...)	<p>C614.1. Concevoir, organiser et mettre en œuvre des outils favorisant les échanges</p> <p>C614.2. Analyser les remontées et transmettre les résultats au chef d'entreprise</p> <p>C614.3. Transmettre les décisions du chef d'entreprise aux salariés</p> <p>C614.4. Organiser des événements internes</p>	<p><b>S61.6. La gestion des conflits</b>            Processus de conflit            Types et sources de conflits            Attitudes dans le conflit            Modalités de dépassement</p>	<p>Des outils d'animation ou de communication</p> <p>Une proposition d'organisation favorisant les échanges dans l'entreprise</p> <p>Une organisation d'un évènement</p> <p>Une communication écrite sur les échanges internes destinée au chef d'entreprise</p>

Activité	Tâches	Compétences professionnelles	Savoirs associés	Résultats attendus
TA6.2 Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)	T62.1. Contribution à la communication commerciale	C621.1. Préparer le cahier des charges et le budget de la campagne de communication commerciale C621.2 Sélectionner des prestataires, négocier et leur communiquer le cahier des charges C621.3. Réaliser un plan média C621.4. Sélectionner les supports en fonction des cibles à atteindre C621.5. Rédiger ou mettre en forme des messages adaptés aux différentes cibles et destinataires C621.6. Assurer le suivi d'une campagne et établir le bilan	<b>S62.1. Le vecteur de la communication externe : l'image de l'entreprise</b> Politique d'image et stratégie de communication Stratégie de positionnement et notion d'image Déclinaison de l'image	Un cahier des charges Un plan média Un choix argumenté des supports Un budget Un message publicitaire Un outil de suivi de déroulement d'une campagne
	T62.2. Accueil en face à face, au téléphone et via les médias d'information	C622.1. Identifier le besoin de l'interlocuteur C622.2 Filtrer les demandes de l'interlocuteur C622.3. Répondre aux besoins de l'interlocuteur ou l'orienter C622.4. Communiquer en face à face C622.5. Communiquer au téléphone	<b>S62.2. L'accueil en face à face et au téléphone</b>  Techniques de conduite d'entretien en face à face et au téléphone : création de la relation et gestion de l'interaction Techniques de filtrage- Aménagement de l'espace d'accueil	Un argumentaire téléphonique Un protocole de gestion du standard (prise des appels, mise en attente, élaboration d'un code de courtoisie téléphonique) Une procédure d'accueil des visiteurs La gestion d'une situation d'accueil téléphonique ou de visiteurs sous forme de jeux de rôle Un code de courtoisie téléphonique ou en face à face La mise à jour des medias d'information
TA6.2 Communication externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)	T62.3. Contribution à la communication institutionnelle	C623.1. Etablir un plan de communication institutionnelle C623.2. Préparer et organiser les actions et les événements C623.3. Développer et entretenir les partenariats institutionnels C623.4. Constituer des dossiers de presse C623.5. Préparer les négociations avec les prestataires de services de communication C623.6. Établir un bilan des actions de	<b>S62.3. La communication institutionnelle</b> Définition, objectifs et composantes de la communication institutionnelle Modalités de la communication institutionnelle	Un plan de communication institutionnelle Un cahier des charges Un dossier de partenariat Un dossier de presse Un communiqué de presse écrit ou oral Le bilan des actions de communication institutionnelle

		communication institutionnelle		
	T.62.4. Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication	C624.1. Contrôler la qualité des documents de l'entreprise et leur conformité à la charte graphique C624.2. Veiller au respect de l'identité et de l'image de l'entreprise dans les actions de communication externe	S.62.4. Contrôle du respect de l'image dans les actions de communication	Une analyse rigoureuse et argumentée des messages et des supports de communication Des propositions d'amélioration des messages et des supports de communication La mise à jour des supports d'information de l'entreprise

### Ressources pour produire les résultats attendus en A6.2

Plan des locaux d'accueil

Agenda ou planning des rendez-vous

Liste des membres du personnel et organigramme

Agendas des membres du personnel susceptibles de recevoir des visiteurs

Des informations relatives à la politique de communication de l'entreprise à ses objectifs, à ses produits, à son image, à ses valeurs

Liste des actions et des événements (passés ou à venir) de mécénat et de sponsoring

Des extraits d'un plan de communication

Des documents de toutes natures relatifs à la communication institutionnelle

Une situation de communication relative à un événement

Un budget

Des exemples d'indicateurs de performance

Des extraits d'un plan média

Des documents de toutes natures relatifs à la communication commerciale

Des logiciels adaptés (tableur, texteur, PréAO, navigateur, Internet, messagerie)

تحظى اللغة العربية بوضع متميز داخل الحقل اللغوي والثقافي المغربي، وتحتل موقعا متقدما كلغة للتدريس في المنظومة التربوية الوطنية، حيث عدها الميثاق الوطني للتربية والتكوين ضمن ثوابت ومقدسات البلاد، وأكد على أن تعزيزها واستعمالها في مختلف مجالات العلم والحياة كان ولا يزال وسيبقى طموحا وطنيا، واقتراح 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:

### **I- 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، الإيحاءات والوضعيات، الأحجام، الأشكال والألوان...).
- ◆ مراعاة قواعد التلفظ السليم (التنغيم 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.
- ◆ تنويع 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 البيبليوغرافيا 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 تمفصلات 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، الحجاجي...).

## (3) الكفاية الثقافية:

التمكن من:

- ◆ تحصيل وعي بقضايا ورهانات العصر.
- ◆ مسابرة 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 الإستراتيجية:

- ◆ تمثل مقومات الحضارة المغربية والانفتاح على الثقافة الإنسانية.
- ◆ تعزيز قيم الثقة بالنفس وقيم التفتح 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 الديدكتيكية للكفايات المستهدفة :

- توظيف نصوص مختارة تعالج موضوعات لها علاقة بالقضايا والظواهر المقترحة.
- الاستفادة من خدمات مكتبية.
- توظيف دعائم سمعية بصرية ( صور ، بيانات، وثائق ، أشربة سمعية، سمعية/بصرية، أجهزة الحاسوب والمسلاط العاكس...).
- القيام بزيارات ميدانية وخرجات.
- استثمار العروض والبحوث الجماعية.
- تنظيم ندوات أو مؤائد 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 ممدد للدراسة:

#### 1- أنشطة تمهيدية:

- التعرف إلى الطلبة.
- التعريف بمفردات المقرر.
- شرح خطة العمل وأساليب التقييم.

#### 2- قياس مكتسبات الطلبة اللغوية والمعرفية والمنهجية من خلال رائز 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 وأثاره 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.

- 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.

- 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 :**

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

**II- ACTIVITES D'EXPRESSION ORALE :**

<b>Apprentissage de la voix</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre la parole dans le débat, travailler l'élocution lors d'un exposé</li> <li>- S'exercer à lire à haute voix des textes non littéraires (clarté de la diction)</li> </ul>
<b>Écoute et prise en compte de la parole de l'autre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivre un débat et soutenir son attention dans la durée</li> <li>- Reformuler, résumer l'argumentation d'autrui avant de la commenter, de la discuter, de la réfuter</li> </ul>
<b>Affirmation de soi dans le groupe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se présenter en vue d'une intégration dans le groupe, d'un entretien d'embauche</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer ce qu'on a fait, comment on l'a fait, pourquoi on l'a fait</li> <li>- Raconter une activité réalisée à l'atelier, une journée de stage</li> <li>- Tenir un rôle, construire une posture dans une argumentation</li> </ul>
<b>Échange et action orale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- Gérer son temps de parole en fonction des autres</li> </ul>

### III- ACTIVITES D'EXPRESSION ECRITE :

<b>Rédiger un texte fonctionnel</b>	Résumé, synthèse, un texte explicatif, etc.
<b>Rédiger un dialogue</b>	Une argumentation sous la forme d'un dialogue par exemple.
<b>Rédiger un texte argumentatif</b>	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 et 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<sup>ère</sup> ANNEE**

SEQUENCES	OBJECTIFS (Notionnels et linguistiques)	ORAL	ACTIVITES
<b>SEQUENCE N=° 1 CONSOLIDATION DES ACQUIS DU CYCLE SECONDAIRE</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-Structure du vocabulaire (nominalisation/synonymie/antonymie.)</li> <li>2- Le système verbal (temps/accords...)</li> <li>3- La phrase simple et la phrase complexe (coordination/subordination...)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Se présenter/présenter Simulation (chaque étudiant présente devant la classe son projet de carrière)</li> <li>2- jeux de rôles</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1-Production écrite (points de méthode)</li> <li>2-les différents plans de l'essai</li> <li>3- remettre en ordre des paragraphes</li> </ol>
Bilan de séquence première année      Evaluations : (modèle de l'examen de BTS) consolidation des acquis de la			
<b>*Pour compléter la séquence, le professeur peut se référer au détail du programme</b>			

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

## 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

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

## 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

### Enveloppes Horaires et Epreuves de Certification

	Enveloppe horaire	Examen		Coef.
	Durée	Nature	Durée	
<b>Nature et masse horaire</b>	3 heures par semaine	Ecrit	2 heures	10

### Format type de l'examen de certification

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

### 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"> <li>• Management Styles</li> <li>• Managing People <ul style="list-style-type: none"> <li>Staffing /Manpower planning Recruitment</li> <li>Selection Retention Motivation Incentives</li> <li>Pay and benefits Fringe benefits Redundancies</li> <li>Pension scheme Maternity/ Paternity / Sick leave</li> <li>Days off Bank holidays</li> </ul> </li> <li>• Managing Teams</li> <li>• Managing Conflict</li> <li>• Managing Quality TQM</li> </ul>
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
- religious backgrounds
- socializing
- 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 relacionado 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

**S11.1 Mathématiques**

<i>Savoirs</i>	<i>Limites</i>
<p><b>ANALYSE :</b></p> <p>1.1. Etude de fonctions 1.2. Les suites 1.3. Etude des fonctions logarithmiques et exponentielles 1.4. Les intégrales</p> <p><b>ANALYSE COMBINATOIRE :</b></p> <p>1.5. Arrangements 1.6. Permutations 1.7. Combinaisons</p> <p><b>PROBABILITES :</b></p> <p>1.8. Notions générales 1.9. Probabilités conditionnelles</p>	<p>- Donner la définition des fonctions numériques à une seule variable;</p> <p>- Définir les notions de bases suites numériques (Suites arithmétiques et géométriques) ;</p> <p>- Mettre en évidence l'utilité des fonctions logarithmiques et exponentielles</p> <p>- Définir les notions d'intégrales et primitives des fonctions numériques usuelles.</p> <p>- Définir la notion de l'arrangement, permutation et combinaison;</p> <p>- Mettre en évidence l'utilité du calcul de l'arrangement, permutation et combinaison;</p> <p>- Définir la notion de probabilité (variable discrète);</p> <p>- Mettre en évidence l'utilité du calcul de la probabilité des causes ;</p>

**S11.2 Statistiques et mathématiques financières**

<b>S.111.1- MATHEMATIQUES FINANCIERES</b>	
- Mathématiques financières	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculer les intérêts simples et composés;</li> <li>- Déterminer l'équivalence des taux;</li> <li>- Déterminer les annuités;</li> </ul>
<b>S.111.2- STATISTIQUE APPLIQUEE</b>	
- Statistiques comme base de décision	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer les séries statistiques;</li> <li>- Construire les graphiques,</li> <li>- Interpréter les tableaux statistiques;</li> <li>- Calculer les mesures de tendance centrale;</li> <li>- Calculer les mesures de dispersion;</li> <li>- Etudier les séries statistiques à double caractère;</li> <li>- Calculer et interpréter les indices.</li> </ul>

## II-Tableau de croisement des savoirs associés des compétences

compétences	Savoir-faire professionnel	Savoirs					
	Ces savoir-faire professionnels requièrent la connaissance de savoirs associés, le croisement de ces deux éléments permet d'identifier les savoirs dont l'acquisition est fondamentale ou bien plus connexe.	S1 : gestion de la relation commerciale S2 : gestion des ressources humaines S3 : gestion administrative S4 : gestion comptable et financière S5 : économie, droit et management S6 : communication globale					
		S1	S2	S3	S4	S5	S6
<b>C01- rechercher des clients et des contacts</b>	<b>C1.1</b>	Organiser la prospection des clients					
	<b>C1.2</b>	Détecter, analyser et suivre des appels d'offres					
	<b>C2.1</b>	Préparer les propositions commerciales					
	<b>C1.2</b>	Préparer des contrats commerciaux					
	<b>C1.3</b>	Suivre les ventes et les livraisons					
	<b>C1.4</b>	Facturer et suivre les règlements et les relances					
	<b>C1.5</b>	Mettre à jour et améliorer le système d'information client					
<b>C02 Maintenir et développer la relation clientèle</b>	<b>C2.1</b>	Accueillir, informer et conseiller					
	<b>C2.2</b>	Traiter et suivre les réclamations					
<b>C03Rechercher et choisir les fournisseurs</b>	<b>C3.1</b>	Étudier les demandes d'achat					
	<b>C3.2</b>	Rechercher les fournisseurs pour référencement					
	<b>C3.3</b>	Comparer les offres et sélectionner les fournisseurs					
	<b>C3.4</b>	Mettre à jour et améliorer le système d'information des fournisseurs					
<b>C04Acheter les biens et prestations de services</b>	<b>C4.1</b>	Préparer la négociation des contrats					
	<b>C4.2</b>	Passer et suivre les commandes					
<b>C05Suivre les achats</b>	<b>C5.1</b>	Contrôler les achats et les règlements					
	<b>C5.2</b>	Entretenir les relations partenariales					
	<b>C5.3</b>	Informé le chef d'entreprise					
<b>C06Participer au développement commercial</b>	<b>C6.1</b>	Suivre l'évolution du marché de l'entreprise					
	<b>C6.2</b>	Fidéliser la clientèle					
<b>C07Gérer et administrer le personnel</b>	<b>C7.1</b>	Suivre les formalités et procédures d'embauche et de départ					
	<b>C7.2</b>	Organiser et suivre les dossiers du personnel					
	<b>C7.3</b>	Gérer le temps de travail, les absences et les congés					
	<b>C7.4</b>	Préparer les éléments de la paie					
	<b>C7.5</b>	Réaliser les déclarations sociales					
<b>C08Participer à la gestion des ressources humaines</b>	<b>C8.1</b>	Aider au recrutement					
	<b>C8.2</b>	Préparer et suivre les actions de formation					
	<b>C8.3</b>	Contribuer à la qualité des relations interpersonnelles					
<b>C09Participer à la promotion de la santé et de la sécurité au travail</b>	<b>C9.1</b>	Repérer et évaluer les risques, vérifier le respect de la réglementation					
	<b>C9.2</b>	Collecter, traiter et diffuser l'information sur la santé et la sécurité					
	<b>C9.3</b>	Suivre les formations spécifiques à la sécurité et la santé du personnel					
	<b>C9.4</b>	Suivre les attestations de formation, autorisations et habilitations spécifiques					

compétences		Savoir-faire professionnel	Savoirs					
		Ces savoir-faire professionnels requièrent la connaissance de savoirs associés, le croisement de ces deux éléments permet d'identifier les savoirs dont l'acquisition est fondamentale ou bien plus connexe.	S1 : gestion de la relation commerciale S2 : gestion des ressources humaines S3 : gestion administrative S4 : gestion comptable et financière S5 : économie, droit et management S6 : communication globale					
			S1	S2	S3	S4	S5	S6
<b>C010</b> Gérer l'information	<b>C10.1</b>	Organiser l'information professionnelle de l'entreprise						
	<b>C10.2</b>	Mettre en place, maintenir un système de classement et d'archivage						
<b>C011</b> Organiser et améliorer le travail administratif	<b>C11</b>	Améliorer l'organisation du travail administratif						
<b>C011</b> Organiser les activités	<b>C11.1</b>	Gérer les emplois du temps						
	<b>C11.2</b>	Planifier les prestations (chantiers, interventions...)						
	<b>C11.3</b>	Organiser les déplacements						
<b>C012</b> Participer à une organisation de travail collaboratif	<b>C12.1</b>	Élaborer, mettre en œuvre et contrôler une procédure de partage des documents						
	<b>C12.2</b>	Gérer la messagerie électronique						
<b>C013</b> Participer à la gestion des immobilisations	<b>C13.1</b>	Acquérir et suivre les immobilisations corporelles						
	<b>C13.2</b>	Acquérir et suivre les immobilisations incorporelles						
<b>C014</b> Participer à la gestion des ressources financières	<b>C14.1</b>	Rechercher les modes de financement des immobilisations et suivre la procédure d'octroi du financement						
	<b>C14.2</b>	Suivre et optimiser les flux de trésorerie						
<b>C015</b> Participer au contrôle de gestion	<b>C15.1</b>	Concevoir et suivre les indicateurs de gestion et d'alerte						
	<b>C15.2</b>	Calculer et analyser les coûts et les résultats						
<b>C016</b> Participer à la gestion des risques financiers	<b>C16.1</b>	Évaluer et suivre les risques "clients"						
	<b>C16.2</b>	Évaluer et suivre les risques liés aux échanges internationaux						
<b>C017</b> Participer au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise	<b>C17.1</b>	Analyser la situation financière, commerciale et des ressources humaines						
	<b>C17.2</b>	Préparer l'opération de reprise						
<b>C018</b> Participer à la démarche qualité	<b>C18.1</b>	Formaliser, contrôler et améliorer les procédures administratives						
	<b>C18.2</b>	Veiller sur la certification						
	<b>C18.3</b>	Mettre en œuvre la démarche de certification						
	<b>C18.4</b>	Analyser les retours et réclamations						
	<b>C18.5</b>	Communiquer sur les analyses et les propositions d'amélioration						
<b>C019 -Participer à la gestion des connaissances</b>	<b>C19.1</b>	Organiser la mutualisation des connaissances et des pratiques						



compétences		Savoir-faire professionnel	Savoirs					
		Ces savoir-faire professionnels requièrent la connaissance de savoirs associés, le croisement de ces deux éléments permet d'identifier les savoirs dont l'acquisition est fondamentale ou bien plus connexe.	S1 : gestion de la relation commerciale S2 : gestion des ressources humaines S3 : gestion administrative S4 : gestion comptable et financière S5 : économie, droit et management S6 : communication globale					
			S1	S2	S3	S4	S5	S6
<b>C020 Participer à la protection des personnes, des biens et des droits</b>	<b>C20.1</b>	Suivre les risques						
	<b>C20.2</b>	Suivre les contrats d'assurance						
	<b>C20.3</b>	Suivre les dossiers de sinistre						
	<b>C20.4</b>	Suivre la protection de la propriété intellectuelle et industrielle						
<b>C021 Participer à la gestion des risques informatiques</b>	<b>C21.1</b>	Gérer les sauvegardes des données et des accès aux réseaux						
	<b>C21.2</b>	Gérer les applications informatiques						
	<b>C21.3</b>	Maintenir et protéger les postes de travail						
<b>C022 – Communiquer en interne (Contribution à l'efficacité, à la cohésion et à la motivation)</b>	<b>C22.1</b>	Créer et modéliser les documents						
	<b>C22.2</b>	Rédiger et diffuser les documents écrits (lettres, courriels, mémos, rapports, comptes rendus)						
	<b>C22.3</b>	Communiquer oralement (interpersonnelle et de groupe)						
	<b>C22.4</b>	Faciliter les échanges internes (boite à idées, journal d'entreprise, messagerie interne, panneaux d'affichage, etc...)						
<b>C023 Communiquer en externe (Contribution à la valorisation de l'image de l'entreprise)</b>	<b>C23.1</b>	Contribuer à la communication commerciale						
	<b>C23.2</b>	Accueillir en face à face, au téléphone et via les médias d'information						
	<b>C23.3</b>	Contribuer à la communication institutionnelle						
	<b>C23.4</b>	Contrôler le respect de l'image dans les actions de communication						

### III- Grille des horaires de formations

Unités	Ventilation hebdomadaire					
	1 <sup>ère</sup> année			2 <sup>e</sup> année		
	Etudiant	1/2 Groupe	Prof.	Etudiant	1/2 Groupe	Prof.
<b>Enseignements professionnels</b>						
Atelier professionnel	3		2	3		2
U1 = Gestion de la Relation Commerciale	4		4	4		4
U2 = Gestion des ressources humaines				3		3
U3 = Gestion Administrative	2		2	3		3
U4 = Gestion Comptable et Financière	4		4	4		4
U5.1= Droit	2		2	2		2
U5.2= Economie Générale	2		2	2		2
U5.3= Management	2		2	2		2
U6 = Communication Globale	2	2	4	2	2	4
<b>Sous-totaux</b>	<b>21</b>		<b>22</b>	<b>25</b>		<b>26</b>
<b>Enseignements généraux</b>						
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	2		2	-		-
<b>Sous-totaux enseignements généraux</b>	<b>11</b>		<b>11</b>	<b>09</b>		<b>09</b>
<b>Total général</b>	<b>32</b>		<b>33</b>	<b>34</b>		<b>35</b>

# **Guide d'Accompagnement Pédagogique (GAP)**

## I- Présentation générale du guide

L'ensemble des activités susceptibles d'être mises en œuvre des titulaires de ce diplôme a été organisé autour de 8 fonctions :

Fonctions	
La gestion de la relation avec la clientèle	F1
La gestion de la relation avec les fournisseurs	F2
La gestion et le développement des ressources humaines	F3
L'organisation et la planification des activités	F4
La gestion des ressources	F5
La communication globale	F6

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 (on donne...), ainsi que de leurs critères d'évaluation (on exige...).

Ces compétences mobilisent des savoirs associés organisés en 6 unités professionnelles et 5 unités d'ordre général :

- U1 : Gestion de la relation commerciale
- U2 : Gestion des ressources humaines
- U3 : Gestion administrative
- U4 : Gestion comptable et financière
- U5 : Economie, Droit et Management
- U6 : Communication globale
- U7 : Arabe
- U8 : Français
- U9 : Anglais
- U10 : Espagnol
- U11 : Mathématiques

L'ensemble des unités est donné dans l'annexe 1 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<sup>ère</sup> année et en 2<sup>e</sup> année. Cela conduit donc à enseigner alternativement dans ces deux niveaux, en suivant les étudiants de 1<sup>ère</sup> en 2<sup>ème</sup> année.
3. L'atelier professionnel (AP) est animé par des professeurs représentant les trois pôles de la formation : commercial, comptable et administratif.
  - L'horaire de l'AP est d'une journée
  - Pour un bon encadrement des étudiants, la classe doit être divisée en deux groupes.

Les enseignements sont organisés par savoirs associés. En effet, les caractéristiques du corps enseignant marocain nous ont conduits à conserver un enseignement réparti en savoirs associés. Quelques éléments nous permettent cependant de conserver la logique de construction d'un référentiel centré sur les compétences :

- Les épreuves – qui visent à évaluer des compétences - sont construites en préservant l'unité des fonctions, ce qui imposera une coordination des professeurs intervenant dans le cadre d'une même fonction, et donc d'une même épreuve ;
- Plusieurs profils d'enseignants dispensant les différents types d'enseignement ont été définis, avec pour objectif d'assurer une cohérence des interventions, ainsi qu'une complémentarité de ces dernières entre la première et la seconde année.

Deux profils principaux sont à distinguer :

- le profil A concerne les enseignements de gestion commerciale,
- le profil B concerne les enseignements comptables et financiers.
- le profil C concerne les enseignements de la gestion administrative, de la communication globale et de la gestion et développement des ressources Humaines.

## 2-2- Répartition horaire par année

Une grille horaire est proposée en annexe 2 du référentiel, dans une enveloppe hebdomadaire de 32 heures en 1<sup>ère</sup> année et 34 heures en 2<sup>e</sup> année qui se partage entre enseignement général et enseignement professionnel. Les grands équilibres sont maintenus entre les disciplines : 21 heures pour la 1<sup>ère</sup> année et 25 heures en 2<sup>e</sup> année pour l'enseignement professionnel ; pour l'enseignement général, 11 heures en 1<sup>ère</sup> année et 9 heures en 2<sup>ème</sup> 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.

Pour les enseignements professionnels, la principale innovation concerne la mise en place de l'Atelier Professionnel en première année et en seconde année. Un horaire de 3 heures hebdomadaire est prévu pour assurer la mise en œuvre des actions professionnelles appliquées, horaire associé à des enseignements dispensés par les enseignants des profils A, B et C.

La forme et le contenu des actions professionnelles appliquées sont décrits dans la partie des recommandations pédagogiques.

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 :

Unités	Ventilation hebdomadaire					
	1 <sup>ère</sup> année			2 <sup>e</sup> année		
	Etudiant	1/2 Division	Prof.	Etudiant	1/2 Division	Prof.
<b>Enseignements professionnels</b>						
<b>Atelier professionnel</b>	3		2	3		2
<b>U1 = Gestion de la Relation Commerciale</b>	4		4	4		4
<b>U2 = Gestion des ressources humaines</b>				3		3
<b>U3 = Gestion Administrative</b>	2		2	3		3
<b>U4 = Gestion Comptable et Financière</b>	4		4	4		4
<b>U5.1= Droit</b>	2		2	2		2
<b>U5.2= Economie Générale</b>	2		2	2		2
<b>U5.3= Management</b>	2		2	2		2
<b>U6 = Communication Globale</b>	2	2	4	2	2	4
<b>Sous-totaux</b>	<b>21</b>		<b>24</b>	<b>25</b>		<b>26</b>
<b>Enseignements généraux</b>						
<b>U7= Arabe</b>	2		2	2		2
<b>U8= Français</b>	2		2	2		2
<b>U9= Anglais</b>	3		3	3		3
<b>U10= Espagnol</b>	2		2	2		2
<b>U11= Mathématiques</b>	2		2	-		-
<b>Sous-totaux enseignements généraux</b>	<b>11</b>		<b>11</b>	<b>09</b>		<b>09</b>
<b>Total général</b>	<b>32</b>		<b>33</b>	<b>34</b>		<b>35</b>

### Remarques importantes :

- Les enseignants **Profil A, profil B et profil C** doivent s'organiser en équipe afin de préparer efficacement l'épreuve E1.
- Les services d'enseignement sont complétés, en cas de besoin, par l'attribution des enseignements économiques et juridiques ou de compléments dans d'autres sections.
- L'éparpillement des enseignements entre un nombre excessif de professeurs doit être proscrit.

- L'important investissement pédagogique demandé aux professeurs dans ces sections conduit à recommander une relative stabilité dans l'attribution des services, dans le respect des principes énoncés.

### 2-3- Les stages en entreprise

Deux stages sont prévus au cours de la formation :

- un stage de deux semaines en 1<sup>ère</sup> année dont l'objectif est d'appréhender l'organisation et le fonctionnement d'une entreprise, de développer des qualités relationnelles et de mesurer les contraintes de la vie professionnelle ;
- un stage de quatre semaines en deuxième année, dont l'objectif est de mettre en œuvre et approfondir ses compétences professionnelles, dans le cadre de situations de gestion réelles.

Les deux stages donnent lieu à la rédaction d'un rapport de stage, et à une soutenance de rapport devant un jury dans le cadre de l'examen. Les modalités de cette soutenance sont définies dans le paragraphe IV.

### 2-4- La certification

La certification nationale pour le BTS en fin de seconde année porte sur l'ensemble des enseignements de première et seconde année, et comporte 8 épreuves dont quatre professionnelles :

- L'épreuve de synthèse de gestion,
- Une soutenance des actions professionnelles appliquées,
- Une soutenance de stage,
- Etude de cas (Economie, Droit et Management).

À ces épreuves de nature professionnelle s'ajoutent des épreuves d'enseignement général : Arabe, Français, Anglais et Espagnol

## III- Recommandations pédagogiques concernant les unités

Tous les enseignements professionnels doivent être assurés dans une salle équipée de matériel informatique. Pour chaque unité, les recommandations pédagogiques suivantes sont à préconiser :

### 3-1- Atelier professionnel

L'unité appelée « Atelier professionnel » est programmée dans une journée :

- la matinée encadrée par les 3 profils et répartie en 2 groupes, se passe au centre de formation et est réservée à la préparation des actions professionnelles appliquées (APA) et du stage. Les professeurs prennent en alternance les groupes des étudiants à raison de 2 Heures par semaine.
- l'après-midi est consacré à la mise en œuvre des APA sur le terrain.

Cette unité doit permettre de :

- Fixer les objectifs et définir les modalités des actions professionnelles appliquées (APA) et du stage,
- Découvrir l'environnement professionnel,
- Faciliter l'immersion de l'étudiant dans la vie active,
- Mener des activités permettant le déroulement efficace des actions professionnelles et du stage,
- Suivre et analyser les effets des actions conduites.

#### a- Objectifs de l'atelier professionnel :

- Préparer la période de stage en développant l'apprentissage des techniques de recherche d'emploi,
- Développer la méthodologie de conduite d'une APA,
- Rechercher des terrains d'APA et de stage,
- Concevoir le projet d'APA et préparer l'intégration dans l'entreprise,
- S'entraîner aux épreuves de synthèse de gestion et de l'étude de cas.
- Organiser des activités extrascolaires : visites d'entreprises, interventions de professionnels, séminaires, ...

#### b- Organisation pédagogique de l'atelier professionnel

- Les heures d'Atelier Professionnel doivent donc être assurées par les professeurs ayant en charge les unités : gestion commerciale (U1), gestion administrative (U3) et la gestion comptable et financière (U4).
- Chaque enseignant doit encadrer un groupe d'étudiants selon son domaine de compétence.

#### c- Organisation pédagogique des APA

Durant les deux années scolaires, l'étudiant devra effectuer des Actions Professionnelles Appliquées :

- **individuellement** : **actions simples** comportant des tâches et réalisées de façon ponctuelle.
- **en groupe** (2 étudiants) : **action-projet** comportant un ensemble d'activités réalisées à l'occasion de la mise en œuvre d'un processus.

Une action professionnelle est une activité réelle accomplie pour une entreprise ou un organisme assimilé dans le cadre de la gestion de PME/PMI.

#### **d- Qu'est-ce qu'une action professionnelle appliquée ?**

Il s'agit d'un ensemble de tâches interdépendantes dans leur but et leur enchaînement, impliquant des décisions et des actes. Elle 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.

Elle 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.

#### **e- Quand réaliser des actions professionnelles ?**

Les actions professionnelles se dérouleront pendant la formation : au cours de la demi-journée (l'après-midi) de l'atelier professionnel. 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...

#### **f- Où réaliser des actions professionnelles ?**

Les actions professionnelles peuvent être réalisées :

- Dans le milieu professionnel :
  - Une entreprise,
  - Une association,
  - Les organismes semi-publics ou publics,
  - Les professions libérales.
- Dans le centre de formation.

#### **g- Comment réaliser des actions professionnelles ?**

Une action réfléchie doit :

- être située dans un contexte :
  - Pourquoi fait-on ce travail ?
  - Quel est son but ?
  - De quoi s'agit-il ?
  - Quelles sont les différentes étapes ?
  - Quels sont les résultats ?
- comporter des phases de conception, d'analyse et de contrôle de la réalisation des opérations.

### 3-2- Démarche à suivre

Etapes	Documents (cf. dossier APA/annexe 1)
<b>Avant l'action</b>	
Démarchage et choix d'une action	Lettre du centre de formation
Présentation de l'action et validation par le professeur encadrant	Fiche projet d'APA
Pour les actions externes	Ordre de mission et convention
Pour les actions internes	Convention Etudiant/Centre de formation
<b>Pendant</b>	
Planification des activités liées à l'action et des rencontres avec les encadrants	Planning Liste de contrôle des tâches Compte rendu de rendez-vous
Réalisation de l'action	Supports liés à l'action
Suivi du déroulement de l'action	Compte rendu intermédiaire de mission
<b>Après</b>	
Clôture de l'action	Compte rendu final Fiche bilan

### 3-3- Exemples d'actions professionnelles appliquées

#### ☛ Domaine de la gestion commerciale :

- Prospection et vente,
- Relance de clients et suivi clientèle,
- Étude de concurrence,
- Gestion des achats,
- Appels d'offres,
- Réalisation d'une action promotionnelle (ex. promouvoir le BTS),
- Réalisation d'une enquête : étude de marché, satisfaction, notoriété, image...,
- Réalisation de publipostages,
- Recherche et choix de fournisseurs,
- Téléprospection,
- Préparation d'actions publicitaires (ex. conception de supports : dépliants, affiches, plaquettes...),
- Création d'un catalogue,
- Analyse statistique de clientèle,
- Étude de produits, d'emballages,
- Étude de prix,
- Développement de l'image de l'entreprise,
- Organisation d'une manifestation commerciale...

#### ☛ Domaine de la gestion administrative :

- Organisation d'évènements : conférence, séminaire, manifestation commerciale, semaine culturelle, visite d'entreprise, activité sportive, demi-journée ludique...
- Création d'un journal d'entreprise (ou de la filière),
- Création d'un livret d'accueil,
- Gestion d'un fonds documentaire,
- Étude d'un projet d'équipement informatique,
- Création d'un site web,
- Suivi du personnel (grille d'évaluation, information, formation),
- Prise de notes et élaboration d'une synthèse après un séminaire,
- Gestion et suivi des contrats de maintenance,
- Mise en place de la norme ISO,
- Relance des clients,
- Embauche d'un nouveau salarié,



- Répertoire des anciens lauréats « suivi des lauréats »,
- Base de données « stages »,
- Guide des études Post-BTS,
- Trombinoscope de la promotion,
- Organisation de voyages,
- Organisation d'actions citoyennes...

#### ☛ **Domaine de la gestion comptable et financière :**

- Conception et tenue de fiches de gestion de stocks,
- Calcul de la CAF,
- Élaboration de bilans fonctionnels,
- Budget de trésorerie,
- Calcul de seuil de rentabilité, de point mort, analyse,
- Calcul d'écart sur ventes, consommations d'emballages par exemple,
- Analyse statistique sur l'évolution du résultat, du C.A. de la masse salariale, de l'I.S.,
- Calcul de coût de revient ou de production,
- Calcul du coût d'un investissement et de rentabilité.
- Création d'un plan comptable pour une entreprise ou une association.
- Déclarations fiscales et sociales.
- Inventaire, réorganisation d'un magasin, enregistrement comptable.
- Grille d'évaluation du personnel.
- Analyse financière.
- Constitution d'une SARL.
- Augmentation de capital...

### **3-4- recommandations pédagogiques**

#### **Unité 1 : Gestion de la relation commerciale**

La gestion de la relation commerciale est un savoir indispensable pour la formation du BTS gestion des PME/PMI. En effet, elle favorise la connaissance du marché et des partenaires sociaux de l'entreprise, en l'occurrence ses clients et ses fournisseurs.

Différents outils peuvent être utilisés pour dispenser ces enseignements :

- études de cas: exemples, applications, travaux dirigés, ...
- documents supports : extraits des textes juridiques, documents commerciaux internes et externes, comptables, fiscaux et parafiscaux, ...
- fiches de traitement : Un extrait du schéma relationnel du domaine commercial.

Des équipements informatiques paraissent aussi indispensables. On peut citer :

- des micro-ordinateurs organisés en réseau,
- des logiciels de bureautique classiques (texteur, tableur, PGI, SGBD, navigateur internet, messagerie),
- des logiciels professionnels (gestion commerciale, comptabilité, déclarations fiscales).

Les démarches à mettre en œuvre doivent être variées et rigoureuses :

- simulations à partir de situations réelles,
- travail individuel et en groupe : organisation, recherche des données, ateliers de travail, gestion des données et du temps, constitution de dossiers de travaux,
- animations : séminaires, interventions ponctuelles, discussions,
- assistance et conseils : suivi des travaux, déblocage et redressement.

Une documentation mise à la disposition des étudiants est indispensable :

- textes juridiques : législation commerciale, fiscale et sociale,
- manuels de marketing et de gestion commerciale,
- revues et abonnements professionnels.

## Unité 2 : Gestion des ressources humaines

La gestion administrative du personnel consiste à maîtriser :

- les aspects juridiques du rapport salarial,
- l'élaboration des procédures et leur application (recrutement, départ, promotion...)
- 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 requière 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 obligations juridiques 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. Afin de développer la communication des étudiants, il importe de prévoir des situations contextualisées de communication entre l'assistant et les différents acteurs intervenant dans le domaine de la gestion du personnel (supports vidéo, dialogues écrits, contextes réels de travail ...).

L'organisation des dossiers du personnel suppose la maîtrise de la conception et de l'exploitation des bases de données par le moyen des logiciels adaptés. Une telle base doit être source de l'amélioration de la gestion du personnel en permettant l'évaluation de la performance individuelle ou collective du personnel et, en facilitant l'administration du personnel (congé, absentéisme...)

Ressources pour produire les résultats attendus :

- des extraits du code du travail,
- de la convention collective et des accords d'entreprise,
- le contrat de travail du salarié,

Exemples de documents :

- des tableaux d'entrées et de sorties du personnel,
- des modèles de déclarations,
- les documents d'accueil en usage,
- le règlement intérieur,
- les procédures de sécurité,
- les rendez-vous et comptes rendus médicaux, ....

Des logiciels adaptés (texteur, tableur, SGBDR, PGI, navigateur Internet, messagerie PréAO, agenda, gestion de projet, )

## Unité 3 : Gestion administrative

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 des situations contextualisées de communication écrite et/ou orale, 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'événements...
- Des ressources matérielles et logicielles notamment : tableur, texteur, PréAO, SGBD, numérisation, navigateur internet, messagerie, logiciels de gestion des documents, scanner, logiciels de numérisation, compression et de reconnaissance de caractères.

## Unité 4 : Gestion comptable et financière

L'enseignant de l'unité « Gestion Comptable et Financière » doit avoir à l'esprit le souci d'initier les élèves à acquérir des compétences qui leur permettront d'exercer dans le service comptable et financier d'une entreprise.

Pour se faire, il doit axer son travail sur des cas réels tirés des documents comptables et financiers des PME/PMI, afin de permettre à l'étudiant :

- D'établir toute sorte de documents comptables et financiers,
- De comprendre le circuit de circulation, de comptabilisation et d'utilisation de ces documents,
- D'analyser la situation comptable et financière de l'entreprise et son plan de financement,
- D'analyser les processus productifs pour comprendre le système de calcul des coûts et éventuellement participer à son évolution et lui permettre de mettre en œuvre et faire évoluer un modèle de calcul des coûts en recourant à des outils logiciels appropriés (tableur).
- De participer au contrôle de gestion en établissant des tableaux de bord et des indicateurs de performance et de défaillance,
- De participer au diagnostic et à l'élaboration d'un plan de reprise en évaluant la situation active de l'entreprise et sa rentabilité actuelle et prévisionnelle.

Pour pouvoir atteindre ces objectifs, l'enseignant doit recourir aux outils suivants :

- Les logiciels de tenue de comptabilité sur ordinateur les plus couramment utilisés par les entreprises,
- Les logiciels de paie et de gestion commerciale
- Les tableurs et les autres logiciels capables d'effectuer les simulations sur le choix des moyens de financement, d'investissement, de calculs des amortissements,
- Les documents réels des administrations fiscales et sociales

## Unité 5 : Economie, Droit et Management

La démarche pédagogique préconisée pour cette unité est axée sur l'étude des documents économiques et juridiques toute en développant une réflexion d'analyse structurée et argumentée.

## Unité 6 : Communication globale

La démarche pédagogique préconisée pour cette unité est axée sur les mises en situations réelles, les jeux de rôles ainsi que les simulations. Les ressources nécessaires pour produire les résultats attendus sont :

- Des documents de toutes natures relatifs à la communication orale et écrite, la communication interne et externe.
- Des logiciels adaptés : tableur, texteur, PréAO, navigateur Internet, messagerie.

Cependant, le dédoublement de la classe dont l'effectif dépasse 15 étudiants est nécessaire pour mieux assimiler les mises en situation.

## IV- Stages

Le stage en milieu professionnel est obligatoire pour les candidats au Brevet de Technicien Supérieur en Gestion des PME/PMI. Il a pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir et / ou d'approfondir les compétences professionnelles en situation réelle de travail. Il existe deux types de stages durant la formation.

### 4-1- Stage de la 1<sup>ère</sup> année

**a- Durée :** 2 semaines (la période sera fixée en fonction des particularités de chaque centre)

#### **b- Objectifs :**

- Etablir un premier contact avec le monde de l'entreprise et découvrir ses composantes en particulier humaines et organisationnelles.
- Prendre conscience des applications professionnelles de ses connaissances théoriques.
- Découvrir la réalité d'un métier et les contraintes liées à une structure productive.

Ce n'est pas un stage d'application mais d'immersion : le stagiaire ne peut donc pas, a priori, être mis en position autonome de travail.

A l'issue de ce stage, l'étudiant est tenu de rédiger un compte rendu de stage qu'il présentera lors d'une soutenance dont la note est prise en compte dans l'examen de passage en 2<sup>ème</sup> année.

## **4-2- Stage de la 2<sup>ème</sup> année**

**a- Durée :** 4 semaines

### **b- Objectifs pour le stagiaire :**

- Compléter sa formation par une expérience pratique.
- Acquérir, par une mise en situation réelle, des compétences opérationnelles dans son domaine professionnel.
- Se préparer à son entrée dans la vie active.

### **c- Objectifs pour l'entreprise :**

- Créer des réalisations concrètes par un collaborateur débutant et tester ses capacités personnelles.
- Evaluer le travail pédagogique.
- Préparer les stagiaires potentiels à l'embauche.

## **4-3- 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 professionnel au plus tard fin décembre.

### **b- Préparation du stage avec l'entreprise :**

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

## **4-4- 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 annexe 3).

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.

#### 4-5- 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<sup>er</sup> jour du stage :

- Lettre de remerciements,
- Modèle de convention de stage (Annexe 2),
- Grille d'évaluation du stagiaire par le tuteur (Annexe 3).

## V- Règlement d'examen

### 5-1- Règlement d'examen de passage

Epreuves	Unités	Coef.	Voie scolaire	
			Forme ponctuelle	Durée D'examen
E1 Actions Professionnelles Appliquées	U1, U3, U4 et U6	40	Orale	30 minutes
E2 Epreuve de synthèse de Gestion	U1, U3, U4 et U6	60	Ecrite	6 heures
E3 Economie, Droit et Management	U5	40	Ecrite	4 heures
E4 Arabe	U7	10	Ecrite	2 heures
E5 Français	U8	10	Ecrite	2 heures
E6 Anglais	U9	10	Ecrite	2 heures
E7 Espagnol	U10	10	Ecrite	2 heures
E8 Mathématiques	U11	10	Ecrite	2 heures
E9 Stage en entreprise		30	Orale	30 minutes
<b>Total</b>		<b>220</b>		

**NB** : L'évaluation des étudiants en première année s'effectue par :

- *Au moins deux (2) Contrôles Continus par semestre.*
- *L'examen de passage en 2<sup>ème</sup> année se déroulera à partir du 15 juin chaque année.*

*La moyenne de passage en 2<sup>ème</sup> année représente 50 % de l'examen de passage et 50 % de la moyenne annuelle des contrôles continus*

## 5-2- règlement d'examen de certification

Epreuves	Unités	Coef.	Voie scolaire	
			Forme ponctuelle	Durée D'examen
E1 Actions Professionnelles Appliquées	U1, U2, U3, U4 et U6	40	Orale	30 minutes
E2 Epreuve de synthèse de Gestion	U1, U2, U3, U4 et U6	60	Ecrite	6 heures
E3 Economie, Droit et Management	U5	40	Ecrite	4 heures
E4 Arabe	U7	10	Ecrite	2 heures
E5 Français	U8	10	Ecrite	2 heures
E6 Anglais	U9	10	Ecrite	2 heures
E7 Espagnol	U10	10	Ecrite	2 heures
E8 Stage en entreprise		40	Orale	30 minutes
<b>Total</b>		<b>220</b>		

**NB** : L'évaluation des étudiants en deuxième année s'effectue par :

- *Au moins deux (2) Contrôles Continus par semestre.*
- *L'examen de certification est fixé par les services centraux.*

*La moyenne de validation du diplôme représente 75 % de l'examen de certification et 25 % de la moyenne annuelle des contrôles continus*

## 5-3- Epreuve d'Actions Professionnelles Appliquées

### a- Nombre d'actions

- ☞ En première année: Deux actions de domaines différents (commercial, comptable ou administratif).
- ☞ Deuxième année : Trois actions, de préférence : une commerciale, une comptable et une administrative.

### b- Validation

En cas de dossier incomplet (manque d'une action), le candidat ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

### c- Déroulement de la soutenance

Cette épreuve, d'une durée de trente minutes, s'appuie sur les actions professionnelles appliquées réalisées par l'étudiant. Les actions effectuées en première année sont évaluées lors de l'examen de passage, tandis que celles réalisées en deuxième année sont évaluées lors de l'examen de certification.

Le jury doit être composé par des professeurs assurant les enseignements professionnels et si possible des professionnels.

Pour l'évaluation, le jury choisit une action parmi les actions que le candidat doit présenter, puis l'étudiant débute sa prestation par une brève présentation (15 minutes au maximum) de sa mission. 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 l'action désignée.

Après les questions que le jury peut poser au candidat durant les 15 minutes suivantes, il utilisera la grille présentée en annexe 4 pour l'évaluation de la prestation.

## 5-4- L'épreuve de synthèse de gestion

Au cours de la formation, des épreuves de synthèse doivent être organisées tous les 6 semaines dans la journée consacrée à l'atelier professionnel. Ces évaluations seront comptées à raison de 75 % dans les contrôles continus.

Les professeurs chargés des enseignements professionnels doivent se réunir dans la demi-journée consacrée à l'atelier professionnel afin de préparer cette épreuve. Cette dernière doit porter sur une problématique cohérente déclinée en missions dans lesquelles l'étudiant mobilisera toutes les compétences acquises. Autrement dit, l'épreuve ne doit plus être structurée en dossiers indépendants correspondants aux unités de formation.

Toutefois, chaque professeur peut organiser des évaluations formatives relevant de son unité de formation chaque fois qu'il le juge nécessaire. La moyenne finale de ces évaluations est comptabilisée à 25 % dans les contrôles continus sachant que chaque unité sera pondérée au coefficient 1.

L'épreuve de certification doit répondre aux mêmes exigences pédagogiques.

### **5-5- Soutenance du stage**

#### **a- Compte rendu de stage**

L'équipe pédagogique décide de la date butoir de remise du compte rendu de stage établi en 3 exemplaires.

La commission d'évaluation doit être composée au minimum de deux enseignants intervenant dans le BTS.

La soutenance dure 30 minutes. Le candidat débute sa prestation par une brève présentation (15 minutes au maximum) de son stage, le reste du temps est réservé aux questions/réponses. Pour l'évaluation, les grilles présentées en annexes 5 et 6 sont recommandées.

#### **b- Rapport de stage**

Le jury d'examen national décide de la date butoir de remise du rapport de stage établi en 4 exemplaires dont 1 remis à l'entreprise d'accueil. La commission d'évaluation doit être composée des enseignants intervenant dans le BTS et des professionnels si possibles.

La soutenance dure 30 minutes. Le candidat débute sa prestation par une brève présentation (15 minutes au maximum) de son stage, le reste du temps est réservé aux questions/réponses. Pour l'évaluation, les grilles présentées en annexe 7 et 8 sont recommandées.

## **VI- Equipement de la filière**

La bonne réussite de la formation BTS repose en particulier sur l'introduction de l'outil informatique dans l'ensemble des enseignements technologiques. Il est donc indispensable que les étudiants de cette section puissent bénéficier d'une salle spécialisée, équipée en conséquence, dans les créneaux horaires prévus par le référentiel (horaire d'activités professionnelles et enseignement S6).

Dans la mesure où les locaux le permettent, les postes étudiants seront posés sur des tables adaptées, distribuées sur le pourtour de la salle. Le centre de la pièce sera occupé par des tables de cours classiques. Une armoire et des rayonnages pour la documentation (revues, ouvrages informatique) compléteront l'équipement meublant.

Pour le bon déroulement de la formation, la section de BTS Gestion des PME/PMI être équipée :

- De salles équipées en ordinateurs, serveur, connexion Internet, imprimantes et un vidéoprojecteur,
- des logiciels de gestion comptable et commerciale,
- des logiciels bureautiques : texteur, tableur, PréAO, SGBD,
- des logiciels de messagerie,
- deux vidéoprojecteurs,
- un caméscope,
- un photocopieur,
- un scanner,
- un téléviseur couleur au moins 29",
- une bibliothèque équipée de livres, revues, magazines...de spécialité.

L'utilisation d'Internet nécessite la présence de logiciels supplémentaires, souvent fournis avec la machine ou téléchargeable gratuitement :

- Navigateur, logiciel de courrier, logiciel FTP,
- Antivirus et pare-feu,
- Logiciel de compression.

## VII- Formation des enseignants

Une formation des enseignants susceptibles d'enseigner dans ce BTS est indispensable. Cette formation devrait porter essentiellement sur des aspects suivants :

- les nouveautés ayant touché les différents enseignements,
- l'élaboration et la conduite des actions professionnelles,
- la communication et les relations interpersonnelles,
- l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE),
- l'informatique de gestion,
- l'évaluation.

## 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).



# **Guide des Actions Professionnelles Appliquées (APA)**

# Guide des actions professionnelles

## I- Définition

Une action professionnelle appliquée est une activité en situation réelle, au cours de laquelle l'étudiant a l'occasion de mettre en œuvre des techniques professionnelles afin de répondre au besoin exprimé par un donneur d'ordre.

## II- Objectifs

Les actions professionnelles s'appuient principalement sur des besoins exprimés par les milieux professionnels associés à la formation ; elles constituent de ce fait un cadre privilégié pour la professionnalisation. Elles visent à développer des compétences sous les contraintes du réel. Elles permettent d'une part l'articulation entre les apports théoriques et les réalisations pratiques, d'autre part l'intégration des savoirs et savoir-faire dans des activités concrètes, cohérentes et significatives des emplois concernés.

## III- Modalités de mise en œuvre

L'atelier professionnel est programmé dans une journée :

- Une demi-journée dans le centre de formation consacrée à l'encadrement des étudiants répartis en deux groupes.
- Une demi-journée consacrée à la mise en œuvre des APA sur le terrain.

Les séances consacrées aux actions professionnelles sont d'une durée de 3 heures pour l'étudiant et 2 heures pour l'encadrant.

L'encadrement des actions professionnelles permet de :

- aider à la recherche des terrains d'action,
- étudier les opportunités et la faisabilité des missions proposées,
- assurer un apport théorique et méthodologique nécessaires à l'accomplissement des missions,
- assurer un suivi individualisé des réalisations,
- exploiter en classe les apports contenus dans les missions réalisées.

Il est à noter que, comme pour tout enseignement, le temps consacré par les étudiants aux actions professionnelles ne se limite pas au strict horaire de formation mais se prolonge par un temps de travail personnel.

Les périodes de stage en milieu professionnel sont aussi l'occasion pour les étudiants de réaliser des actions professionnelles.

## IV- Organisation pédagogique des APA

### ➤ Pour la 1<sup>ère</sup> année :

- Dans le but d'avancer dans le cours et de capitaliser un minimum de connaissances académiques et théoriques dans les différentes disciplines de gestion qui sont nécessaires pour la réalisation des APA, les mois 10, 11 et 12 seront consacrés à cet objectif.
- Les APA commenceront à partir du 1<sup>er</sup> janvier.
- Les étudiants doivent réaliser deux actions professionnelles.

### ➤ Pour la 2<sup>ème</sup> année :

- Les APA débiteront dès le début de l'année scolaire.
- Les étudiants doivent réaliser 3 actions.

### A- Déroulement des APA

- Les APA doivent être assurées par les professeurs enseignant les trois unités : U1, U3, U4.
- Chaque professeur doit assurer l'encadrement en fonction de son domaine de compétence.
- La classe doit être répartie en 2 groupes (Groupe 1 et Groupe 2).
- La journée de l'atelier professionnelle doit être programmée de préférence le mercredi ou le jeudi.
- Les professeurs prennent en alternance les groupes à raison de 2H /semaine durant la matinée de la journée de l'atelier professionnel selon le planning suivant :

horaire Profil	8H- 9H	9 H-10H	10H-11H	11H-12H
<b>A</b>	<b>Groupe 1</b>	<b>Groupe 2</b>		
<b>B</b>		<b>Groupe 1</b>	<b>Groupe 2</b>	
<b>C</b>			<b>Groupe 1</b>	<b>Groupe 2</b>

**NB :**

- L'ordre des profils A, B et C peut être organisé en concertation des professeurs.
- Les groupes peuvent s'alterner, si possible, d'une semaine à l'autre.
- Une action peut être assurée et travaillée individuellement ou collectivement (maximum 2 étudiants par action).
- Les étudiants peuvent choisir une action parmi celles listées au niveau du référentiel, comme ils peuvent proposer des actions de leurs choix, à condition qu'elles acquièrent l'approbation du professeur encadrant.

**B- La réalisation des APA :**

➤ **Dans un 1<sup>er</sup> temps :**

- lors de la demi-journée de l'atelier professionnel, les professeurs encadrant doivent arrêter la liste définitive des étudiants avec leurs APA respectives.
- Après avoir établi la liste des APA les encadrants doivent :
  - Expliquer les objectifs attendus de chaque action.
  - Situer l'action dans un cadre théorique et académique pour faciliter son appréhension et sa concrétisation sur le terrain.
  - Suggérer les différentes modalités et les différents outils indispensables à la mise en application des différentes actions.

➤ **Dans un 2<sup>ème</sup> temps:**

- Chaque étudiant ou groupe d'étudiant doit remplir le compte rendu du rendez-vous et des actions (voir annexe).
- Le compte rendu des actions doit retracer entre autres les axes suivants :
  - Analyse de l'existant et du contexte de l'action.
  - Décrire et analyser les résultats obtenus des actions entreprises.
  - Exposer les différentes difficultés rencontrées lors de la mise en application de l'action.
  - Discussions et analyse critique des comptes rendu des APA.

Au cours de la journée de l'atelier professionnel, les professeurs doivent :

- Programmer les épreuves des travaux de gestion (4 par année scolaire) et de l'étude de cas (2 par année scolaire).
- Envisager des thématiques ou des recherches à développer dans la journée de l'atelier professionnel.

## V- Evaluation

L'évaluation des APA s'effectue par une soutenance orale d'une durée de trente minutes, Elle s'appuie sur les actions professionnelles appliquées réalisées par l'étudiant.

Le jury doit être composé par des professeurs assurant les enseignements professionnels et si possible des professionnels.

Pour l'évaluation, le jury choisit une action parmi les actions que le candidat doit présenter, puis l'étudiant débute sa prestation par une brève présentation (15 minutes au maximum) de sa mission. 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 l'action désignée.

Après les questions que le jury peut poser au candidat durant les 15 minutes suivantes, il utilisera la grille présentée en annexe 4 pour l'évaluation de la prestation.

## VI- Structure du rapport d'action professionnelle

### Informations générales (page de garde) (1 page)

- \_En tête (ministère de l'éducation nationale... ainsi que le nom de l'établissement)
- Titre du thème d'action professionnelle
- Nom de l'organisation d'accueil (société, organisme public, association)
- Nom et prénom de l'étudiant et du professeur encadrant

### Sommaire (1 page)

### Remerciements (1 page)

### Introduction (2 à 3 pages)

- Présentation de l'entreprise.
- Présentation générale du thème d'action.
- Annonce du plan.

### Développement :

Présentation de l'action réalisée.

### Conclusion (1 page)

- Synthèse générale
- Apports de l'action sur le volet professionnel et personnel

### Annexes (paginés et titrés)

Le minimum nécessaire à la compréhension du rapport.

# Annexes

**Lettre de recommandation du Centre de formation**

A ..... le.....

**Objet :**

**Actions professionnelles appliquées**

Madame, Monsieur,

Afin de répondre au mieux aux attentes des entreprises marocaines, le Ministère de l'Education Nationale, de l'Enseignement Supérieur, de la Formation des Cadres et de la Recherche Scientifique a mis en place une formation de **Technicien Supérieur** spécialisé en **Gestion PME/PMI**.

Cette formation d'une durée de deux ans, vise à enrichir et approfondir les connaissances des candidats titulaires d'un baccalauréat pour les préparer efficacement à la vie active.

Il va sans dire qu'une telle formation ne peut être envisagée sans une approche directe du monde professionnel et, à ce titre, les étudiants sont amenés à réaliser des actions professionnelles appliquées pour le compte d'entreprises privées ou publiques.

Ces actions visent essentiellement à les familiariser avec le monde de l'entreprise et à mettre en œuvre leurs acquis dans un contexte professionnel.

A cet effet, nous vous serions reconnaissants de bien vouloir confier à notre étudiant(e) ..... une action professionnelle qui correspond à un besoin particulier de votre entreprise.

Si cette demande vous agréée, nous prions de bien vouloir nous retourner le document ci-joint dûment rempli.

Nous remercions par avance de votre collaboration.

Recevez, Madame, Monsieur, nos salutations les plus respectueuses.

**Fiche projet d'action professionnelle appliquée  
(à remplir par le responsable de l'action)**

ENTREPRISE : .....

Adresse : .....

Téléphone : ..... Fax : .....

Responsable de l'action : .....

Fonction : ..... Téléphone : .....

Etudiants : • ..... • .....  
• ..... • .....

❶ Quelle est la nature de l'action ?

- Pôle administratif  .....
- Pôle commercial  .....
- Pôle comptable  .....

❷ Quels en sont les objectifs ? .....

.....  
.....

❸ Quels sont les travaux à réaliser ? .....

.....  
.....

❹ Quel est le délai imparti ? .....

Fait à : ..... Le : .....

Pour l'entreprise

Cadre réservé à l'équipe pédagogique :

**Lien action professionnelle appliquée/référentiel :**

Projet accepté       Projet à renégocier       Projet refusé

Date : ..... Professeur : .....

## CONVENTION D'ACTION

Entre :

M.....

Représentant l'entreprise ou organisme.....

Adresse :

.....



Fax

D'une part,

et M.....

Représentant .....

D'autre part,

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 :

Prennent en charge l'exécution de la présente action :

NOMS

PRENOMS

.....

.....

Etudiant(s) en ..... BTS Gestion PME/PMI à .....

Article 2 :

Les étudiants susvisés s'engagent à réaliser l'action professionnelle appliquée suivante :

.....

.....

• Dates et lieu de réalisation de l'action :

.....

Article 3 :

M....., représentant l'entreprise....., contribue par cette action à la formation professionnelle des étudiants.

Il s'engage à fournir aux étudiants susvisés les moyens de réalisation de l'action décrite à l'article 2 et à les informer des éventuels risques professionnels auxquels la réalisation de la présente action pourrait les exposer.

Article 4 :

Au cours de leurs déplacements, les étudiants sont couverts par une assurance souscrite par.....

Article 5 :

Pendant leur présence dans l'entreprise, les étudiants doivent se conformer au règlement intérieur de l'entreprise.

Ils sont tenus à une obligation de discrétion.

Fait à..... le.....

Le représentant de l'entreprise  
ou de l'organisme

Le Représentant du Centre de formation

Le(s) étudiant(s)





## Planning récapitulatif des actions professionnelles

Type d'action	Fiche bilan n°	Domaine			Intitulé des activités	Date :			Date :			Date :		
		Administratif	Commercial	Comptable		1	2	3	1	2	3	1	2	3

1 Activité réalisée en pleine responsabilité

2 Activité réalisée en collaboration avec d'autres étudiants

3 Activité réalisée en collaboration avec un professionnel

Chaque activité est indiquée sur une ligne

Les domaines concernés sont signalés par une croix

Les périodes sont indiquées par grisé

## Rapport d'activité

Semaine du :

Nom :

Prénom :

Promotion :

Contacts effectués	Descriptif des missions réalisées	Outils utilisés	Résultats obtenus	Analyse des résultats	Objectifs semaine suivante

## ANNEXE 2 : 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 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.....

Pour l'entreprise  
(Cachet et signature)

le stagiaire  
(Signature)

Etablissement  
(Cachet et signature)

### Annexe 3 : Critères à évaluer par le tuteur en entreprise

Critères d'évaluation	Evaluation (*)					Observation
	T.B.	B	A.B	M	F	
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>Date : .....</p> <p>Nom &amp; Signature : .....</p>						

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

**ANNEXE 4 : Grille d'évaluation d'actions professionnelles**

Intitulé de l'action : .....						
Etudiant (s) : .....						
Professeurs (s) encadrant (s) : .....						
		TB	B	AB	M	I
<b>Rapport</b>	Forme du rapport :					
	Couverture, reliure, taille, pertinence des informations					
	Structure du document (sommaire, introduction, conclusion, bibliographie, annexes)					
	Originalité du plan choisi					
	Equilibre des diverses parties du rapport et respect du plan annoncé					
	Esthétique du rapport, lisibilité et clarté (photos, dessin, graphismes)					
	Syntaxe, orthographe et précision du vocabulaire					
Fond du rapport :						
Analyse du problème						
Solutions proposées : justification, argumentation, rigueur						
Compétences techniques : justesse et pertinence de la conception						
<b>Evaluation de l'exposé</b>	Expression orale et corporelle (voix, maîtrise de la langue, présence, ...)					
	Maîtrise des connaissances techniques					
	Plan de l'exposé, clarté, gestion du temps, ...					
	Réponses aux questions, argumentation, ....					
<b>Réalisation de l'action</b>	Définition de la problématique					
	Méthodologie pour réaliser l'action					
	Solutions proposées					
	Faisabilité					
	Intérêt de l'action pour l'étudiant					
Président du Jury : .....		Note : ..... / 20  Appréciations : ..... ..... .....				
Membres du Jury :						
-	.....					
-	.....					
-	.....					
-	.....					
TB : Très bien	B : Bien	AB : Assez bien	M : Moyen	I : Insuffisant		

## ANNEXE 5 : Grille d'évaluation compte rendu de stage (écrit)

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 :**

<b>03</b>
01
01
01
<b>07</b>
01
02
04
<b>/10</b>

**Jury :**

- .....
- .....
- .....

**Appreciations globales:**

.....

.....

.....

## ANNEXE 6 : Grille d'évaluation compte rendu (oral)

### 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

<b>02</b>
0, 5
0, 5
0, 5
0, 5
<b>03</b>
01
01
01
<b>03</b>
01
02
<b>02</b>
01
01
<b>/10</b>
<b>/20</b>

#### Jury :

- .....
- .....
- .....

#### Appreciations globales:

.....

.....

.....



## Annexe 7 : Grille d'évaluation du rapport de stage (écrit)

Critères d'évaluation	Note/critère	TOTAL
<b>I- Forme :</b>		
Mise en page Présentation des annexes Lisibilité : qualité du tirage	02 01 01	<b>/04</b>
<b>II- Fond</b>		
<p>➤ <b>Contenu</b></p> Structure (plan suivi) <span style="float: right;">02</span> Rédaction (orthographe, style, vocabulaire, ponctuation, syntaxe). <span style="float: right;">02</span> Pertinence et clarté de la problématique <span style="float: right;">02</span>		
<p>➤ <b>Thème développé</b></p> Consistance <span style="float: right;">02</span> Pertinence <span style="float: right;">02</span> Faisabilité <span style="float: right;">02</span>		
<b>Note du rapport (écrit)</b>		<b>/12</b>
<b>Note du rapport (écrit)</b>		<b>/16</b>

Nom et prénom : .....

**Jury** : - .....

- .....

- .....

**Appreciations générales:**

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

## Annexe 8 : Grille d'évaluation rapport de stage (oral)

Nom & prénom : .....

Critères d'évaluation	I	M	B	TB	TOTAL
<b>1- Evaluation générale</b>					
- tenue (présentation vestimentaire, apparence générale)	0	-	0,5	0,5	<b>/03</b>
- 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	
<b>2- Exposé</b>					
- contenu (présentation de la société, thème, activités...)	0.5	2	3	4	<b>/08</b>
- structure (plan suivi, transitions)	0.25	0,75	1	1,5	
- clarté (explications, précisions, vocabulaire, support <sup>1</sup> ...)	0.5	1	1,5	2	
- gestion du temps	0	-	0,25	0,5	
<b>3- Réponses aux questions du Jury</b>					
- écoute active (réaction, comportement)	0.5	1	1,5	2	<b>/08</b>
- maîtrise du sujet	0.5	1,5	2	3	
- argumentation	0.5	1,5	2	3	
<b>4- Expression orale</b>					
- maîtrise de la langue	0.5	1,5	2	3	<b>/05</b>
- articulation/débit/tonalité/voix	0.5	1	1,5	2	
<b>Note orale</b>					<b>/24</b>

Ecrit :                    / 16	Oral :                    /24
<b>Note Finale:                    /20</b>	

Membres du Jury	Signatures
<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	

<sup>1</sup> L'évaluation portera sur la lisibilité et l'exploitation du support et non sur le choix de l'outil