Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR, DE LA RECHERCHE ET DE L'ESPACE

Arrêté du 9 octobre 2026
portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME »

NOR : *ESRS2612558A*

La ministre des outre-mer et le ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace,

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

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

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

Vu l'arrêté du 9 mars 2018 modifié relatif au cadre national sur les attendus des formations conduisant à un diplôme national relevant du ministère chargé de l'enseignement supérieur ;

Vu l'arrêté du 17 juin 2020 modifié fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 7 juillet 2026 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation en date du 9 juillet 2026 ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « services aux entreprises » en date du 21 septembre 2026,

Arrêtent :

Article 1er

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

Sa présentation synthétique est définie en annexe I du présent arrêté.

Article 2

Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de compétences sont définis respectivement aux annexes II et III du présent arrêté.

Le référentiel d'évaluation fixé à l'annexe IV du présent arrêté comprend les unités constitutives du diplôme, les unités communes au brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur, le règlement d'examen et la définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation qui sont définis respectivement aux annexes IV.1, IV.2, IV.3 et IV.4 du présent arrêté.

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale, les stages en milieu professionnel et les ateliers de professionnalisation sont définis respectivement aux annexes V.1, V.2 et V.3 du présent arrêté.

Article 3

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

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D. 643-14 et D. 643-20 à D. 643-23 du code de l'éducation. Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

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

Le brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D. 643-13 à D. 643-26 du code de l'éducation.

Article 4

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 19 février 2018 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI du présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 19 février 2018 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté, à compter de la date d'obtention de ce résultat, conformément à l'article D. 643-15 du code de l'éducation.

Article 5

Les connaissances et compétences attendues pour la réussite dans la spécialité du brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » sont définies à l'annexe VII du présent arrêté.

Les attendus relatifs au BTS « Gestion de la PME » figurant à l'annexe I de l'arrêté du 9 mars 2018 susvisé relatif au cadre national sur les attendus des formations conduisant à un diplôme national relevant du ministère chargé de l'enseignement supérieur sont abrogées par le présent arrêté.

Article 6

La première session du brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2029.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 19 février 2018 modifié précité a lieu en 2028. A l'issue de cette session, l'arrêté du 19 février 2018 modifié précité est abrogé.

Article 7

Le présent arrêté est applicable dans les îles Wallis et Futuna, en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie.

Pour l'application de l'article 3 du présent arrêté, la référence au recteur est remplacée par la référence au vice-recteur.

Article 8

Le présent arrêté sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 9 octobre 2026.

Le ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace,
Pour le ministre et par délégation :
Le chef de service de l'instruction publique, de l'action et de l'accompagnement pédagogiques,
P. DESBIOLLES

La ministre des outre-mer,
Pour la ministre et par délégation :
La directrice générale des outre-mer,
A.-G. BAUDOUIN

ANNEXES

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
SPÉCIALITÉ « GESTION DE LA PME »

Sommaire

ANNEXE I. – PRÉSENTATION DU DIPLÔME
Tableau de synthèse
ANNEXE II. – RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
II.1. – **Champ d'activité**
1. *Définition*
2. *Description du métier*
3. *Les activités constitutives du métier*
II.2. – **Contexte professionnel**
1. *Types d'organisations*
2. *Place dans l'organisation, contexte managérial*
II.3. – **Les activités professionnelles**
1. *Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME*
2. *Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME*
3. *Participation au fonctionnement et au développement de la PME*
4. *Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME*
ANNEXE III. – RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES
ANNEXE IV. – RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION
IV.1. – **Unités constitutives du diplôme**
IV.2. – **Conditions d'obtention des dispenses d'épreuves**
IV.3. – **Règlement d'examen**
IV.4. – **Définition des épreuves**
ANNEXE V. – ORGANISATION DE LA FORMATION
V.1. – **Grille horaire**
V.2. – **Stages en milieu professionnel**
V.3. – **Ateliers de professionnalisation**
ANNEXE VI. – TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE ÉPREUVES/UNITÉS DE L'ANCIEN ET DUNOUVEAU DIPLÔME
ANNEXE VII. – ATTENDUS NATIONAUX

ANNEXES

ANNEXE I

PRÉSENTATION DU DIPLÔME

Tableau de synthèse

Enseignements professionnels

DOMAINES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
DA 1 **Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME**	**Bloc 1 - Gérer la relation clients et fournisseurs de la PME** 1.1 Rechercher la clientèle par prospection ou par réponse à un appel d'offres 1.2 Administrer les ventes de la PME 1.3 Maintenir et développer la relation avec les clients de la PME 1.4 Rechercher et choisir des fournisseurs de la PME 1.5 Suivre et contrôler les opérations d'achats de la PME 1.6 Suivre les opérations commerciales en comptabilité et suivre la trésorerie	**U4** **Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME**
DA 2 **Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME**	**Bloc 2 - Participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME** 2.1 Conduire une veille au service de la démarche qualité et de la gestion des risques 2.2 Participer à la mise en place d'un travail en mode projet 2.3 Contribuer à la mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME 2.4 Contribuer à la mise en place ou au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label 2.5 Prévenir les risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail 2.6 Protéger les données et sensibiliser à la cybersécurité 2.7 Accompagner la transition écologique dans la PME	**U5** **Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME**
DA 3 **Participation au fonctionnement et au développement de la PME**	**Bloc 3 - Participer au fonctionnement et au développement de la PME** 3.1 Organiser les activités de la PME avec des outils adaptés 3.2 Participer au développement commercial de la PME 3.3 Contribuer à la mise en œuvre de la communication stratégique de la PME 3.4 Participer à l'analyse de l'activité de la PME 3.5 Participer au diagnostic financier de la PME 3.6 Participer à l'élaboration de tableaux de bord de la PME	**U6** **Participation au fonctionnement et au développement de la PME**
DA 4 **Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME**	**Bloc 4 - Contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME** 4.1 Recruter et intégrer les salariés 4.2 Prendre en charge la gestion administrative des ressources humaines et les données associées 4.3 Accompagner le développement des compétences et le parcours professionnel 4.4 Contribuer aux relations collectives et au dialogue social	**U7** **Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME**

Enseignements généraux

	Bloc 5 - Culture générale et expression – S'exprimer à l'oral en interaction en s'adaptant au contexte – S'exprimer à l'oral en continu en s'adaptant au contexte – Argumenter à l'écrit – Recourir efficacement aux écrits de travail – Comprendre et interpréter un texte – Tisser des liens entre des textes – Développer une réflexion sur la langue pour améliorer et réviser ses productions écrites et orales – Mobiliser de manière personnelle une culture commune	**U1** **Culture générale et expression**
	Bloc 6 - Langue vivante étrangère Compréhension de l'écrit et expression écrite Communication en langue vivante étrangère (écrit et oral) Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : – Compréhension de documents écrits – Production et interactions écrites – Compréhension de l'oral – Production orale en continu – Interaction orale	**U2** **Langue vivante étrangère**
	Bloc 7 - Culture économique, juridique et managériale – Disposer d'une culture économique, juridique et managériale nécessaire à la compréhension des enjeux et des défis auxquels doivent répondre les entreprises ; – S'approprier le cadre économique, juridique et managérial de son activité professionnelle ; – Mobiliser les compétences économiques, juridiques et managériales nécessaires à la réalisation des objectifs et des activités de l'entreprise ; – Intégrer les dimensions économique, juridique et managériale des compétences professionnelles liées à la spécialité de BTS ; – Communiquer avec différentes parties prenantes de l'entreprise.	**U3** **Culture économique juridique et managériale**

Enseignements facultatifs

	Langue vivante facultative Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : – Compréhension de documents écrits – Compréhension de l'oral – Production et interaction orales	UF1 Langue vivante facultative
	Engagement étudiant	**UF2** **Engagement étudiant**

ANNEXE II

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

II.1. – **Champ d'activité**

1. *Définition*

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

Si les PME sont plurielles dans leurs modalités d'organisation comme dans les secteurs d'activités concernés (commerce, artisanat, service aux personnes, aux entreprises, industrie, etc.), le BTS « Gestion de la PME » concerne des entreprises de taille modeste avec des invariants dans leur mode de fonctionnement. En effet, certains aspects permettent de donner une homogénéité à cette catégorie. Le rôle du dirigeant, souvent propriétaire de l'entreprise, y est essentiel pour la cohésion et le fonctionnement de l'entreprise avec une relation de travail en proximité plus forte que dans les entreprises de plus grandes tailles.

Par ailleurs, le dirigeant, confronté à un environnement complexe, évolutif et incertain, intervient au quotidien dans tous les domaines de la gestion de son entreprise. La polyvalence et l'adaptabilité dont il doit faire preuve doivent se retrouver chez ses collaborateurs. L'effectif modeste des salariés renforce ce besoin de polyvalence.

2. *Description du métier*

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

De manière générale, les différentes activités nécessitent, de la part des titulaires du diplôme, une capacité à communiquer efficacement aussi bien à l'écrit qu'à l'oral. En effet, ils exercent une fonction d'interface au niveau interne et au niveau externe avec les partenaires de l'entreprise. Ils doivent être capables de rendre compte de leurs actions et d'alerter la direction sur les difficultés et/ou opportunités repérées, en formulant des propositions adaptées, mais aussi de préserver et renforcer la qualité des relations vis-à-vis des partenaires de l'entreprise.

Les titulaires du diplôme doivent faire preuve d'une adaptabilité aux interlocuteurs et aux contextes d'exercice, ainsi qu'aux moyens et supports disponibles. Cela implique une analyse pertinente des situations de communication auxquelles ils seront confrontés.

Dans l'accomplissement de leurs missions et dans leurs domaines de compétences, ils mobilisent des compétences psychosociales afin notamment d'être capables de gérer leurs émotions, de faire preuve d'autonomie et d'esprit d'initiative, de garder un sens critique, de s'intégrer dans un groupe de travail, etc.

3. *Les activités constitutives du métier*

Les caractéristiques de ces activités

La mise en œuvre des activités emblématiques par les titulaires du diplôme nécessite :

- une vision globale du fonctionnement de l'entreprise, de son organisation, de ses choix stratégiques ;
- une polyvalence et une agilité au regard de la diversité des missions pouvant leur être confiées ;
- des compétences diversifiées tant dans les activités opérationnelles que dans celles, plus stratégiques, liées au développement ou à la pérennité de la PME ;
- une prise en compte et une adaptation du degré d'autonomie en fonction des dossiers et des contextes.

L'ensemble de ces activités nécessite des capacités rédactionnelles et calculatoires.

Les domaines d'activités

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

- participer à la gestion de la relation clients/fournisseurs dans ses dimensions administrative, humaine, comptable, ou encore commerciale **(DA 1 : gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME).** Ces activités opérationnelles et récurrentes constituent le cœur de métier des titulaires du diplôme ;
- participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME et donc veiller aux conditions de la pérennité de l'entreprise par l'adaptation aux évolutions de son environnement **(DA 2 : participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME)**. Dans ce cadre, ils s'inscrivent dans la politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) susceptible d'être mise en place par l'entreprise. Ils savent mettre en œuvre une démarche projet pour atteindre leurs objectifs ;
- améliorer le fonctionnement de la PME et participer à son développement. Les titulaires du diplôme sont capables d'organiser et de planifier leur travail et celui des responsables, de produire des indicateurs, de les analyser et d'en rendre compte afin d'accroître la performance de la PME **(DA 3 : participation au fonctionnement et au développement de la PME)** ;

– contribuer à la gestion des ressources humaines. Cette activité peut constituer une part non négligeable des activités des titulaires du diplôme même si l'ampleur de la mission est variable d'une structure à l'autre. Au-delà de la gestion administrative, ils peuvent participer notamment à la fidélisation des salariés et à la qualité du climat social au sein de la PME (**DA 4 : contribution à la gestion des ressources humaines de la PME**).

Le référentiel des activités professionnelles est structuré autour de ces quatre domaines d'activités.

Les emplois visés

Les titulaires de ce BTS sont recrutés avec des libellés de postes assez variables au regard des besoins de l'entreprise :

– assistant(e)s de gestion ;
– employé (e) ou assistant(e) polyvalent ;
– technicien(ne) des services administratifs, comptables et financiers ;
– assistant(e) administratif(tive) et commercial(e) ;
– assistant(e) qualité ;
– assistant(e) commercial(e) ;
– assistant(e) achat
– chargé(e) de clientèle/administration des ventes ;
– employé(e) administratif(tive) d'entreprise ;
– coordinateur(trice) administratif(tive) ;
– assistant(e) de direction, secrétaire et secrétaire de direction.

Les codes ROME correspondants sont les suivants :

M1604 - Assistanat de direction
M1501 - Assistanat en ressources humaines
M1203 - Comptabilité
D1401 - Assistanat commercial

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

II.2. – **Contexte professionnel**

1. *Types d'organisations*

Les activités de gestion de la PME s'exercent dans des structures organisationnelles diverses où la gestion administrative requiert une forte polyvalence. Il s'agit de PME où, quels que soient les secteurs d'activité, la polyvalence est requise. Les dirigeants en sont souvent propriétaires et bénéficient d'une indépendance sur les plans juridique et financier.

Au-delà d'une définition centrée sur une taille déterminée, qu'il s'agisse d'effectifs, de chiffres d'affaires ou de toute autre unité de mesure, il est possible de retenir le mode de fonctionnement particulier pour caractériser ces PME avec :

– un dirigeant ou un petit nombre de dirigeants exerçant un management de proximité avec une rapidité dans la prise de décision ;
– une polyvalence lors de la prise en charge des dossiers ;
– une capacité d'adaptation à la conjoncture et une souplesse dans le mode de fonctionnement ; et
– un effectif modeste.

Ces caractéristiques correspondent généralement à des entreprises dont l'effectif ne dépasse pas 50 salariés. Par extension, le ou la titulaire du diplôme peut exercer ses activités dans d'autres types d'unités où les situations professionnelles et les compétences mises en œuvre présentent une très forte proximité avec celles décrites pour les PME. Ces unités peuvent rechercher ce type de profil en raison de son caractère polyvalent et des capacités d'adaptation qu'il présente. Il s'agit notamment :

– d'entreprises structurées en centres de responsabilité ou de profit (agences, filiales de petite taille, succursales) ;
– d'associations et de coopératives (2), dont le fonctionnement et les contingences seraient proches de ceux de la PME ;
– d'organismes publics sous les mêmes conditions notamment dans le domaine de la relation client.

2. *Place dans l'organisation, contexte managérial*

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » exercent leur mission sous l'autorité des dirigeants.

Ils occupent une position particulière au sein de l'entreprise du fait de leur rôle d'interface, dans les relations internes et externes, y compris parfois dans un contexte international. En appui au chef d'entreprise, ce rôle

d'interface les conduit à communiquer, à partager l'information et à collaborer avec de nombreux acteurs de la PME.

Les titulaires du diplôme inscrivent leur activité en cohérence avec les choix stratégiques des dirigeants de la PME dont les titulaires du diplôme doivent avoir repéré les caractéristiques propres. Cette maîtrise de la PME et de son environnement leur permet de produire des informations et des propositions pertinentes. Ils disposent d'une autonomie variable dans l'accomplissement de leurs missions. Celle-ci dépend de la nature de l'activité et du contexte inhérent à chaque entreprise. Toutefois, ils doivent toujours être en capacité de rendre compte et d'alerter.

Environnement économique, juridique et numérique de l'emploi

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

– des dimensions économiques et juridiques ;
– une dimension technologique nécessitant la mobilisation de compétences numériques.

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » prennent en compte les évolutions de ce contexte dans leurs pratiques, continuent à se former et accompagnent les entreprises lors de ces changements.

Environnement économique de l'emploi

Les PME représentent une part importante du tissu productif et assurent la majorité des emplois salariés du secteur privé. L'environnement économique s'est complexifié au regard de multiples incertitudes qui caractérisent l'économie française et mondiale (fluctuations du coût de l'énergie, variations des taux d'intérêt, incertitudes sur le commerce mondial et sur les droits de douane, évènements climatiques, etc.). Ces variables peuvent affecter la prise de décision et la stratégie de l'entreprise. Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » doivent être capables d'en cerner les enjeux et les effets possibles sur l'activité de l'entreprise. Cela suppose une curiosité d'esprit et la maîtrise de certains fondamentaux économiques. Par ailleurs, en fonction de son secteur d'activité, la PME est également soumise à des risques spécifiques qu'elle doit prendre en compte et gérer. La gestion de ces risques peut alors devenir un enjeu majeur pour le bon fonctionnement et la pérennité de l'entreprise.

Si les obligations en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) concernent des entreprises de taille plus conséquente, les PME doivent parfois répondre à ces standards imposés dans le cadre de contrats de sous-traitance. Il s'agit également d'une question d'image de marque voire d'un moyen de fidéliser les collaborateurs de plus en plus sensibles au sens des actions menées par leur entreprise et aux valeurs portées.

Le comportement des consommateurs a également évolué et les PME se sont souvent vues contraintes de changer leur stratégie commerciale en prenant en compte une dimension omnicanale qui se renforce. La communication via les réseaux sociaux est devenue incontournable pour nombre d'entre elles. Par ailleurs, les organisations sont également insérées dans un environnement concurrentiel évolutif et instable avec une clientèle mieux informée, plus exigeante et exprimant des besoins plus individualisés. A cet égard, les titulaires du diplôme doivent faire preuve de curiosité et être en mesure d'assurer une veille sur le marché de l'entreprise tant pour les pratiques, les produits, que pour les démarches commerciales.

Environnement juridique de l'organisation

Les organisations sont placées dans un environnement réglementaire de plus en plus dense et complexe à appréhender dont les normes relèvent de l'échelon national, européen ou international. Il est nécessaire pour les PME de se conformer aux exigences légales et de respecter les évolutions législatives qui les concernent tout en assurant une veille leur permettant de détecter des opportunités comme des dispositifs d'accompagnement. Les PME doivent également pouvoir bénéficier de la normalisation, qu'il s'agisse de normes ou de labels, ce qui suppose d'en maîtriser les exigences et les protocoles.

Les titulaires du diplôme sont capables de mener une activité de veille afin :

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

Certaines activités « support » y sont parfois externalisées, ce qui modifie encore la manière de fonctionner des entreprises et les activités susceptibles d'être confiées aux collaborateurs.

Les activités de gestion de la PME intègrent également les relations avec les administrations. Les titulaires du diplôme doivent garantir que l'entreprise respecte la réglementation en vigueur et les échéances imposées. Outre l'évolution de cette réglementation, ils doivent également avoir une bonne compréhension des principes juridiques applicables dans les relations avec l'ensemble des partenaires de l'organisation (salariés, clientèle, fournisseurs, banques, Etat, etc.). De fait, les missions de gestion de la PME nécessitent une capacité à exploiter la réglementation dans le cadre d'activités professionnelles diverses.

Environnement numérique de la PME

La transition numérique est un vecteur d'accroissement de la productivité des entreprises. Elle implique d'être intégrée à la stratégie de la PME et d'interroger son organisation. La digitalisation du système d'information a fortement marqué le fonctionnement des PME. Si la maitrise d'une suite bureautique reste incontournable pour

travailler de manière efficace dans une PME, ces dernières ont dû, pour beaucoup d'entre elles, **investir dans des outils numériques** qu'il s'agisse d'un PGI (3), d'un logiciel de GRC ou CRM (4), ou plus rarement d'un SIRH (5) tout en veillant au respect des obligations légales, notamment en matière de RGPD (6).

En ce qui concerne l'intelligence artificielle générative, les entreprises sont en phase d'appropriation de cet outil. Les titulaires du diplôme doivent être force de proposition en la matière, tout en étant formés aux risques juridiques et éthiques soulevés par ces nouvelles pratiques. Par ailleurs, les logiciels professionnels (PGI/ERP, SIRH ou logiciel de GRC) vont progressivement mobiliser l'intelligence artificielle avec la possibilité de générer des bilans et analyses prédictives. Les titulaires du BTS GPME doivent être capables de les comprendre, de les expliciter, de faire preuve d'esprit critique. Cette faculté d'analyse suppose de maintenir un degré d'exigence quant à la technicité pour qu'ils puissent s'emparer des productions générées par l'IA, leur apporter une plus-value, et en détecter les biais et erreurs. Les titulaires du BTS GPME doivent alors être capables d'avoir un usage pertinent de l'intelligence artificielle pour générer du contenu. Par ailleurs, la communication sur les réseaux sociaux et l'identité numérique deviennent un enjeu croissant pour les PME qui ont dû investir de plus en plus ces outils de communication.

Enfin, Le ou la titulaire du BTS GPME doit avoir une approche raisonnée dans le recours aux outils numériques en veillant à s'assurer de la sécurité des données et de leur non-divulgation. Sensibilisé à l'impact environnemental des outils numériques, il ou elle veillera à privilégier des usages frugaux en y recourant avec discernement et en mettant en œuvre les bonnes pratiques de sobriété numérique. Un usage raisonné nécessite une réflexion en termes « coûts (y compris environnementaux), avantages (notamment en termes de rapidité) et risques (quant à la fiabilité des résultats obtenus, à la sécurisation des informations et des données).

Ces nouveaux outils nécessitent alors le développement de nouvelles compétences de la part des salariés. Les risques en matière de cybersécurité se sont accrus et supposent une vigilance de tous les acteurs face à ces nouveaux dangers. Ainsi, les problèmes rencontrés par les PME concernant la sécurité des systèmes d'information sont nombreux : protection des données personnelles et du savoir-faire technologique, sécurité des systèmes de production, etc. Ces risques supposent, pour la PME, d'accorder une attention particulière à la question de la cybersécurité.

Afin de répondre aux attentes des responsables, les exigences vis-à-vis de ceux-ci sont doubles avec :

– la capacité à exploiter ces outils dans le cadre des missions confiées ;
– la capacité à accompagner en interne le développement de ces nouvelles compétences numériques (formation du personnel, notamment).

Enfin, le ou la titulaire exerce son activité au sein d'équipes de taille variable en adoptant une posture inclusive, notamment envers les personnes en situation de handicap.

Conditions générales d'exercice

Autonomie et responsabilité

Les titulaires du BTS « Gestion de la PME » rendent régulièrement compte à leur direction et travaillent de manière autonome en faisant preuve d'initiative. Le degré d'autonomie et de responsabilité peut être variable selon les contextes et les missions. Ils ou elles organisent leur travail, contribuent à l'organisation de celui des responsables, communiquent et collaborent avec d'autres membres du personnel de l'entreprise et avec les partenaires externes.

Maîtrise de la langue française orale et écrite

Aux compétences précédemment citées s'ajoute la maîtrise écrite et orale de la langue française. Cette maîtrise est indispensable pour faciliter la communication écrite et orale, permettre l'adaptation du registre de langue aux différents interlocuteurs et pour véhiculer une image positive et cohérente de l'entreprise.

Pratique d'une langue étrangère

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

Evolution de l'emploi

Les titulaires du diplôme disposent de moyens pour évoluer dans un large spectre de métiers et de responsabilités. La définition de leur emploi pourra évoluer :

– vers des activités exigeant plus d'autonomie et de responsabilité en raison de leur expérience ;
– avec la croissance de la PME, vers une spécialisation accrue sur l'une des fonctions de l'entreprise (commerciale, RH, etc.).

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

(2) Y compris les organisations de l'économie sociale et solidaire.

(3) La mise en œuvre d'un Progiciel de Gestion Intégré (PGI) permet d'assurer l'enregistrement et le contrôle des opérations, la production de documents de synthèse ou la réalisation des travaux réglementaires et l'extraction de données.

(4) Customer Relationship Management ou logiciel de gestion de la relation client (GRC).
(5) SIRH système d'information des ressources humaines.
(6) Règlement général sur la protection des données (RGPD) est un texte réglementaire européen qui encadre le traitement des données de manière égalitaire sur tout le territoire de l'Union européenne (UE).

II.3. – **Les activités professionnelles**

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

– DA 1 : Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME ;
– DA 2 : Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME ;
– DA 3 : Participation au fonctionnement et au développement de la PME ;
– DA 4 : Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME.

Domaine d'activités 1 : Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME

Les activités liées à la gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME constituent, en général, le cœur de métier exercé par les titulaires du diplôme.
Elles concernent :
– la prise en charge de l'essentiel du processus des ventes et des achats ;
– des actions de prospection, de suivi de la bonne exécution des contrats et des actions permettant de développer la relation avec les clients et les fournisseurs ;
– un suivi comptable des opérations commerciales ;
– un suivi de la trésorerie, des encaissements et décaissements ;
– la communication constante avec des partenaires de la PME afin de construire et de renforcer les relations.

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

Dans le cadre de ces activités, le titulaire du diplôme sait adapter sa posture et son langage en direction des différents publics, notamment ceux ayant des besoins spécifiques.

Activité 1.1. Recherche de clientèle
T.1.1.1 Organisation et mise en œuvre de la prospection
T.1.1.2 Détection des appels d'offres, participation à la constitution du dossier de réponse et suivi
T.1.1.3 Enrichissement du système d'information de la relation clients
T.1.1.4 Communication avec des acteurs internes, des prospects, des clients et des pouvoirs adjudicateurs

Activité 1.2. Administration des ventes de la PME
T.1.2.1 Préparation de propositions commerciales
T.1.2.2 Evaluation de la solvabilité des clients
T.1.2.3 Préparation des contrats commerciaux (commandes, garanties complémentaires, contrats de maintenance, contrats de sous-traitance, etc.)
T.1.2.4 Suivi des ventes et des livraisons
T.1.2.5 Facturation
T.1.2.6 Consultation, mise à jour du système d'information de la relation clients
T.1.2.7 Communication avec des acteurs internes et les clients

Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME
T.1.3.1 Accueil des clients (information, conseils et orientation)
T.1.3.2 Traitement et suivi des réclamations
T.1.3.3 Consultation, mise à jour du système d'information de la relation clients
T.1.3.4 Communication pour développer la relation clients

Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME
T.1.4.1 Recherche des fournisseurs
T.1.4.2 Qualification des fournisseurs
T.1.4.3 Comparaison des offres et sélection des fournisseurs
T.1.4.4 Enrichissement du système d'information de la relation fournisseurs
T.1.4.5 Communication avec des acteurs internes et les fournisseurs

Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats de la PME
T.1.5.1 Passation et suivi des commandes
T.1.5.2 Contrôle des achats et des règlements
T.1.5.3 Consultation et mise à jour du système d'information de la relation fournisseurs
T.1.5.4 Communication avec des acteurs internes et les fournisseurs

Activité 1.6. Suivi comptable des opérations commerciales et de la trésorerie
T.1.6.1 Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement
T.1.6.2 Suivi des règlements et des relances clients
T.1.6.3 Suivi des règlements fournisseurs
T.1.6.4 Suivi de la trésorerie, des encaissements et des décaissements
T.1.6.5 Préparation et contrôle de la déclaration de TVA
T.1.6.6 Communication avec des acteurs internes, les clients, les fournisseurs, l'Etat et les partenaires financiers

Autonomie, responsabilité

Degré d'autonomie important, en adéquation avec les règles en vigueur dans l'entreprise. Cette autonomie est favorisée par le caractère récurrent des activités.

Moyens et ressources

Données et informations disponibles :

– informations sur les décisions stratégiques et commerciales retenues au sein de la PME, sur les objectifs fixés ;
– représentation du système d'information commercial ;
– données et informations sur les clients et les fournisseurs, sur les appels d'offres, sur les commandes, les livraisons et les règlements ;
– informations sur les produits, les services et les conditions générales de vente ;
– documents commerciaux : devis, bons de commande, bons de livraison, factures, contrats types, appels d'offres, etc. ;
– réglementation associée aux marchés publics, aux contrats commerciaux ;
– présentation des différents processus et procédures en usage dans l'entreprise ;

– informations sur la politique d'achat et d'approvisionnement de l'entreprise (critères de qualification, cahier des charges, quantités, rythme, contraintes), les conditions générales d'achat ;
– règles comptables et fiscales applicables dans l'organisation, y compris en matière de TVA, organisation comptable de l'entreprise, système d'information comptable ;
– documentations comptables, juridiques et fiscales professionnelles ;
– documents comptables de l'entreprise.

Logiciels et applications :

– intelligence artificielle, applications de communication et applications métiers ;
– logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation ;
– logiciels de communication (messagerie, par exemple) ;
– progiciel de gestion intégré ou logiciels de gestion commerciale, de gestion comptable.

Résultats attendus

Les résultats attendus ci-dessous concernent l'ensemble des activités.

En termes de communication :

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

En termes opérationnels et méthodologiques :

– une analyse de la situation commerciale prenant en compte les priorités, les contingences, et les caractéristiques de la PME ;
– une prise en compte des processus et des procédures ;
– une utilisation du PGI et du tableur ;
– une actualisation systématique du système d'information commerciale ;
– une utilisation éthique de l'IA avec discernement, sobriété dans le respect de la législation ;
– une interrogation pertinente de l'IA et le contrôle du résultat.

Les résultats attendus ci-dessous concernent chacune des activités.

Activité 1.1. Recherche de clientèle

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une prospection avec les documents adaptés – Une réponse aux appels d'offres – L'identification de la cible, le choix d'une méthode de prospection et des documents nécessaires à la prospection	– Une communication écrite et orale adaptée à l'objectif et à la cible de prospection ou pour préparer la réponse à l'appel d'offres

Activité 1.2. Administration des ventes de la PME

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une actualisation et un traitement efficace des informations relatives aux clients (SI) – Des documents commerciaux – Une identification des clients présentant des risques d'insolvabilité – Le respect de la confidentialité des informations sur les clients – Des opérations de suivi, de contrôle, de correction ou encore de relance – Une prise en compte des priorités, des commandes et des règlements à forts enjeux, le respect des délais	– Une réponse argumentée et adaptée aux clients

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

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Des informations et des conseils auprès de la clientèle – Un traitement des litiges et réclamations	– Une écoute active, empathique et une réponse adaptée à la demande du client en fonction des objectifs à atteindre – La conduite professionnelle d'un entretien téléphonique ou en face à face avec les clients, adaptée à la situation commerciale

Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Un cahier des charges – Des appels d'offres auprès de fournisseurs – Une comparaison des fournisseurs à l'aide d'outils – Des propositions de choix de fournisseurs y compris des structures inclusives – Une actualisation du système d'information fournisseurs	– La formulation d'une demande pertinente écrite ou orale auprès du fournisseur

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

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Des commandes passées auprès des fournisseurs – Des documents commerciaux – Des traitements et opérations de suivi et contrôle des stocks, des achats et des règlements	– Une communication écrite et orale pertinente avec les fournisseurs

Activité 1.6. Suivi comptable des opérations commerciales et de la trésorerie

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Des documents comptables – Des plans d'appels de relance – Un état de rapprochement bancaire – Un suivi des encaissements et des décaissements – L'établissement, le contrôle et la télédéclaration de la TVA – La mise en place de procédures de contrôle assurant la conformité aux principes comptables et aux choix de l'entité – Une analyse des créances clients et des dettes fournisseurs impayées	– Une communication écrite et orale pertinente pour des relances efficaces

Domaine d'activités 2 : Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME

La mise en place d'une démarche qualité est essentielle pour la PME. Elle permet d'améliorer en continu le fonctionnement de l'organisation afin de répondre aux attentes des clients en optimisant les processus internes. Elle induit la prise en compte de la gestion des risques, qui doivent être anticipés et gérés.

Le ou la titulaire du diplôme doit être capable d'accompagner la PME dans la mise en place d'une démarche qualité tout en contribuant à la gestion des risques. Dans ce cadre, il peut contribuer ponctuellement à la politique RSE (Responsabilité sociétale de l'entreprise) en fonction des attentes des parties prenantes (salariés, clients, donneurs d'ordre, etc.). Il va s'appuyer sur la conduite d'une veille afin de repérer les évolutions liées aux obligations de la PME et travailler en mode projet pour organiser ses actions dans la durée et en mesurer l'efficacité.

Les PME sont confrontées à une diversification des risques. Ces risques peuvent être liés à des problématiques relatives à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail. Les PME doivent ainsi porter une attention particulière à la prévention des risques psycho-sociaux et à la protection de la santé mentale des salariés. Dans le cadre de la transition numérique, les risques liés à la sécurisation des données prennent une place de plus en plus importante au regard de l'essor de l'intelligence artificielle et des enjeux de la cybersécurité. Les risques environnementaux et énergétiques justifient également la mise en place de mesures visant la transition écologique. Quant aux risques financiers liés à la relation avec les clients, ils restent un enjeu majeur pour l'entreprise et sont abordés dans le domaine d'activités 3.

Activité 2.1. Conduite d'une veille pour la démarche qualité et la gestion des risques

T.2.1.1 Définition des axes et objectifs de la veille (technologique, concurrentielle, réglementaire)
T.2.1.2 Identification des sources pertinentes, fiables et actuelles (bases de données, publications, réseaux, etc.)
T.2.1.3 Mise en place des outils automatisés de veille (alertes, flux RSS, plateformes spécialisées)
T.2.1.4 Analyse, traitement et diffusion des informations clés aux parties prenantes
T.2.1.5 Exploitation des résultats de la veille pour contribuer à la mise en œuvre d'une démarche qualité et/ou d'une gestion des risques

Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet

T.2.2.1 Cadrage du projet et élaboration d'un cahier des charges
T.2.2.2 Proposition d'un plan d'actions, de la planification et de l'organisation des tâches
T.2.2.3 Conduite et suivi de l'avancement du projet dans le respect des contraintes
T.2.2.4 Analyse des écarts et propositions d'ajustements
T.2.2.5 Communication avec les salariés et partenaires du « groupe projet » sur un plan d'action

Activité 2.3. Contribution à la mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME

T.2.3.1 Identification des enjeux et analyse de l'existant
T.2.3.2 Formalisation et amélioration des processus et procédures (service et réclamations clients, relation fournisseurs et partenaires, processus administratifs, etc.)
T.2.3.3 Mesure, suivi et amélioration de la satisfaction client dans une démarche de fidélisation
T.2.3.4 Communication et aide à la mise en place des processus et procédures

Activité 2.4. Contribution à la mise en place ou au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label

T.2.4.1 Identification des enjeux d'une certification, d'une norme ou d'un label
T.2.4.2 Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification, de normalisation ou de labellisation
T.2.4.3 Renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label
T.2.4.4 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Activité 2.5. Prévention des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail

T.2.5.1 Identification des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.2 Mise en place et exploitation des indicateurs sociaux liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.3 Elaboration et actualisation des documents d'évaluation des risques professionnels
T.2.5.4 Développement d'un plan de prévention des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.5 Suivi et analyse de l'efficacité des actions mises en place
T.2.5.6 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Activité 2.6. Protection des données et sensibilisation à la cybersécurité

T.2.6.1 Réalisation d'un diagnostic des risques liés à la sécurité des données dans le respect des obligations légales
T.2.6.2 Proposition d'actions de prévention et de sensibilisation en matière de protection des données et de cybersécurité
T.2.6.3 Communication avec la direction et les salariés

Activité 2.7. Accompagnement de la transition écologique dans la PME

T.2.7.1 Réalisation d'un diagnostic des risques environnementaux
T.2.7.2 Sensibilisation aux enjeux de transition écologique (risques et opportunités)
T.2.7.3 Mise en place, évaluation et suivi d'une démarche écoresponsable
T.2.7.4 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Autonomie, responsabilité

Degré d'autonomie : autonomie limitée.

Le ou la titulaire du diplôme doit agir en fonction des limites de sa responsabilité. Compte tenu de la dimension stratégique des missions relevant de la démarche qualité et de la gestion des risques, il ou elle doit travailler et communiquer de manière collaborative avec les différents acteurs impliqués ou exposés et rendre compte régulièrement à la direction de la PME.

Moyens et ressources

Données et informations disponibles :

- données et informations sur l'activité, les produits, les clients (enquête de satisfaction) et les fournisseurs ;
- données budgétaires et organisationnelles (organigrammes) ;
- informations sur les certifications, normes, labels nationaux, internationaux en vigueur dans la PME, dans le secteur d'activité et l'environnement de l'entreprise (concurrents, clients, fournisseurs) ;
- informations sur les processus et les procédures (logigrammes, manuels qualité, rapports d'audit…) ;
- informations sur les objectifs, les décisions stratégiques et commerciales de la PME ;
- informations sur les contraintes budgétaires et temporelles de la PME ;
- informations sur la santé, sécurité et conditions de travail (droit du travail, règlement intérieur, tableaux de bord sociaux, indicateurs sociaux, etc.) ;
- présentation du système d'information ;

– informations et préconisations relatives à la sécurisation, à la protection des données personnelles et professionnelles ;
– informations relatives à l'orientation de la PME en matière de développement durable.

Logiciels et applications :

– intelligence artificielle et applications métiers ;
– logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation ;
– logiciels de communication (messagerie) ;
– progiciel de gestion intégrée ;
– logiciels spécialisés : gestion de projet, planification, gestion de documents, veille et curation de contenus, protection informatique, traitement d'enquêtes ;
– outils de travail collaboratif.

Résultats attendus

Les résultats attendus ci-dessous concernent l'ensemble des activités.

En termes de communication :

– une analyse de la situation de communication, la prise en compte du contexte ;
– une image valorisante et fidèle de l'entreprise ;
– la prise en compte des interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents ;
– une communication écrite et orale adaptée aux acteurs internes et externes ;
– la conduite professionnelle d'un entretien, d'une réunion ;
– la mise en œuvre des règles orthographiques et syntaxiques dans les écrits ;
– la création de conditions favorisant l'adhésion et la confiance des acteurs ;
– le développement des relations professionnelles facilitant la circulation de l'information ;
– la communication d'informations en mode projet sur la démarche qualité et la gestion des risques ;
– une utilisation avec discernement des outils numériques, de messagerie, du traitement de texte, d'outils de présentation assistée par ordinateur.

En termes opérationnels et méthodologiques :

– une analyse de la démarche qualité et de la gestion des risques prenant en compte les priorités, les contingences et les caractéristiques de l'entreprise ;
– une démarche de gestion des risques (identification des risques, évaluation, mesures de prévention et suivi, gestion de crise) ;
– le respect des obligations légales et réglementaires ;
– le respect des processus et procédures ;
– une utilisation du PGI (avec une extraction de données) et du tableur ;
– l'utilisation d'un outil de travail collaboratif ;
– une utilisation éthique de l'IA avec discernement, sobriété dans le respect de la législation ;
– une interrogation pertinente de l'IA et le contrôle du résultat.

Les résultats attendus ci-dessous concernent chacune des activités.

Activité 2.1. Conduite d'une veille pour la démarche qualité et la gestion des risques

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une analyse des objectifs de la veille – L'identification et validation des sources et de l'information collectée – La détermination et la mise en place d'une méthode de veille adaptée aux objectifs de la veille – L'analyse et synthèse des informations recueillies par la veille – La mise en évidence des obligations à respecter – L'intégration des résultats de veille dans le plan d'amélioration continue et dans la cartographie des risques	– Des supports de synthèse – Diffusion ciblée des résultats de la veille auprès des parties prenantes

Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Des documents de cadrage (note, cahier des charges) – Des propositions de plan d'actions avec planification et organisation des tâches – Des outils de suivi des avancements du projet, des écarts et des propositions d'ajustements – Un soutien à la mise en place d'un travail en mode projet et utilisation des outils	– Argumentation des propositions

Activité 2.3. Contribution à la mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une analyse et une exploitation des données sur l'existant – La mise en place de procédures améliorées pour le traitement des réclamations – Le suivi et la mesure de la satisfaction client via enquêtes et indicateurs – La mise en place d'outils et de procédures de partage des informations et des connaissances – L'élaboration d'un plan d'actions de fidélisation – Une proposition et la mise en œuvre d'actions correctives et d'amélioration continue – La formalisation des processus et procédures écrites (service client, fournisseurs, administratif) – Une utilisation d'outils d'analyse et de diagnostic – La conception de questionnaires de satisfaction et analyse des résultats – L'élaboration d'indicateurs de performance	– Diffusion des documents (nouveaux processus, résultats d'enquêtes, etc.) – Communication écrite et orale auprès des parties prenantes

Activité 2.4. Contribution à la mise en place ou au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– L'analyse des certifications, normes, labels en lien avec l'activité et les objectifs stratégiques de l'entreprise (veille ciblée) – Des propositions de mise en place ou de mise à jour d'une certification, d'une norme, d'un label – Le choix de l'organisme certificateur – La mise en œuvre d'outils de comparaison – La formalisation des documents nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'une certification d'une norme ou d'un label – Le respect des procédures et des délais – Un travail en mode projet avec l'organisme certificateur	– Echanges et maintien de la relation avec des organismes certificateurs – Communication écrite et orale auprès des parties prenantes

Activité 2.5. Prévention des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– L'identification des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail – Une analyse des tableaux de bord et des indicateurs sociaux – Une évaluation justifiée des risques et de leur criticité – La mise en place ou la mise à jour des documents d'évaluation des risques professionnels – La proposition d'un plan de prévention – Des procédures de contrôle et de suivi du plan de prévention	– Information et sensibilisation des salariés – Communication écrite et orale, adaptée avec les parties prenantes, axée sur la prévention en SST (Santé et sécurité du travail)

Activité 2.6. Protection des données et sensibilisation à la cybersécurité

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– L'identification des risques portant sur la collecte, le traitement et le stockage des données – La protection des données – La mise en œuvre d'actions de sensibilisation sur la protection des données et la cybersécurité – L'élaboration d'un plan de sensibilisation – Une application des bonnes pratiques (CNIL, ...)	– Rédaction et diffusion de supports sur les risques identifiés et les recommandations

Activité 2.7. Accompagnement de la transition écologique dans la PME

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une identification des risques environnementaux (sources de pollution, consommations énergétiques, impact de l'activité de la PME, etc.) – La mise en place d'une démarche écoresponsable – L'adoption de pratiques écoresponsables (réduction des consommations, tri des déchets, achats responsables, mobilité durable, etc.) – La mise en place et suivi d'indicateurs de performance environnementale – L'utilisation d'outils de diagnostic – La création et/ou prise en compte de référentiels, de chartes de bonnes pratiques écoresponsables	– Conception et diffusion des supports de sensibilisation – Valorisation des actions environnementales menées par la PME

Domaine d'activités 3 : Participation au fonctionnement et au développement de la PME

Les activités de la PME doivent être organisées afin de contribuer pleinement au fonctionnement et au développement de l'entreprise. Le pilotage de la PME par la direction nécessite la production préalable d'informations qualitatives et quantitatives relatives à des projets de développement. Il s'agit, entre autres, d'aider à évaluer l'impact des décisions de gestion sur les équilibres financiers et de contribuer à la pérennité de l'entreprise.

Le ou la titulaire du diplôme intervient en appui de la direction afin d'améliorer le fonctionnement de la PME et d'en favoriser le développement. Pour cela, des échanges constants sont entretenus avec la direction pour prendre en compte les consignes de travail et communiquer les résultats obtenus à l'ensemble des partenaires internes et externes, publics ou privés, tout en adaptant son langage en direction des différents publics.

Activité 3.1. Organisation des activités de la PME avec des outils adaptés

T.3.1.1 Organisation des espaces de stockage des données (arborescence, classement, archivage)
T.3.1.2 Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.)
T.3.1.3 Accompagnement de la mise en place de nouveaux outils numériques de la PME
T.3.1.4 Organisation d'évènements internes
T.3.1.5 Participation à des évènements externes et organisation des déplacements
T.3.1.6 Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME

Activité 3.2. Participation au développement commercial de la PME

T.3.2.1 Veille commerciale et concurrentielle
T.3.2.2 Etude du marché de la PME et de son évolution au niveau national et/ou international
T.3.2.3 Communication avec des acteurs internes, concurrents et prestataires

Activité 3.3. Contribution à la mise en œuvre de la communication stratégique de la PME

T.3.3.1 Contribution à la communication institutionnelle
T.3.3.2 Contribution à la communication commerciale
T.3.3.3 Suivi et bilan de l'identité numérique et de l'image de la PME

Activité 3.4. Participation à l'analyse de l'activité de la PME

T.3.4.1 Calcul et analyse des coûts et des résultats
T.3.4.2 Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats
T.3.4.3 Participation à l'élaboration de budgets prévisionnels
T.3.4.4 Communication avec la direction de la PME

Activité 3.5. Participation au diagnostic financier de la PME

T.3.5.1 Analyse financière
T.3.5.2 Calcul de la rentabilité d'un investissement et choix du mode de financement
T.3.5.3 Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers
T.3.5.4 Communication avec la direction de la PME, prestataires et organismes de crédit

Activité 3.6. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME

T.3.6.1 Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte
T.3.6.2 Elaboration d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières
T.3.6.3 Communication avec les acteurs internes

Autonomie, responsabilité

Ces activités sont conduites en appui à la direction. Pour les activités d'organisation, les titulaires du diplôme disposent d'un degré d'autonomie globalement élevé mais variable selon le niveau d'expérience et le degré de délégation accordé par la direction.

En matière de communication stratégique externe, les titulaires du diplôme mettent en place des actions de communication dans le respect de la politique définie par la direction et dans une optique de valorisation de l'image de la PME. Les décisions en matière de ressources financières et de diagnostic financier relèvent du domaine de la direction de la PME. Les titulaires du diplôme disposent d'une responsabilité limitée ; ils ont essentiellement un rôle de production d'informations, d'alerte et d'aide à la décision.

Moyens et ressources

Données et informations disponibles :

- informations sur les décisions stratégiques et commerciales retenues au sein de la PME, sur les objectifs fixés ;
- informations sur les activités, les chantiers, les commandes, les salons ;
- informations qualitatives et quantitatives sur les produits, les fournisseurs, les clients ;
- conventions-types d'inscription (salons, séminaires, etc.) ;
- propositions de prestataires de services (transports, hôtellerie, restauration, etc.) ;
- informations commerciales sur le marché, les clients, les fournisseurs et les concurrents ;
- informations sur les avis des clients ;
- informations relatives à la politique de communication de la PME, à ses réseaux sociaux, à ses sites web ;
- tableaux de bord de la PME ;
- description du système d'information et des règles de gestion des données ;
- décisions de gestion de la direction accompagnées d'éléments quantitatifs ;
- description du processus de production du produit ou du service (schéma de production) ;
- données de gestion résultant de calculs préalables ;
- informations nécessaires aux calculs de coûts et à la préparation des budgets prévisionnels ;
- informations sur la situation financière de l'entreprise et projets d'investissement (bilans, comptes de résultat, tableau des flux nets de trésorerie, plans de financement, plans d'amortissement) ;
- formules de calcul des ratios financiers ;

– prévisions de flux de trésorerie ;
– documents bancaires (mèl, tableau d'emprunt, etc.) ;
– réglementations fiscale et sociale.

Logiciels et applications :

– intelligence artificielle, applications de communication et applications métiers ;
– logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation ;
– logiciels de communication (messagerie par exemple) ;
– logiciel de traitement d'enquête ;
– progiciel de gestion intégré ou logiciels de gestion commerciale, de gestion comptable ;
– outils de travail collaboratif.

Résultats attendus

Les résultats attendus ci-dessous concernent l'ensemble des activités.

En termes de communication :

– une analyse pertinente de la situation de communication (contexte, objectif, enjeux, stratégie, registre de langue de la situation de communication) ainsi qu'une réponse et un comportement adaptés au contexte ;
– une communication écrite ou orale pertinente ;
– des analyses et des propositions argumentées à la direction de la PME ;
– des documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation) et des valeurs de l'entreprise ;
– le développement des relations professionnelles internes facilitant la circulation de l'information ;
– la sélection et l'utilisation adaptée des outils numériques appropriés au contexte.

En termes organisationnels/méthodologiques :

une analyse pertinente de la situation en prenant en compte les priorités, les contingences, les caractéristiques et les besoins de l'entreprise ;

une utilisation adaptée d'un tableur, d'un PGI, d'un outil de travail collaboratif, d'un logiciel de gestion du temps, outils de messagerie, d'un logiciel de traitement de texte et de présentation, d'un agenda partagé ;

une utilisation éthique de l'IA avec discernement, sobriété dans le respect de la législation ;

une interrogation pertinente de l'IA et le contrôle du résultat.

Les résultats attendus ci-dessous concernent chacune des activités.

Activité 3.1. Organisation des activités de la PME avec des outils adaptés

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une proposition de choix de prestataires pour les déplacements et les évènements – Un appui à la mise en place de nouveaux outils numériques via des notes d'information, des modes d'emploi – Des documents d'organisation pertinents (liste des tâches, liste de contrôle, plannings, budgets, arborescence, etc.) – Des opérations de suivi, de contrôle, de corrections effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence – Une organisation fiable et efficiente des déplacements et des évènements dans le respect des contraintes	– Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les prestataires

Activité 3.2. Participation au développement commercial de la PME

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une veille commerciale avec l'évaluation de la fiabilité et de la pertinence des informations recueillies, le traitement et le contrôle des informations nécessaires à l'étude conduite par les responsables – Une étude du marché et des propositions argumentées et pertinentes de développement commercial – Une analyse pertinente de la situation prenant en compte les priorités et les contingences, intégrant une analyse de la qualité du service à la clientèle (enquête, rapports de commerciaux, etc.) – Une utilisation adaptée des logiciels de veille à partir des flux de synchronisation	– Une communication écrite efficace et pertinente à la direction de la PME

Activité 3.3. Contribution à la mise en œuvre de la communication stratégique de la PME

En termes opérationnels et organisationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Un cahier des charges pour des actions de communication institutionnelle ou commerciale – Des supports de communication institutionnelle ou commerciale efficaces et adaptés (dossier de presse, dossier de partenariat, communiqué de presse, message publicitaire, pages de réseaux sociaux, etc.) – Un bilan des actions de communication institutionnelle ou commerciale et de l'identité numérique – La conception, le suivi, le contrôle et la mise en cohérence des actions de communication institutionnelle ou commerciale et des modes de diffusion	– Une communication écrite efficace et adaptée avec les prestataires de communication, avec les médias ou avec les partenaires publics dont les collectivités territoriales – Une image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires

Activité 3.4. Participation à l'analyse de l'activité de la PME

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Les coûts complets ou partiels des produits, des services des activités et des commandes – Les marges et le résultat – L'évaluation d'un seuil de rentabilité – L'élaboration des budgets prévisionnels – L'analyse pertinente de l'impact d'une décision de gestion sur la trésorerie et/ou la performance de l'entreprise – Une mise en évidence et une interprétation des écarts entre réalisations et prévisions	– Une communication claire et étayée visant à rendre compte des calculs et de l'analyse menée

Activité 3.5. Participation au diagnostic financier de la PME

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une analyse fonctionnelle, la production d'indicateurs pertinents, de tableaux de bord financiers et leur analyse sur la performance financière de la PME – Une proposition argumentée, la comparaison de modes de financement et la conception d'un plan de financement – Le calcul des flux nets de trésorerie – Une analyse pertinente et rigoureuse de la situation financière de la PME – Une analyse pertinente de l'impact d'une décision de gestion sur les équilibres financiers	– Une communication claire et étayée visant à rendre compte des calculs et de l'analyse menée

Activité 3.6. Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– La production et l'analyse d'indicateurs pertinents, des tableaux de bord commerciaux et financiers	– Une communication d'informations fiables et actualisées avec une mise en forme claire et attrayante des indicateurs

Domaine d'activités 4 : Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME

Souvent identifiées comme des tâches administratives, les activités liées à la gestion des ressources humaines comportent une forte dimension juridique. Elles ont également un caractère stratégique pour la PME, en contribuant à la motivation, à la fidélisation des salariés, et en favorisant un climat social serein vecteur de qualité de vie au travail.

Le ou la titulaire du diplôme :
- participe au recrutement, à l'accueil et à l'intégration des salariés ;
- prend en charge la gestion administrative des RH ;
- est associé au parcours professionnel des salariés et au développement de leurs compétences ;
- contribue aux relations collectives et au dialogue social.

Le ou la titulaire du diplôme est placé(e), selon les tâches concernées, en position d'autonomie pour les activités récurrentes, et en position d'appui, voire d'alerte, auprès du chef d'entreprise pour les autres.

Activité 4.1. Recrutement et intégration des salariés

T.4.1.1 Appui au processus du recrutement
T.4.1.2 Réalisation et suivi des formalités administratives, des procédures d'embauche et de départ
T.4.1.3 Participation au processus d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés
T.4.1.4 Communication avec les candidats, les salariés, la direction de la PME et les prestataires externes

Activité 4.2. Gestion administrative des ressources humaines et des données associées

T.4.2.1 Organisation et suivi des dossiers des salariés
T.4.2.2 Gestion du temps de travail, des absences et des congés
T.4.2.3 Préparation et contrôle des éléments de la paie
T.4.2.4 Réalisation des déclarations sociales
T.4.2.5 Communication avec la direction et les salariés

Activité 4.3. Accompagnement du développement des compétences et du parcours professionnel

T.4.3.1 Contribution à la mise en œuvre de l'évaluation des collaborateurs
T.4.3.2 Préparation et suivi des actions de formation
T.4.3.3 Fidélisation et accompagnement des salariés dans leur parcours et leur mobilité
T.4.3.4 Communication avec les salariés, la direction, les organismes de formation et les organismes paritaires collecteurs

Activité 4.4. Contribution aux relations collectives et au dialogue social

T.4.4.1 Préparation, suivi et analyse de tableaux de bord sociaux
T.4.4.2 Participation à la communication sur l'actualité sociale de la PME
T.4.4.3 Evaluation et mesure du climat social
T.4.4.4 Suivi des obligations et des échéances liées au dialogue social
T.4.4.5 Communication avec les salariés, les représentants du personnel et la direction

Autonomie, responsabilité

Le ou la titulaire du diplôme pourra assurer la gestion administrative des ressources humaines dans une relative autonomie, tout en rendant compte de ses activités au chef d'entreprise. Il ou elle est dans une position d'appui au chef d'entreprise pour d'autres activités dont la décision incombe à la direction de la PME. Le ou la titulaire du diplôme est ainsi capable de s'adapter à un niveau d'autonomie variable et de se positionner de manière adéquate dans sa ligne hiérarchique.

Moyens et ressources

Données et informations disponibles :

– contrats de travail et dossiers RH des salariés ;
– modèles de contrats de travail et bulletins de paie des salariés de l'entreprise ;
– présentation du processus de recrutement et d'intégration ;
– réglementations sociales (code du travail, code de la sécurité sociale et formulaires de déclarations sociales, etc.) ;
– conventions (et accords collectifs) interprofessionnelles, de branche, d'entreprise et territoriales applicables ;
– usages en vigueur dans la PME ;
– règlement intérieur ;
– fiches de poste, fiches descriptives de métiers ;
– formations suivies par les salariés et information sur les filières et parcours de formation professionnelle disponibles ;
– plan de formation et catalogues de formations proposés par des prestataires ;
– évaluations des salariés ;
– CV, lettres de motivation, tests d'aptitude ou de personnalité, comptes rendus d'entretiens de recrutement ;
– information sur l'organisation et le suivi du temps de travail des salariés ;
– tableau de bord social et éventuellement bilan social ;
– résultats des enquêtes et baromètres sociaux ;
– informations sur les décisions stratégiques en matière de ressources humaines et sur les objectifs fixés.

Logiciels et applications :

– intelligence artificielle, applications de communication et applications métiers ;
– logiciels bureautiques : texteur, tableur, outils de présentation ;
– logiciel de communication (messagerie, par exemple) ;
– logiciels RH, progiciel de gestion intégré doté d'un volet RH, éventuellement logiciel de gestion du temps de travail et de planification.

Résultats attendus

Les résultats attendus ci-dessous concernent l'ensemble des activités.

En termes de communication :

– une analyse de la situation de communication et la prise en compte du contexte ;
– une préservation et une valorisation de la réputation de l'employeur ;
– une communication écrite et orale d'informations liées à la gestion des ressources humaines, dans le respect des obligations légales, à destination des acteurs internes et externes ;
– une conduite professionnelle d'entretiens avec des collaborateurs ;
– la prise en compte des interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents ;
– une mise en œuvre des règles orthographiques et syntaxiques dans les écrits ;
– la création de conditions favorisant l'adhésion des collaborateurs et la confiance des acteurs ;
– le développement des relations professionnelles facilitant la circulation de l'information ;
– une utilisation des outils de messagerie, du logiciel de traitement de texte et de présentation assistée par ordinateur.

En termes organisationnels/méthodologiques :

– une veille de la réglementation sociale ;
– une analyse de la situation sociale prenant en compte les priorités, les contingences, et les caractéristiques de la PME ;
– le respect de la confidentialité des données, des informations et de la vie privée des salariés ;
– une contribution à une gestion des RH respectueuse de l'inclusion, de la diversité et exempte de toute discrimination ;
– une utilisation du PGI et du tableur et des logiciels utiles à la gestion des ressources humaines ;
– une utilisation éthique de l'IA avec discernement, sobriété dans le respect de la législation ;
– une interrogation pertinente de l'IA et contrôle du résultat.

Les résultats attendus ci-dessous concernent chacune des activités.

Activité 4.1. Recrutement et intégration des salariés

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Des documents de recrutement adaptés aux besoins de la PME – Des documents d'accueil en accord avec la culture d'entreprise – Des propositions argumentées (choix du mode de recrutement...)	– Une communication adaptée à l'objectif d'un recrutement inclusif et exempt de discrimination – Une communication pensée pour attirer et retenir les talents

Activité 4.2. Gestion administrative des ressources humaines et des données associées

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– L'identification, la collecte, le contrôle et le traitement des informations et documents (bulletins de paie, etc.) – La production des documents relatifs à la gestion administrative des ressources humaines (plannings, télédéclarations sociales, etc.) – Le suivi des relations avec le prestataire ou le responsable de la paie, les organismes sociaux et la médecine du travail	– Une communication écrite et orale avec les partenaires sociaux et la médecine du travail

Activité 4.3. Accompagnement du développement des compétences et du parcours professionnel

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Des propositions de formation de nature à contribuer à l'élaboration d'un plan de formation adapté aux besoins de la PME – Des propositions de mobilités professionnelles des salariés – Des outils de description des métiers et des postes – Des outils d'évaluation des salariés et leur suivi – Le travail dans une démarche de co-construction avec le salarié, acteur de son développement professionnel et dans une logique d'amélioration constante de l'employabilité	– Un recueil des souhaits des salariés en termes de formation et d'évolution professionnelle

Activité 4.4. Contribution aux relations collectives et au dialogue social

En termes opérationnels et méthodologiques	*En termes de communication*
– Une gestion du calendrier des consultations du CSE et, plus largement, de l'ensemble des réunions obligatoires – La collecte et l'analyse des besoins des salariés (enquêtes, boîtes à idées, etc.) puis la synthèse des retours auprès de la direction ou aux représentants – L'utilisation d'un logiciel d'enquête	– Des supports d'information (affiche, newsletter, intranet) – Une communication visant la sensibilisation des salariés à leurs droits et devoirs (affichage obligatoire, règlement intérieur, etc.)

ANNEXE III

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Le ou la titulaire du diplôme mobilise des compétences psychosociales dans toutes les activités de ce référentiel.

Avec discernement, de manière pertinente et éthique, il ou elle peut également avoir recours à des outils numériques dont l'intelligence artificielle.

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : Gérer la relation clients et fournisseurs de la PME

Compétence globale 1.1. Rechercher la clientèle par prospection ou par réponse à un appel d'offres
Tâches :
T.1.1.1 Organisation et mise en œuvre de la prospection
T.1.1.2 Détection des appels d'offres, participation à la constitution du dossier de réponse et suivi
T.1.1.3 Enrichissement du système d'information de la relation clients
T.1.1.4 Communication avec des acteurs internes, des prospects, des clients et des pouvoirs adjudicateurs

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Préparer et mettre en œuvre une prospection commerciale à distance Détecter un appel d'offres et participer à la préparation du dossier de réponse Enrichir les données liées à la prospection et aux appels d'offres	L'identification de la clientèle La prospection et sa démarche Les appels d'offres publics et privés Le système d'information (SI) dont le SI commercial Les fonctionnalités du PGI, d'outils bureautiques et numériques (dans le cadre de la prospection et des appels d'offres) La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine	La conduite de prospection est menée en considérant que la cible et les moyens de la prospection sont définis par la direction de la PME. Le positionnement des titulaires du diplôme est celui de l'accompagnement du dirigeant et/ou du commercial de la PME dans des actions de prospection. La prospection physique est exclue, la prospection téléphonique est à la marge. Les titulaires mènent une veille sur les annonces et les appels d'offres pour lesquels l'entreprise est susceptible de répondre. Ils collectent les documents et participent à la constitution du dossier de réponse en coordonnant les acteurs internes. Le choix de déposer un dossier de candidature pour un marché public est effectué par la direction.

Indicateurs d'évaluation de la compétence
– Identification de la cible, choix de la ou des méthodes de prospection
– Base de données cohérente avec la cible et les besoins de l'entreprise
– Documents adaptés à la prospection
– Mise en œuvre efficace de la prospection et des outils de suivi adaptés
– Indicateurs pertinents pour l'évaluation de la prospection
– Recherche et aide à la sélection des appels d'offres
– Réponse rigoureuse aux appels d'offres et suivi
– Informations fiables au sein du SI commercial
– Communication écrite et orale adaptée à l'objectif et à la cible de prospection ou pour préparer la réponse à l'appel d'offres

Compétence globale 1.2. Administrer les ventes de la PME
Tâches :
T.1.2.1 Préparation de propositions commerciales
T.1.2.2 Evaluation de la solvabilité des clients
T.1.2.3 Préparation des contrats commerciaux (commandes, garanties complémentaires, contrats de maintenance, contrats de sous-traitance, etc.)
T.1.2.4 Suivi des ventes et des livraisons
T.1.2.5 Facturation
T.1.2.6 Consultation, mise à jour du système d'information de la relation clients
T.1.2.7 Communication avec des acteurs internes et les clients

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Apprécier la solvabilité des clients Traiter la demande du client (du devis jusqu'à la facturation) Exploiter et enrichir le système d'information commerciale	Le système d'information client La solvabilité Les documents commerciaux et leurs caractéristiques Le suivi des commandes clients et des livraisons La traçabilité du produit Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l'administration des ventes) Enjeux et concepts de base de communication Communication écrite opérationnelle Modélisation des documents et l'interface homme machine Communication orale interpersonnelle	Les titulaires prennent en charge l'essentiel du processus des ventes. Ils mènent cette activité avec un degré d'autonomie important. Ils veillent au respect des obligations légales dans l'élaboration des documents commerciaux.

Indicateurs d'évaluation de la compétence
– Actualisation et traitement efficace des informations relatives aux clients (SI)
– Etude de la solvabilité des clients
– Documents commerciaux adaptés et conformes à la législation et aux usages de l'entreprise, et aux caractéristiques du client
– Respect de la confidentialité des informations sur les clients
– Outils de suivi et relance concernant les devis
– Opérations de suivi, de contrôle et de correction des opérations commerciales adaptées à la situation et effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence
– Prise en compte des priorités, des commandes et des règlements à forts enjeux, respect des délais
– Réponse argumentée et adaptée aux clients à l'écrit comme à l'oral

– Communication pertinente d'informations fiables et actualisées sur les clients, les ventes
– Image valorisante de l'entreprise dans la relation avec la clientèle

Compétence globale 1.3. Maintenir et développer la relation avec les clients de la PME
Tâches :
T.1.3.1 Accueil des clients (information, conseils et orientation)
T.1.3.2 Traitement et suivi des réclamations
T.1.3.3 Consultation, mise à jour du système d'information de la relation clients
T.1.3.4 Communication pour développer la relation clients

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Informer, conseiller, orienter les clients Traiter les réclamations des clients Consulter et enrichir le système d'information commerciale	L'accueil Les réclamations L'inclusion des clients en situation de handicap : notion, enjeux Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la gestion de la relation clients) Enjeux et concepts de base de communication Communication écrite opérationnelle Communication numérique écrite Communication orale interpersonnelle Gestion des conflits	Les situations d'accueil ou de réclamation peuvent être orales (en face-à-face ou téléphonique) ou encore écrites. Dans tous les cas, il convient d'évaluer l'enjeu de la demande, d'y répondre et de véhiculer une image valorisante et fidèle de la PME. Son action est en relative autonomie mais il doit respecter le protocole de traitement des réclamations de l'entreprise et les conditions générales de vente.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Informations et conseils fiables et efficaces auprès de la clientèle
– Communication orale adaptée aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différents
– Adaptation de la communication et de l'environnement matériel aux personnes en situation de handicap
– Traitement efficace des litiges et des réclamations
– Ecoute active, empathique et réponse adaptée à la demande du client en fonction des objectifs à atteindre
– Conduite professionnelle d'un entretien téléphonique ou en face à face avec les clients, adaptée à la situation commerciale
– Communication écrite adaptée à la demande du client en fonction des objectifs à atteindre

Compétence globale 1.4. Rechercher et choisir des fournisseurs de la PME
Tâches
T.1.4.1 Recherche des fournisseurs
T.1.4.2 Qualification des fournisseurs
T.1.4.3 Comparaison des offres et sélection des fournisseurs
T.1.4.4 Enrichissement du système d'information de la relation fournisseurs
T.1.4.5 Communication avec des acteurs internes et les fournisseurs

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Rechercher et qualifier des fournisseurs Comparer et sélectionner les fournisseurs Enrichir les données liées à la qualification et à la sélection	La typologie des achats La qualification des fournisseurs Les méthodes et outils de sélection Le système d'information fournisseurs Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (tableur) et numériques (dans le cadre de la sélection de fournisseurs) Communication écrite opérationnelle Communication orale interpersonnelle	Cette activité sert à aider la prise de décision du dirigeant. Le choix final du ou des fournisseurs revient à la direction de l'entreprise.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Recherche de fournisseurs et liste de fournisseurs qualifiés
– Cahier des charges cohérent avec les besoins de l'entreprise
– Appels d'offres auprès de fournisseurs en cohérence avec le cahier des charges
– Identification des critères pertinents de choix
– Comparaison des fournisseurs à l'aide d'outils
– Propositions argumentées des choix de fournisseurs notamment des structures inclusives
– Actualisation du système d'information fournisseurs
– Communication orale et écrite interne facilitant la circulation de l'information et externe vis-à-vis des fournisseurs

Compétence globale 1.5. Suivre et contrôler les opérations d'achats de la PME
Tâches :
T.1.5.1 Passation et suivi des commandes
T.1.5.2 Contrôle des achats et des règlements
T.1.5.3 Consultation et mise à jour du système d'information de la relation fournisseurs
T.1.5.4 Communication avec des acteurs internes et les fournisseurs

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité

Passer les commandes d'achat Contrôler les documents commerciaux et valider le règlement. Exploiter et enrichir le système d'information commerciale	Le processus d'achat Les documents commerciaux liés aux achats Principes généraux de la gestion des stocks Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre des opérations d'achats) Communication écrite opérationnelle Communication orale interpersonnelle	Les titulaires du diplôme prennent en charge l'essentiel du processus des commandes fournisseurs ainsi que le contrôle des achats et des règlements. Ils assurent le suivi des stocks afin d'effectuer les commandes nécessaires. Leur autonomie se limite aux opérations de passation des commandes et de contrôle ; le choix des commandes relevant généralement de la direction, sauf pour des commandes récurrentes. Ils alertent le dirigeant sur les anomalies constatées lors du contrôle.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Commandes passées auprès des fournisseurs conformes aux besoins de l'entreprise
- Documents commerciaux contrôlés et conformes à ceux du fournisseur puis implémentés dans le SI
- Traitements, opérations de suivi et contrôle des stocks, des achats et des règlements
- Communication écrite et orale pertinente avec les fournisseurs
- Communication d'informations fiables et actualisées sur les achats au responsable achat ou à l'interlocuteur concerné ou au dirigeant

Compétence globale 1.6. Suivre les opérations commerciales en comptabilité et suivre la trésorerie

Tâches :
T.1.6.1 Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement
T.1.6.2 Suivi des règlements et des relances clients
T.1.6.3 Suivi des règlements fournisseurs
T.1.6.4 Suivi de la trésorerie, des encaissements et des décaissements
T.1.6.5 Préparation et contrôle de la déclaration de TVA
T.1.6.6 Communication avec des acteurs internes, les clients, les fournisseurs, l'Etat et les partenaires financiers

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Suivre et contrôler l'enregistrement comptable des opérations commerciales Suivre les comptes de tiers et relancer les clients pour impayés Etablir la déclaration de TVA	Principes et fondamentaux de la comptabilité Suivi des encaissements et décaissements Principes et règles de calcul de la TVA Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre des opérations de suivi comptable) Enjeux et concepts de base de communication Communication écrite opérationnelle Communication orale interpersonnelle	Les titulaires prennent en charge l'essentiel du processus de contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achat, de vente et de règlement ainsi que la déclaration de TVA. Cette activité peut être conduite en lien avec l'activité 1.2 « Traiter la demande du client », notamment pour les relances. Le travail sur la trésorerie se limite au suivi des encaissements et des décaissements.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Documents comptables fiables
- Liste des clients à relancer
- Plan d'appel de relance cohérent et adapté
- Etat de rapprochement bancaire fiable
- Suivi rigoureux des encaissements et des décaissements
- Etablissement, contrôle et télédéclaration de la TVA
- Mise en place de procédures de contrôle assurant la conformité aux principes comptables et aux choix de l'entité
- Analyse des créances clients et des dettes fournisseurs impayées
- Communication écrite et orale pertinente pour des relances efficaces

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : Participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME

Compétence globale 2.1. Conduire une veille au service de la démarche qualité et de la gestion des risques

Tâches :
T.2.1.1 Définition des axes et objectifs de la veille (technologique, concurrentielle, réglementaire)
T.2.1.2 Identification des sources pertinentes, fiables et actuelles (bases de données, publications, réseaux, etc.)
T.2.1.3 Mise en place des outils automatisés de veille (alertes, flux RSS, plateformes spécialisées)
T.2.1.4 Analyse, traitement et diffusion des informations clés aux parties prenantes
T.2.1.5 Exploitation des résultats de la veille pour contribuer à la mise en œuvre d'une démarche qualité et/ou d'une gestion des risques

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Mettre en place une veille au service de la qualité et de la gestion des risques Exploiter et diffuser les informations liées à la veille au service de la qualité et de la gestion des risques	La méthodologie de la veille Les outils de la veille Le droit de la propriété intellectuelle La communication écrite opérationnelle La communication orale interpersonnelle	Le ou la titulaire du diplôme conduit une veille afin de suivre l'évolution de l'environnement de la PME en lien avec une démarche qualité et la gestion des risques encourus. Il ou elle informe la hiérarchie sur les opportunités en matière de certifications, normes et labels. Il ou elle alerte la direction sur les modifications de la réglementation et les événements susceptibles de générer des risques pour l'entreprise.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Analyse des objectifs de la veille en adéquation avec les besoins de l'entreprise
- Identification et sélection des sources d'informations fiables et pertinentes
- Choix et mise en œuvre d'une méthode de veille adaptée aux objectifs fixés
- Mise en évidence des éventuelles obligations juridiques à respecter
- Intégration des résultats de veille dans le plan d'amélioration continue et dans la cartographie des risques
- Analyse pertinente et synthèse structurée des informations recueillies par la veille
- Diffusion ciblée des résultats de la veille auprès des parties prenantes
- Communication au responsable
- Utilisation de logiciels automatisés pour mettre en place une veille

Compétence globale 2.2. Participer à la mise en place d'un travail en mode projet

Tâches :
T.2.2.1 Cadrage du projet et élaboration d'un cahier des charges
T.2.2.2 Proposition d'un plan d'actions, de la planification et de l'organisation des tâches
T.2.2.3 Conduite et suivi de l'avancement du projet dans le respect des contraintes
T.2.2.4 Analyse des écarts et propositions d'ajustements
T.2.2.5 Communication avec les salariés et partenaires du « groupe projet » sur un plan d'action

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Accompagner un travail en mode projet Mettre en place une démarche de projet	La méthodologie de conduite de projet Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le niveau d'autonomie des titulaires est relativement limité. Le ou la titulaire du diplôme accompagne la mise en place du travail en mode projet et en favorise le déroulement.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Démarche de projet adaptée aux contraintes et au respect des délais impartis
- Documents de cadrage (note, cahier des charges) en cohérence avec l'objectif du projet
- Plan d'actions pertinent
- Organisation et planification des tâches avec utilisation des outils adaptés
- Outils de suivi de l'avancement du projet, des écarts et des propositions d'ajustements
- Propositions argumentées (plan d'actions, préconisations, etc.)
- Animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage
- Organisation de réunions

Compétence globale 2.3. Contribuer à la mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME

Tâches :
T.2.3.1 Identification des enjeux et analyse de l'existant
T.2.3.2 Formalisation et amélioration des processus et procédures (service et réclamations clients, relation fournisseurs et partenaires, processus administratifs, etc.)
T.2.3.3 Mesure, suivi et amélioration de la satisfaction client dans une démarche de fidélisation
T.2.3.4 Communication et aide à la mise en place des processus et procédures

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Mettre en place une démarche qualité au sein de la PME Formaliser et améliorer les processus et procédures Mesurer, suivre et analyser la satisfaction client Elaborer un plan d'actions de fidélisation	La démarche qualité La modélisation des processus La gestion des connaissances La satisfaction des clients La fidélisation des clients Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques Les fonctionnalités d'un logiciel d'enquête/applications La communication écrite opérationnelle	La responsabilité est limitée aux propositions et non à la prise de décision. Le titulaire du diplôme contribue à la mise en place d'une démarche qualité avec une autonomie modérée. Il aide à l'élaboration de supports de diagnostic. Il formalise les processus.

	La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Analyse et exploitation des données sur l'existant à l'aide d'outils (SWOT, diagramme causes-effets, cartographie des processus)
- Procédures améliorées pour le traitement des réclamations
- Mise en place d'outils et de procédures de partage des connaissances et des informations
- Suivi et mesure de la satisfaction client via enquêtes et indicateurs
- Actions correctives et amélioration continue
- Formalisation adaptée des processus et procédures écrites (service clients, fournisseurs, administratif)
- Conception et analyse de questionnaires de satisfaction
- Diffusion des documents
- Indicateurs de performance pertinents (taux de satisfaction, délai de traitement des réclamations, etc.)
- Sélection pertinente et justification argumentée des outils de fidélisation (programme fidélité, parrainage, suivi personnalisé, événementiel, ...)
- Communication efficace aux parties prenantes

Compétence globale 2.4. Contribuer à la mise en place ou au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label
Tâches :
T.2.4.1 Identification des enjeux d'une certification, d'une norme ou d'un label
T.2.4.2 Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification, normalisation ou de labellisation
T.2.4.3 Renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label
T.2.4.4 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Mettre en place une certification, une norme ou un label Contribuer au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label	Les certifications, normes et labels des PME Les procédures et démarches de certification, normalisation et labellisation Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le ou la titulaire du diplôme contribue à l'identification et à la mise en œuvre d'une démarche de certification, normalisation, labellisation, avec une autonomie limitée. Il ou elle facilite la prise de décision et le choix de l'organisme certificateur.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Identification et analyse des certifications, normes, labels en lien avec l'activité et les objectifs stratégiques de l'entreprise
- Méthodologie de mise en œuvre d'une certification, d'une norme, d'un label
- Sélection d'un organisme certificateur reconnu et adapté aux besoins de l'entreprise à l'aide d'outils de comparaison
- Formalisation des documents nécessaires à l'obtention ou au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label
- Respect des procédures et des délais
- Travail en mode projet avec l'organisme certificateur
- Communication écrite au dirigeant et aux parties prenantes

Compétence globale 2.5. Prévenir les risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
Tâches :
T.2.5.1 Identification des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.2 Mise en place et exploitation des indicateurs sociaux liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.3 Elaboration et actualisation des documents d'évaluation des risques professionnels
T.2.5.4 Développement d'un plan de prévention des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
T.2.5.5 Mise en place, suivi et analyse de l'efficacité des actions déployées
T.2.5.6 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Identifier et évaluer les risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail Mettre à jour ou mettre en place un document d'évaluation des risques professionnels Concevoir un plan d'actions de prévention et de sensibilisation aux risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail et contribuer à son déploiement.	La gestion des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail Les indicateurs sociaux Les documents d'évaluation des risques professionnels Les troubles musculosquelettiques, Les violences sexistes et sexuelles, l'ergonomie au travail Les risques y compris psychosociaux Les enjeux des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail pour une PME La prévention des risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail, Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le ou la titulaire du diplôme agit dans le respect du cadre réglementaire. Il ou elle applique la méthodologie d'une démarche de gestion des risques. Il ou elle analyse les risques et les enjeux liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail. Il ou elle contribue à la mise en place des actions déployées sous la responsabilité du chef d'entreprise. Il ou elle alerte et propose un plan de prévention, des actions de sensibilisation et de mesure.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :

- Identification exhaustive des risques
- Diagnostic des risques à l'aide d'outils pertinents (cartographie, matrice d'analyse des risques, etc.)
- Mise en place ou mise à jour des documents d'évaluation des risques professionnels
- Plan de prévention et des actions de sensibilisation
- Indicateurs et des procédures de contrôle et de suivi
- Communication écrite et orale interne et externe

Compétence globale 2.6. Protéger les données et sensibiliser à la cybersécurité
Tâches :
T.2.6.1 Réalisation d'un diagnostic des risques liés à la sécurité des données dans le respect des obligations légales
T.2.6.2 Proposition d'actions de prévention et de sensibilisation en matière de protection des données et de cybersécurité
T.2.6.3 Communication avec la direction et les salariés

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Identifier et évaluer les risques liés aux données et au système informatique Participer à la conception d'un plan d'actions de prévention et de sensibilisation pour renforcer la protection des données et la cybersécurité	La gestion des risques informatiques Les risques de cybersécurité La protection des données Enjeux de la cybersécurité pour une PME Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Cette activité vise à appliquer la méthodologie d'une démarche de gestion des risques. Le ou la titulaire du diplôme identifie les zones de vulnérabilité (accès, stockage, transmission) et vérifie les pratiques internes (mots de passe, sauvegardes, droit d'accès, archivage). Il ou elle alerte en cas de non-conformité. Il ou elle gère la mise en œuvre opérationnelle des actions de sensibilisation. L'évaluation et la validation des actions de gestion des risques incombent au dirigeant.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Identification exhaustive des risques portant sur la collecte, le traitement et le stockage des données
- Diagnostic des risques liés à la protection des données et à la cybersécurité
- Plan et actions de sensibilisation sur la protection des données et la cybersécurité
- Intégration des recommandations de la CNIL et des textes de référence (RGPD, etc.) dans les pratiques quotidiennes.
- Communication écrite et orale interne

Compétence globale 2.7. Accompagner la transition écologique dans la PME
Tâches :
T.2.7.1 Réalisation d'un diagnostic des risques environnementaux
T.2.7.2 Sensibilisation aux enjeux de transition écologique (risques et opportunités)
T.2.7.3 Mise en place, évaluation et suivi d'une démarche écoresponsable
T.2.7.4 Communication avec les parties prenantes internes et externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Réaliser un diagnostic des risques environnementaux et de leurs impacts Sensibiliser les salariés sur les enjeux de la transition écologique Mettre en place et suivre une démarche écoresponsable	La gestion des risques environnementaux (pollution, déchets, rejets, consommation énergétique, émissions, nuisances, risque pour la biodiversité…) Les principes du développement durable / RSE Les enjeux de la transition écologique Les certifications, normes et labels liés à la transition écologique Les pratiques écoresponsables Les fonctionnalités d'outils bureautiques et numériques La communication écrite opérationnelle La modélisation des documents et l'interface homme machine La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le ou la titulaire du diplôme doit appliquer la méthodologie d'une démarche de gestion des risques. Il ou elle accompagne la mise en place de la transition écologique dans la PME. Son niveau d'autonomie est modéré. Il ou elle prépare les éléments utiles pour un audit ou un diagnostic et vérifie le respect du cadre réglementaire. Il ou elle est force de propositions. Il ou elle gère la mise en œuvre opérationnelle des actions. Il ou elle alerte sur les dysfonctionnements repérés.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Identification des risques environnementaux (sources de pollution, consommations énergétiques, impact de l'activité de la PME)
- Diagnostic des risques environnementaux
- Mise en place d'une démarche écoresponsable
- Mise en place de pratiques écoresponsables (réduction des consommations, tri des déchets, achats responsables, mobilité durable, etc.)
- Documents de sensibilisation adaptés (chartes, vidéos, etc.)
- Indicateurs de performance environnementale pertinents
- Communication écrite et orale, interne et externe

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : Participer au fonctionnement et au développement de la PME

Compétence globale 3.1. Organiser les activités de la PME avec des outils adaptés

Tâches :

T.3.1.1 Organisation des espaces de stockage des données (arborescence, classement, archivage)
T.3.1.2 Planification des activités et des prestations (chantiers, interventions, etc.)
T.3.1.3 Accompagnement de la mise en place de nouveaux outils numériques de la PME
T.3.1.4 Organisation d'évènements internes
T.3.1.5 Participation à des évènements externes et organisation des déplacements
T.3.1.6 Communication avec des acteurs internes et des prestataires pour organiser les activités de la PME

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Organiser, planifier et suivre les activités internes et externes de la PME Aider à la mise en place d'outils numériques	La gestion de l'archivage des documents Les règles de nommage des fichiers La méthodologie et les outils de résolution de problème L'organisation des activités Les méthodes et outils de sélection La gestion du temps Le système d'information : structure et droits d'accès Les fonctionnalités d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l'organisation d'activités) Les enjeux et concepts de base de communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Sous la responsabilité du dirigeant, le ou la titulaire du diplôme agit dans le respect des procédures de la PME et des obligations légales. Il ou elle dispose d'une autonomie importante dans l'organisation des activités administratives, des événements internes et externes dans le respect des procédures de la PME et des consignes de la direction.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :

- Proposition pertinente et mise en œuvre d'un classement structuré des données
- Nommage des fichiers adapté au contexte de la PME
- Documents d'organisation et de planification pertinents (liste des tâches, liste de contrôle, plannings, budgets, arborescence, etc.)
- Opérations de suivi, de contrôle, de corrections effectuées avec rigueur, réactivité et pertinence
- Documents (notes, modes d'emploi...) facilitant la mise en place de nouveaux outils numériques
- Proposition de choix de prestataires pour les déplacements et les évènements
- Organisation fiable et efficiente des déplacements et des évènements dans le respect des contraintes, notamment environnementales
- Analyse pertinente de la situation de communication ainsi qu'une réponse et un comportement adaptés au contexte de la PME
- Image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires
- Communication interne et externe, écrite et orale

Compétence globale 3.2. Participer au développement commercial de la PME

Tâches :

T.3.2.1 Veille commerciale et concurrentielle
T.3.2.2 Etude du marché de la PME et de son évolution au niveau national et/ou international
T.3.2.3 Communication avec des acteurs internes, concurrents et prestataires

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Mettre en place et exploiter une veille commerciale et concurrentielle Réaliser des études de marché	Le marché de l'entreprise La stratégie commerciale et sa mise en œuvre Les fonctionnalités des outils numériques dans le cadre du développement commercial Les enjeux et concepts de base de communication écrite et orale La méthodologie de l'enquête La communication écrite opérationnelle	Les titulaires interviennent en soutien de la direction en lui mettant à disposition des informations fiables et pertinentes sur l'environnement commercial de la PME. Ils conduisent une veille afin de suivre l'évolution du marché et d'alerter la direction sur des modifications susceptibles d'avoir un impact sur la PME.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :

- Evaluation de la fiabilité et de la pertinence des informations recueillies dans le cadre de la veille commerciale
- Repérage et utilisation des outils et logiciels adaptés à la veille commerciale
- Collecte (enquêtes, recherche...), contrôle et traitement des informations nécessaires à l'étude de marché
- Etude du marché et formulation de propositions argumentées et pertinentes de développement commercial
- Analyse pertinente de la situation de communication ainsi qu'une réponse et un comportement adaptés au contexte commercial de la PME
- Image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires

Compétence globale 3.3. Contribuer à la mise en œuvre de la communication stratégique de la PME

Tâches :

T.3.3.1 Contribution à la communication institutionnelle
T.3.3.2 Contribution à la communication commerciale
T.3.3.3 Suivi et bilan de l'identité numérique et de l'image de la PME

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Accompagner le déploiement des actions de communication de la PME	La communication globale et identité de l'entreprise La communication institutionnelle	Les titulaires du diplôme mettent en place des actions de communication dans le respect de la stratégie de communication définie par la direction et dans une

Surveiller la qualité de l'identité numérique et de l'image de la PME	La communication commerciale La communication digitale Les indicateurs de communication Le plan média et plan de communication Les fonctionnalités des outils numériques dans le cadre de la communication globale Les enjeux et concepts de base de communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite	optique de valorisation de l'image de la PME. Ils sont capables d'en évaluer les effets à partir d'indicateurs simples.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Cahier des charges pertinent et structuré pour des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Supports de communication institutionnelle ou commerciale efficaces et adaptés (dossier de presse, dossier de partenariat, communiqué de presse, message publicitaire, pages de réseaux sociaux, etc.)
- Proposition, suivi, contrôle et mise en cohérence des actions de communication institutionnelle ou commerciale et des modes de diffusion
- Bilan des actions de communication institutionnelle ou commerciale
- Bilan de l'identité numérique
- Communication écrite efficace et adaptée avec les prestataires de communication ou avec les médias
- Image valorisante et fidèle de l'entreprise dans la relation avec les partenaires

Compétence globale 3.4. Participer à l'analyse de l'activité de la PME
Tâches :
T.3.4.1 Calcul et analyse des coûts et des résultats
T.3.4.2 Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les coûts et les résultats
T.3.4.3 Participation à l'élaboration de budgets prévisionnels
T.3.4.4 Communication avec la direction de la PME

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Participer au pilotage des coûts de la PME Participer au pilotage de la performance de la PME	Les performances commerciales et financières Le calcul et l'analyse des coûts complets et partiels, et des résultats La variabilité des charges Le seuil de rentabilité La démarche budgétaire Les solutions de financements à court terme Les fonctionnalités des outils numériques tels que tableur et PGI La communication écrite opérationnelle	Les titulaires du diplôme interviennent en soutien de la direction en mettant à sa disposition des informations et des solutions fiables et pertinentes en lien avec l'activité de la PME.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Coûts complets ou partiels des produits, des services, des activités et des commandes
- Marges et résultats
- Evaluation d'un seuil de rentabilité
- Elaboration des budgets prévisionnels
- Analyse pertinente de l'impact d'une décision de gestion sur la trésorerie et/ou la performance de l'entreprise
- Propositions de solutions de financement de la trésorerie
- Mise en évidence et interprétation des écarts entre réalisations et prévisions
- Communication claire et étayée visant à rendre compte des calculs et de l'analyse menée

Compétence globale 3.5. Participer au diagnostic financier de la PME
Tâches :
T.3.5.1 Analyse financière
T.3.5.2 Calcul de la rentabilité d'un investissement et choix du mode de financement
T.3.5.3 Mesure de l'impact de décisions de gestion sur les équilibres financiers
T.3.5.4 Communication avec la direction de la PME, prestataires et organismes de crédit

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Produire et analyser des informations de nature financière	L'analyse financière de l'entreprise Les flux nets de trésorerie Le plan de financement Les modes de financement des investissements Les fonctionnalités des outils numériques dans le cadre de l'analyse d'informations de nature financière La communication écrite opérationnelle	Les titulaires interviennent en appui de la direction en mettant à sa disposition des informations quantitatives fiables et pertinentes et une analyse de la situation financière de la PME.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Analyse fonctionnelle
- Calculs et analyse d'indicateurs pertinents
- Calculs des flux nets de trésorerie
- Comparaison de modes de financement et plan de financement
- Propositions argumentées de solutions de financement
- Analyse pertinente et rigoureuse de la situation financière de la PME
- Analyse pertinente de l'impact d'une décision de gestion sur les équilibres financiers
- Communication claire et étayée visant à rendre compte des résultats obtenus et de l'analyse menée

Compétence globale 3.6. Participer à l'élaboration de tableaux de bord de la PME
Tâches :
T.3.6.1 Conception et suivi des indicateurs de gestion et d'alerte
T.3.6.2 Elaboration d'un tableau de bord dans ses dimensions commerciales et financières
T.3.6.3 Communication avec les acteurs internes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Produire des indicateurs commerciaux et financiers Concevoir un tableau de bord Analyser la performance commerciale et financière à l'aide d'un tableau de bord	Les indicateurs commerciaux et financiers Le tableau de bord Les fonctionnalités des outils numériques dans le cadre de la constitution de tableaux de bord La communication écrite opérationnelle	Les titulaires interviennent en soutien de la direction en mettant à sa disposition des indicateurs de performance quantitatifs fiables et pertinents.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Choix et production d'indicateurs pertinents
– Tableaux de bord commerciaux et financiers avec une mise en forme claire et attrayante des indicateurs
– Analyse de la performance commerciale et financière de la PME
– Communication d'une analyse des indicateurs commerciaux et financiers.

BLOC DE COMPÉTENCES 4 : Contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME

Compétence globale 4.1. Recruter et intégrer les salariés
Tâches :
T.4.1.1 Appui au processus de recrutement
T.4.1.2 Réalisation et suivi des formalités administratives, des procédures d'embauche et de départ
T.4.1.3 Participation au processus d'accueil et d'intégration des nouveaux salariés
T.4.1.4 Communication avec les candidats, les salariés, la direction de la PME et les partenaires externes

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Participer au recrutement, à l'accueil et à l'intégration des salariés Procéder aux formalités administratives liées au recrutement et au départ des salariés	Des éléments de droit du travail et de la sécurité sociale Le SIRH Le recrutement L'intégration des nouveaux membres y compris des travailleurs en situation de handicap (accessibilité, inclusion) L'appui au tutorat/mentorat et à la formation L'évaluation de la qualité de l'intégration (retour d'expérience) Les fonctionnalités RH du PGI et des outils bureautiques (y compris le tableur) et numériques La modélisation des documents Les enjeux et concepts de base de la communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Les titulaires du diplôme préparent les éléments nécessaires au déroulement du processus de recrutement et de départ. Ils font preuve de discrétion et respectent la confidentialité et la réglementation relative à la protection des données personnelles. Ils interviennent en soutien du dirigeant à qui ils rendent compte régulièrement.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Propositions argumentées (comparaison et choix du mode de recrutement, etc.)
– Calcul prévisionnel des coûts du recrutement, de l'intégration
– Documents de recrutement adaptés aux besoins de la PME (fiche de poste, offre d'emploi, grille de sélection et d'entretien, etc.)
– Formalités administratives et juridiques (enregistrement des formalités sociales, contrat de travail, registre unique du personnel, médecine du travail, etc.)
– Enregistrement et mise à jour des données du personnel (au sein du SIRH le cas échéant)
– Documents d'accueil en accord avec la culture d'entreprise (livret d'accueil, etc.)
– Suivi et planification de l'intégration du collaborateur (fiche de suivi, bilan, carnet de route, support d'entretien, etc.)
– Communication adaptée à l'objectif d'un recrutement inclusif et exempt de discrimination
– Communication permettant d'attirer et de retenir les talents
– Communication écrite ou orale avec les salariés ou potentiels futurs salariés, les prestataires extérieures

Compétence globale 4.2. Prendre en charge la gestion administrative des ressources humaines et les données associées
Tâches :
T.4.2.1 Organisation et suivi des dossiers des salariés
T.4.2.2 Gestion du temps de travail, des absences et des congés
T.4.2.3 Préparation et contrôle des éléments de la paie
T.4.2.4 Réalisation des déclarations sociales
T.4.2.5 Communication avec la direction et les salariés

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Gérer le temps de travail, les absences et les congés Assurer le suivi administratif du personnel Préparer les éléments de la paie et communiquer sur ces éléments	Des éléments de droit du travail et de la sécurité sociale Les dossiers du personnel La durée de conservation des documents du personnel Le temps de travail Les absences et congés du personnel Le télétravail Les éléments de la paie Les fonctionnalités RH du PGI et les outils bureautiques (y compris le tableur) et numériques Les enjeux et concepts de base de la communication La modélisation des documents La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Les titulaires du diplôme sont relativement autonomes dans la gestion du temps de travail, des absences et des congés et dans la préparation des éléments de la paie. Les décisions incombent au chef d'entreprise. Les déclarations sociales sont réalisées en autonomie.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
– Identification, collecte, contrôle et traitement des informations et des documents (bulletins de paie, etc.)
– Intégration et exploitation pertinentes des données sociales dans le SIRH
– Mise à jour et tenue rigoureuse des dossiers des salariés
– Elaboration, le cas échéant, d'outils d'organisation et de suivi des absences et des congés
– Calculs liés à la gestion du temps de travail, des absences et des congés
– Communication des documents et informations sociales vers le prestataire ou le responsable de la paie, les organismes sociaux et la médecine du travail
– Communication écrite et orale avec les salariés, les partenaires sociaux et la médecine du travail

Compétence globale 4.3. Accompagner le développement des compétences et le parcours professionnel
Tâches :
T.4.3.1 Contribution à la mise en œuvre de l'évaluation des collaborateurs
T.4.3.2 Préparation et suivi des actions de formation
T.4.3.3 Fidélisation et accompagnement des salariés dans leur parcours et leur mobilité
T.4.3.4 Communication avec les salariés, la direction, les organismes de formation et les organismes paritaires collecteurs

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Préparer les évaluations et les actions de formation Accompagner et suivre les mobilités	Le cadre légal et conventionnel relatif aux entretiens d'évaluation, à la formation et à la mobilité La formation continue et le maintien de l'employabilité La contribution de l'employeur au financement de la formation Les différentes formes de mobilité Les fonctionnalités du PGI et les outils bureautiques (y compris le tableur) et numériques La modélisation des documents Les enjeux et concepts de base de la communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Les titulaires contribuent à la mise en œuvre d'une évaluation objective des salariés et du plan de formation, du suivi des parcours et des mobilités professionnelles sous l'entière responsabilité de la direction de la PME. Ils ont un rôle d'appui à la décision du chef d'entreprise.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Outils d'évaluation des salariés et leur suivi
- Communication sur les dispositifs de la formation continue
- Recueil des souhaits des salariés en termes de formation et d'évolution professionnelle
- Aide à la sélection d'organismes de formation
- Calculs de coût liés aux actions de formation
- Propositions de nature à contribuer à l'élaboration d'un plan de formation adapté aux besoins de la PME
- Appui administratif à la mobilité professionnelle des salariés

Compétence globale 4.4. Contribuer aux relations collectives et au dialogue social
Tâches :
T.4.4.1 Préparation, suivi et analyse de tableaux de bord sociaux
T.4.4.2 Participation à la communication sur l'actualité sociale de la PME
T.4.4.3 Evaluation et mesure du climat social
T.4.4.4 Suivi des obligations et des échéances liées au dialogue social
T.4.4.5 Communication avec les salariés, les représentants du personnel et la direction

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Périmètre et responsabilité
Suivre les tableaux de bord sociaux Mesurer le bien-être des salariés Participer à la mise en œuvre du dialogue social	La veille juridique liée aux relations collectives et au dialogue social Le tableau de bord social La représentation des salariés Les fonctionnalités du PGI et des outils bureautiques (y compris le tableur) Les enjeux et concepts de base de la communication La communication écrite opérationnelle La communication numérique écrite La communication orale interpersonnelle La communication dans les groupes	Le ou la titulaire du diplôme conçoit un tableau de bord avec des indicateurs fondamentaux de la gestion sociale pour aider le dirigeant au pilotage de son entreprise. Il ou elle contribue à mesurer le climat social et à l'organisation matérielle du dialogue social.

Indicateurs d'évaluation de la compétence :
- Outil de suivi et analyse rigoureuse des tableaux de bord
- Supports d'information pertinents (affiche, newsletter, intranet)
- Gestion du calendrier des consultations du CSE et, plus largement, de l'ensemble des réunions obligatoires
- Outil d'évaluation pertinent du climat social : enquête et baromètre
- Communication des résultats de l'évaluation du climat social
- Communication visant la sensibilisation des salariés à leurs droits et devoirs (affichage obligatoire, règlement intérieur, organisation des élections professionnelles, etc.)

ANNEXE IV

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

IV.1. – **Unités constitutives du diplôme**

Unités	Intitulés
U1	Culture générale et expression
U2	Langue vivante étrangère
U3	Culture économique, juridique et managériale
U4	Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME
U5	Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME
U6	Participation au fonctionnement et au développement de la PME
U7	Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME
UF1	Langue vivante étrangère
UF2	Engagement étudiant

Les langues vivantes étrangères autorisées sont celles prévues par l'arrêté du 8 juillet 2024 article 1er (pour la langue vivante étrangère de l'épreuve obligatoire – épreuve E2) et article 2 (pour la langue vivante étrangère de l'épreuve facultative), sous condition que la région académique organisatrice dispose d'un examinateur compétent (*JO*RF no 0163 du 10 juillet 2024).

Les épreuves professionnelles obligatoires sont les épreuves qui correspondent aux unités 4 à 7.

IV.2. – **Dispenses d'unités**

Les candidats au BTS « Gestion de la PME » déjà titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un diplôme de niveau 5 ou supérieur, seront, à leur demande, dispensés de passer les épreuves suivantes : culture générale et expression (E1), Langue vivante étrangère 1 : expression et culture en langue vivante étrangère (E2).

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un autre diplôme national de niveau 5 ou supérieur ayant validé une unité d'enseignement de droit, d'économie et de management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de passer l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale ».

IV.3. – **Règlement d'examen**

BTS « Gestion de la PME »				Scolaires (établissements publics ou privés sous contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics habilités)		Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF pour ce BTS)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA ou sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics non habilités ou établissements privés) Au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance	
Epreuves	Unité	Coef	Crédits européens	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
Epreuve générale E1 - Culture générale et expression	U1	3	14	Ponctuelle écrite	3 heures	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	3 heures
Epreuve générale E2 - langues vivantes étrangères	U2	2	9	CCF 3 situations d'évaluation		CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite et orale	Ecrit : 2h Oral : 20 min + 20 min de préparation
Epreuve générale E3 – Culture économique, juridique et managériale	U3	4	18	Ponctuelle écrite	4h	CCF		Ponctuelle écrite	4h
Epreuve professionnelle E4 – Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME	U4	4	18	CCF		CCF		Ponctuelle orale et pratique	
Epreuve professionnelle E5 - Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME	U5	4	18	CCF		CCF		Ponctuelle orale	
Epreuve professionnelle E6 - Participation au fonctionnement et au développement de la PME	U6	5	25	Ponctuelle écrite	4h	Ponctuelle écrite	4 h	Ponctuelle écrite	4h
Epreuve professionnelle E7 - Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME	U7	4	18	CCF		CCF		Ponctuelle écrite	3h
EF1 - Langue vivante facultative	UF1 (1)			Ponctuelle orale	15 min + 15 min de préparation	Ponctuelle orale	15 min + 15 min de préparation	Ponctuelle orale	15 min + 15 min de préparation
EF2 - Engagement étudiant	UF2 (1)			CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	20 min

(1) Seuls les points au-dessus de 10 sur 20 sont pris en compte.

IV.4. – **Définition des épreuves**

Epreuve E1 – Culture générale et expression

Unité U1 - Coefficient 3

L'unité U1 culture générale et expression valide les compétences établies par l'arrêté du 13 juillet 2023 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de culture générale et expression, aux compétences travaillées et à la définition de l'épreuve de culture générale et expression du brevet de technicien supérieur (publié au *JO*RF n° 0177 du 2 août 2023).

Epreuve E2 – Langue vivante étrangère

Unité U2 - Coefficient 2

Finalités et objectifs :

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) les activités langagières suivantes :

– compréhension de documents écrits ;
– production et interaction écrites ;
– compréhension de l'oral ;
– production et interaction orales.

L'épreuve est composée de deux parties. La note est composée des 2 parties de l'épreuve prise en compte à parts égales.

Partie 1 : compréhension de l'écrit et production écrite (coefficient 1)

1.1. Forme ponctuelle - durée : 2 heures

Support(s) pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est ancré dans des situations relatives à l'entreprise et au monde du travail ainsi que dans l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excède pas 50 lignes (soit environ 4 300 signes, blancs compris).

Exercices : deux parties de même pondération sont proposées :

A. – **Compréhension de l'écrit**

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

B. – **Expression écrite**

Rédiger en langue vivante un écrit (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.) à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

1.2. Contrôle en cours de formation

Deux situations d'évaluation sont organisées.

Les deux situations d'évaluation sont de même poids ; elles se déroulent au cours de la deuxième année et correspondent aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure), expression écrite (1 heure). Ces deux situations représentent la moitié de la note finale.

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

Partie 2 : compréhension orale et écrite, expression orale en continu et en interaction (coefficient 1)

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du ou de la candidat(e) à comprendre et s'exprimer à l'oral dans une langue vivante : il s'agit de vérifier la capacité ou de la candidat(e) à analyser et traiter dans la langue vivante une situation à laquelle il est confronté et à réagir en expliquant ses choix. Il doit en effet montrer sa capacité à présenter, à partir d'un contexte professionnel ancré dans l'aire culturelle et linguistique de référence, un court propos organisé et à prendre part à un dialogue dans la langue choisie dans le cadre d'une situation en lien avec le domaine professionnel.

L'épreuve permet d'évaluer les compétences du ou de la candidat(e) en compréhension orale et écrite ainsi qu'en expression orale en continu et en interaction.

L'évaluation permet de positionner le ou la candidat(e) par rapport à un niveau B2 du CECRL.

2.1. Forme ponctuelle

Durée : 20 minutes + 20 minutes de préparation

L'évaluation est fondée sur un dossier composé d'au moins deux documents de nature variée, associés à une mise en situation se rattachant à des problématiques du monde professionnel et relatives à la vie des entreprises.

Parmi les documents du dossier, l'un doit être audio ou vidéo d'une durée de 2 minutes à 2 minutes 30.

Les documents textuels, iconographiques ou numériques peuvent être une affiche, un extrait de site internet ou intranet, une fiche technique, une plaquette de communication, un extrait d'article de presse, etc.

Les documents audio ou vidéo peuvent être un extrait de discours, une discussion, un commentaire de l'actualité diffusés par différents canaux, une campagne de communication audio ou vidéo, etc. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

L'évaluation se déroule en deux temps menés dans la langue vivante :

– une prise de parole en continu au cours de laquelle le ou la candidat(e) fait la présentation du dossier qui lui a été fourni et amorce l'analyse de la situation professionnelle qui lui a été soumise (5 minutes environ) ;
– la commission conduit ensuite un entretien qui doit permettre au candidat ou à la candidate d'approfondir et de compléter les points abordés. Au fil des échanges, le ou la candidat(e) est invité(e) à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications. (15 minutes).

L'évaluation est assurée par un enseignant ou un formateur de langue vivante intervenant dans une section de technicien supérieur tertiaire, de préférence en BTS GPME.

2.2. Contrôle en cours de formation

L'épreuve dure 20 minutes avec 20 minutes de préparation au préalable.

L'évaluation est fondée sur un dossier composé d'au moins deux documents de nature variée, associés à une mise en situation se rattachant à des problématiques du monde professionnel et relatives à la vie des entreprises.

Parmi les documents du dossier, l'un doit être audio ou vidéo d'une durée de 2 minutes à 2 minutes 30.

Les documents textuels, iconographiques ou numériques peuvent être une affiche, un extrait de site internet ou intranet, une fiche technique, une plaquette de communication, un extrait d'article de presse, etc.

Les documents audio ou vidéo peuvent être un extrait de discours, une discussion, un commentaire de l'actualité diffusés par différents canaux, une campagne de communication audio ou vidéo, etc. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

L'évaluation se déroule en deux temps menés dans la langue vivante :

– une prise de parole en continu au cours de laquelle le ou la candidat(e) fait la présentation du dossier qui lui a été fourni et amorce l'analyse de la situation professionnelle qui lui a été soumise (5 minutes environ) ;
– l'entretien qui fait suite doit permettre au ou à la candidat(e) d'approfondir et de compléter les points abordés. Au fil des échanges, le ou la candidat(e) est invité(e) à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications (15 minutes).

L'évaluation est assurée par un enseignant ou un formateur de langue vivante intervenant dans une section de technicien supérieur tertiaire, de préférence en BTS GPME.

Epreuve E3 – Culture économique, juridique et managériale

Unité U3 - Coefficient 4

L'unité U3 Culture juridique, économique et managériale valide les compétences établies par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au *JO* n° 54 du 6 mars 2018).

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le ou la candidat(e) dans le cadre de l'unité 3 ainsi que sa capacité à les mobiliser pour éclairer des problématiques de gestion d'entreprise à travers un questionnement croisant les champs disciplinaires économique, juridique et managérial.

2. Modalités et critères d'évaluation

L'épreuve vise à évaluer les compétences du ou de la candidat(e) à :

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

A. – **Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 4 heures)**

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du ou de la candidat(e) à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret. L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

– la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale ;
– une base documentaire ;
– une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le ou la candidat(e).

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

B. – **Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation. Chaque situation vise à évaluer les compétences acquises par le ou la candidat(e) dans le cadre de l'unité 3 en faisant apparaître une complémentarité d'approche des champs disciplinaires. L'ensemble des deux situations doit permettre d'évaluer les compétences du ou de la candidat(e) dans chacun des trois champs : économique, juridique et managérial.

Chaque situation est d'une durée de 2 heures dont au moins une écrite.

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

Epreuve E4 – Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME

Unité U4 - Coefficient 4

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer les compétences des candidat(e)s à gérer la relation avec les clients et les fournisseurs et à analyser des situations de communication écrite et orale associées à cette relation telles que définies dans le bloc 1.

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences et la maîtrise des savoirs associés relevant du bloc de compétences 1 « Gérer la relation avec les clients et fournisseurs de la PME ». Elle intègre également les compétences transversales de la communication.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

C 1.1 Rechercher la clientèle par prospection ou par réponse à un appel d'offres
C 1.2 Administrer les ventes de la PME
C 1.3 Maintenir et développer la relation avec les clients de la PME
C 1.4 Rechercher et choisir des fournisseurs pour la PME
C 1.5 Suivre et contrôler les opérations d'achats de la PME
C 1.6 Suivre les opérations commerciales en comptabilité et suivre la trésorerie

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation et sont détaillés dans le référentiel de compétences.

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve orale et pratique s'appuie à la fois sur un dossier et sur un entretien faisant référence aux situations professionnelles vécues par le ou la candidat(e) au cours de sa formation, tant dans les enseignements suivis qu'en entreprise. Pour les candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle, les situations sont choisies, pour les besoins de l'évaluation, à partir de l'expérience professionnelle.

4.1. Situation professionnelle

Une situation professionnelle est caractérisée par la réalisation de travaux complémentaires répondant à un même problème de gestion ou à une même mission. Elle est réalisée pendant une période donnée en prenant appui sur les travaux conduits dans l'établissement de formation ou en milieu professionnel. Elle est directement liée à une ou plusieurs activités explicitées dans le référentiel, dans le bloc 1 associé à l'épreuve. Une situation professionnelle se caractérise par une visée opérationnelle. Elle nécessite la mise en œuvre de techniques et la mise en place de démarches à la fois pour s'adapter à l'environnement de travail et pour atteindre les résultats attendus. Elle intègre des tâches de communication écrite et orale. Elle mobilise les ressources d'un environnement numérique notamment d'un PGI et de ressources logicielles.

4.2. Constitution du dossier

Contenu du dossier :

L'épreuve repose sur un dossier personnel rédigé et constitué par le ou la candidat(e). Il comprend les documents suivants :

– une présentation du contexte commercial de la PME support des situations professionnelles faisant l'objet des fiches décrites ci-dessous ;
– trois fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF : elles sont issues de la période en milieu professionnel. Elles concernent au moins 3 compétences globales, vécues dans une PME, et relevant du bloc 1. Parmi ces dernières, une porte obligatoirement sur la compétence globale « Administrer les ventes de la PME ». Parmi ces trois situations, le ou la candidat(e) doit mobiliser le tableur et le PGI (dans ses dimensions commerciales et comptables).

Chaque fiche d'analyse de situations professionnelles doit intégrer une ou des situation(s) de communication écrite, leur analyse et les supports associés en mobilisant un logiciel de traitement de texte, de messagerie ou de présentation assistée par ordinateur ;

– deux fiches d'analyse de situations de communication orale. Chaque fiche relève d'une situation de communication orale vécue dans une PME et s'appuyant sur une situation professionnelle de GRCF.

Ces situations de communication doivent être de nature différente (communication interpersonnelle ou de groupe, accueil au téléphone ou en face à face). L'une d'entre elles porte sur une situation de communication avec un client (accueil, relance, réclamation, information, ou encore conseil) ;

– les productions associées aux fiches de situations professionnelles sous format papier et/ou numérique relevant de la GRCF et de la communication écrite, telles que décrites précédemment ;

– les attestations de stage ou les certificats de travail.

Des modèles de la présentation du contexte commercial de la PME et des fiches d'analyse seront proposés par la circulaire nationale d'organisation. Le dossier est intégré dans l'évaluation.

Contrôle de conformité du dossier :

Le contrôle de la conformité administrative du dossier est effectué par les autorités académiques en amont de l'interrogation.

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

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

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

Le dossier est mis à la disposition de la commission désignée dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et selon les modalités fixées par les autorités académiques.

En cas de doute sur la conformité du dossier, le ou la candidat(e) est néanmoins interrogé(e). L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas respectées, il convient d'interroger le ou la candidat(e) dans les conditions normales de l'épreuve, il en sera tenu compte au moment de l'évaluation.

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

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

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

4.3. Organisation de l'épreuve

A. – **Contrôle en cours de formation : 2 situations d'évaluation**

Le contrôle en cours de formation comporte deux temps d'évaluation conduits à partir des situations professionnelles vécues en formation (enseignement et période en entreprise).

Situation d'évaluation A (14 points)

Cette évaluation prend appui sur des informations prélevées à partir de situations professionnelles de GRCF travaillées par le ou la candidat(e) au cours de la formation y compris en milieu professionnel. Régulièrement, au cours de la première année, des bilans individuels sont établis conjointement par l'équipe pédagogique et le ou la candidat(e). Ces bilans consistent en une analyse des activités confiées et une évaluation des compétences du bloc 1. L'équipe pédagogique doit conserver la trace de ces bilans qui pourront être communiqués au président du jury.

Pour les situations professionnelles vécues en entreprise, les bilans sont effectués à partir des fiches d'analyse de situations professionnelles et d'entretiens d'explicitation au début de la 2e année de formation.

L'évaluation est effectuée à partir de l'ensemble de ces bilans et du dossier remis par le ou la candidat(e).

Cette évaluation se déroule au premier semestre de la deuxième année.

Composition de la commission d'évaluation :

Cette évaluation est conduite par deux professeurs chargés respectivement de l'enseignement de GRCF et de communication, enseignements associés au bloc 1.

Situation d'évaluation B (6 points)

Cette situation, d'une durée maximale de 10 minutes, est centrée sur une situation de communication orale simulée.

Elle se déroule obligatoirement après la situation A et se situe au cours du premier semestre de la deuxième année avant une date limite fixée par les autorités académiques en fonction des informations fournies dans la circulaire nationale d'organisation.

Avant l'interrogation, la commission choisit une fiche de situation de communication orale, parmi les deux proposées par le ou la candidat(e), et renseigne une fiche de simulation orale en formulant des modifications de paramètres. Le ou la candidat(e) est obligatoirement positionné(e) en tant que gestionnaire de la PME. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le ou la candidat(e) n'aurait plus aucun repère.

Le ou la candidat(e) prend connaissance de la fiche de simulation orale renseignée par la commission et dispose de 10 minutes de préparation avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet au candidat ou à la candidate de préparer la simulation de communication orale.

Communication orale simulée (durée : 10 minutes)

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

A l'issue de la simulation, la commission d'interrogation s'entretient avec le ou la candidat(e) afin de lui permettre d'analyser et d'évaluer la situation de communication orale simulée.

Composition de la commission d'interrogation :

Cette évaluation est conduite par deux professeurs chargés respectivement de l'enseignement de GRCF et de communication, enseignements associés au bloc 1 et éventuellement d'un professionnel.

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

B. – **Forme ponctuelle**

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

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

La partie pratique de l'épreuve, se déroulant sur poste informatique, s'appuie sur un contexte de PME diffusé auprès des centres de formation du BTS Gestion de la PME dans les conditions définies par la circulaire d'organisation. Ce contexte comprend notamment la présentation de l'entreprise, les conditions générales de vente, les processus de vente et d'achat, la charte graphique, l'organisation comptable, la procédure de relance et les fichiers clients et catégories de clients, fournisseurs, catégories de produits et produits, les modes de livraison, les tarifs, etc. Ces fichiers sont disponibles au format tableur. Ils sont implantés à l'initiative du centre de formation du ou de la candidat(e) sur le PGI de leur choix. Ce PGI et la base de données implantée (selon le contexte fourni) sont indispensables au déroulement de l'épreuve.

A partir de ce contexte de PME, la commission d'interrogation produit une fiche de scénario dont le modèle type sera défini dans la circulaire d'organisation de l'examen. La fiche comprend :

– un scénario mobilisant le PGI (dans ses dimensions commerciales et comptables) ;
– un travail sur tableur mobilisant les fonctionnalités avancées.

Ce travail sur poste informatique a pour objectif d'apprécier les compétences professionnelles du ou de la candidat(e) tout en mobilisant l'outil informatique.

Avant l'interrogation, la commission choisit une fiche de situation de communication orale, parmi les deux proposées par le ou la candidat(e), et renseigne une fiche de simulation en formulant des modifications de paramètres. Le ou la candidat(e) est obligatoirement positionné(e) en tant que gestionnaire de la PME. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le ou la candidat(e) n'aurait plus aucun repère.

Déroulement de l'épreuve

Le jour de l'interrogation, le ou la candidat(e) prend connaissance des deux fiches (simulation et scénario) remises par la commission d'interrogation. Le ou la candidat(e) dispose de 40 minutes de préparation avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet au candidat ou à la candidate de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés par la commission.

L'épreuve permet à la commission de vérifier le degré de maîtrise des compétences acquises par le ou la candidat (e) pendant sa formation. Elle prend appui sur le dossier (objet d'évaluation).

Le dossier a été préalablement étudié par la commission. L'épreuve a une durée de 40 minutes.

Elle se déroule en trois phases successives :

Première phase (durée : 15 minutes)

Elle consiste en un entretien entre la commission et le ou la candidat(e) visant à apprécier le degré de couverture des compétences globales du bloc 1 et le niveau d'acquisition de ces compétences. L'entretien porte sur les compétences professionnelles de GRCF présentées dans les 3 fiches de situation professionnelle mais aussi sur les autres compétences globales non présentées dans ces trois fiches.

La commission d'interrogation peut étendre l'entretien aux trois fiches de situations professionnelles présentées dans le dossier en questionnant le ou la candidat(e) notamment sur le contexte, les démarches, les méthodes et les techniques mises en œuvre ainsi que sur les situations de communication écrite intégrées à ces 3 fiches.

Deuxième phase (durée : 15 minutes)

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

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

Troisième phase (durée : 10 minutes)

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

A l'issue de cette phase, la commission d'interrogation s'entretient avec le ou la candidat(e) afin de lui permettre d'analyser et d'évaluer la situation de communication orale simulée.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée :

– de deux professeurs chargés des ateliers de professionnalisation et/ou des enseignements associés au bloc 1 (GRCF et communication) ;
– éventuellement d'un professionnel.

Epreuve E5 – Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME

Unité U5 - Coefficient 4

1. Finalités et objectifs

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

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences globales relevant du bloc 2 « Participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME ». Elle intègre également les compétences transversales de la communication.

Les compétences évaluées sont les suivantes :

C 2.1 Conduire une veille au service de la démarche qualité et de la gestion des risques
C 2.2 Participer à la mise en place d'un travail en mode projet
C 2.3 Contribuer à la mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME
C 2.4 Contribuer à la mise en place ou au renouvellement d'une certification, d'une norme ou d'un label
C 2.5 Prévenir les risques liés à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail
C 2.6 Protéger les données et sensibiliser à la cybersécurité
C 2.7 Accompagner la transition écologique dans la PME

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation du bloc 2 « Participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME » et sont détaillés dans le référentiel de compétences.

4. Modalités d'évaluation

Contenu du dossier :

Le dossier est identique pour tous les candidats se présentant à l'épreuve et est soumis à la même réglementation.

Ce dossier personnel (d'environ 15 pages) est élaboré par le ou la candidat(e) à partir de travaux centrés sur la démarche qualité et la gestion des risques de la PME conduits en milieu professionnel.

Ce dossier comprend :

– la présentation du contexte, de l'activité et une analyse managériale de la PME ;
– une évaluation globale de la démarche qualité et de l'ensemble des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les gérer ;
– une explicitation de la conduite de projet mise en œuvre par le ou la candidat(e) pour développer la démarche qualité ou pour améliorer la gestion d'un risque qu'il ou elle a repéré au sein de la PME. Cette conduite de projet doit intégrer une veille associée au projet conduit ;
– les productions réalisées par le ou la candidat(e) pour conduire ces travaux de démarche qualité ou de gestion des risques de la PME, en annexes du dossier (en sus des 15 pages) ;
– les attestations de stage ou les certificats de travail.

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

Le ou la candidat(e) apporte le jour de l'épreuve les documents complémentaires qu'il juge utiles en appui de sa prestation. Le dossier est intégré dans l'évaluation.

Contrôle de conformité du dossier :

Le contrôle de la conformité administrative du dossier est effectué par les autorités académiques en amont de l'interrogation.

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

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

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

Le dossier est mis à la disposition de la commission désignée dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et selon les modalités fixées par les autorités académiques.

En cas de doute sur la conformité du dossier, le ou la candidat(e) est néanmoins interrogé(e). L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

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

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

A. – **Contrôle en cours de formation**

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

Epreuve orale - Durée : 30 minutes

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

Déroulement de l'épreuve orale :

L'épreuve se déroule dans l'établissement du candidat ou de la candidate.

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

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

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

Le ou la candidat(e) justifie la démarche qualité ou le choix du risque retenu dans le cadre de son projet. Pendant cette phase, le ou la candidat(e) peut illustrer son propos par tout document qu'il ou elle juge utile. La commission ne l'interrompt pas.

Deuxième phase : entretien (25 minutes)

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

– des points abordés dans son dossier ;
– de l'incidence sur la PME de la démarche qualité proposée ou de la gestion des risques ;
– de la veille menée ;
– de la conduite du projet ;
– des productions réalisées.

Composition de la commission d'interrogation :

La commission est composée de deux membres :

– un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement du bloc 2 « Participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME » ;
– un professionnel en activité dans une PME ou un professeur chargé de l'enseignement d'un bloc professionnel du BTS « Gestion de la PME » ou encore de l'enseignement de CEJM.

B. – **Forme ponctuelle**

Epreuve orale - Durée : 30 minutes

L'épreuve s'appuie à la fois sur un dossier et sur un entretien dans les conditions identiques à celles de l'épreuve en CCF.

Déroulement de l'épreuve orale :

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

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

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

Le ou la candidat(e) justifie la démarche qualité ou le choix du risque retenu dans le cadre de son projet. Pendant cette phase, le ou la candidat(e) peut illustrer son propos par tout document qu'il ou elle juge utile. La commission ne l'interrompt pas.

Deuxième phase : entretien (25 minutes)

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

– des points abordés dans son dossier ;
– de l'incidence sur la PME de la démarche qualité proposée ou de la gestion des risques ;
– de la veille menée et de la conduite du projet ;
– des productions réalisées.

Composition de la commission d'interrogation :

La commission est composée de deux membres :

– un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement du bloc 2 « Participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME » ;
– un professionnel en activité dans une PME ou un professeur chargé de l'enseignement d'un bloc professionnel du BTS « Gestion de la PME » ou encore de l'enseignement de CEJM.

Epreuve E6 – Participation au fonctionnement et au développement de la PME

Unité U6 - Coefficient 5

1. Finalités et objectifs

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

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences globales relevant du bloc de compétences 3 « Participer au fonctionnement et au développement de la PME ». Elle intègre également les compétences transversales de la communication.

Cette évaluation porte sur les compétences suivantes :

C 3.1 Organiser les activités de la PME avec des outils adaptés
C 3.2 Participer au développement commercial de la PME
C 3.3 Contribuer à la mise en œuvre de la communication stratégique de la PME
C 3.4 Participer à l'analyse de l'activité de la PME
C 3.5 Participer au diagnostic financier de la PME

C 3.6 Participer à l'élaboration de tableaux de bord de la PME

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation du bloc 3 et sont détaillés dans le référentiel de compétences.

4. Modalités d'évaluation

Cette épreuve se passe uniquement sous forme ponctuelle.

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

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

Elle comporte plusieurs parties couvrant différentes compétences globales. Elle prend appui sur des documents destinés d'une part à situer le contexte professionnel et d'autre part à fournir les informations nécessaires à la réalisation des missions confiées.

Composition de la commission de correction :

La correction est assurée par un professeur d'économie et gestion enseignant en section de technicien supérieur « Gestion de la PME » et assurant l'enseignement du bloc 3.

Epreuve E7 – Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME

Unité U7 - Coefficient 4

1. Finalité et objectifs

Cette épreuve vise à évaluer la capacité des candidats à contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME.

2. Contenu

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences globales relevant du bloc de compétences 4 « Contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME ». Elle intègre des compétences transversales de la communication.

Cette évaluation porte sur les compétences suivantes :

C 4.1 Recruter et intégrer les salariés

C 4.2 Prendre en charge la gestion administrative des ressources humaines et des données associées

C 4.3 Accompagner le développement des compétences et le parcours professionnel

C 4.4 Contribuer aux relations collectives et au dialogue social

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation du bloc 4 et sont détaillés dans le référentiel de compétences.

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve s'appuie sur un contexte d'entreprise diffusé selon les conditions prévues dans la circulaire d'organisation. Ce contexte est identique pour les candidats évalués en CCF comme pour ceux ou celles évalués sous forme ponctuelle.

A. – **Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation se compose d'une situation d'évaluation écrite se déroulant au 2e semestre de seconde année de formation.

Le contexte d'entreprise sert de support d'évaluation des compétences globales du bloc de compétences 4 « Contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME ».

L'épreuve écrite dure 3 heures. Un sujet conçu par l'enseignant en charge du bloc 4 s'appuyant sur le contexte national est remis aux candidats. Celui-ci porte au moins sur deux compétences globales et comporte 3 missions. Le contexte national doit être complété par le professeur en charge de l'enseignement par deux annexes au maximum.

Le sujet doit mobiliser des capacités d'analyse juridique, calculatoires et rédactionnelles.

A l'issue de cette évaluation, la commission d'évaluation de formation adresse au jury une grille d'évaluation comportant une proposition de note sur 20 points selon les modalités déterminées par les autorités académiques. Les copies, le sujet et les grilles d'évaluation sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités fixées par la circulaire d'organisation.

Composition de la commission d'évaluation :

La correction de chaque copie est assurée par le professeur ayant en charge l'enseignement du bloc 4 ou, à défaut, par un professeur en charge d'un des enseignements professionnels en section de technicien supérieur Gestion de la PME.

B. – **Forme ponctuelle**

Epreuve écrite - Durée : 3 heures

L'épreuve prend appui sur le contexte d'entreprise diffusé selon les conditions prévues dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le sujet porte au moins sur deux compétences globales du bloc 4 et comporte 3 missions. Le contexte national est complété par deux annexes au maximum. Il mobilise des capacités d'analyse juridique, calculatoires et rédactionnelles.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

Composition de la commission d'évaluation :

La correction de chaque copie est assurée par un professeur ayant en charge l'enseignement « Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME ou, à défaut, par un professeur en charge d'un des enseignements professionnels en section de technicien supérieur Gestion de la PME.

Epreuve facultative EF1 – Langue vivante facultative

UF1 – Coefficient 1

Durée :15 minutes, préparation : 15 minutes

1. Finalités et objectifs

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

L'épreuve évalue la capacité du ou de la candidat(e) à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

L'évaluation se fonde sur une maîtrise du niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) des activités langagières.

2. Formes de l'évaluation :

L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 15 minutes, précédé de 15 minutes de préparation. L'évaluation est conduite par un professeur de langue vivante qui enseigne la langue choisie par le ou la candidat (e).

L'épreuve s'appuie sur un document fourni par l'examinateur. Ce document, dans la langue vivante étrangère choisie et en lien avec le domaine professionnel, peut-être :

– soit un document écrit, éventuellement accompagné d'un visuel. L'ensemble des éléments textuels, hors source, n'excède pas 250 mots ;
– soit un support audio ou vidéo, d'une durée comprise entre une minute et une minute trente secondes, que le ou la candidat(e) visionne librement pendant les quinze minutes de préparation.

Dans un premier temps, de cinq minutes maximum, le ou la candidat(e) rend compte du document et réagit au(x) thèmes abordé(s). S'ensuit un échange avec l'examinateur, de dix minutes maximum, qui prend d'abord appui sur les propos du ou de la candidat(e) et peut ensuite être élargi à des questions plus générales sur la thématique du document ou relevant de la spécialité ou de l'expérience professionnelle du ou de la candidat(e).

Au fil de cet échange, le ou la candidat(e) est invité(e) à réagir, préciser, reformuler, justifier son propos ou encore à apporter des explications.

Epreuve facultative EF2 – Engagement étudiant

UF2 – Coefficient 1

Arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D. 643-15-1 du code de l'éducation.

Pour le BTS Gestion de la PME, elle est adossée à l'épreuve E4.

Epreuve orale – durée : 20 minutes sans préparation

1. Objectifs

Cette épreuve facultative vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le ou la candidat(e) dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur pour laquelle le ou la candidat(e) demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».

Cela peut concerner :

– l'approfondissement des compétences évaluées à **l'épreuve obligatoire E4** « Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME » ;
– le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme.

2. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont :

– l'appropriation des compétences liées au domaine professionnel ;
– la capacité à mettre en œuvre les méthodes et les outils ;
– la qualité de l'analyse ;
– la qualité de la communication.

3. Modalités d'évaluation

3.1. Contrôle en cours de formation

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le ou la candidat(e). En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation du BTS.

L'exposé doit intégrer :

– la présentation du contexte ;
– la description et l'analyse d'(es) activité(s) ;
– la présentation des démarches et des outils ;
– le bilan d'(es) activité(s) ;
– le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E4.

3.2. Forme ponctuelle

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se situe dans la continuité de l'épreuve ponctuelle E4.

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le ou la candidat(e). En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier, etc.) seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation du BTS.

L'exposé doit intégrer :

– la présentation du contexte ;
– la description et l'analyse de l'activité ou des activités ;
– la présentation des démarches et des outils ;
– le bilan d(es) activité(s) ;
– le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve ponctuelle E4 « Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME ».

ANNEXE V - ORGANISATION DE LA FORMATION

V.1. – **Grille horaire de la formation**

Enseignements	Horaire hebdomadaire 1re année			Horaire hebdomadaire 2e année			Cycle de deux ans
	global	a + (b) (6)	prof	global	a + (b)	prof	Total heures
Culture générale et expression	3	2+(1)	4	3	2+(1)	4	180
Langue vivante étrangère	3	1+(2)	5	3	1+(2)	5	180
Culture économique, juridique et managériale	4		4	4		4	240
Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME	5	2+(3)	8	1	0+(1) (7)	2	180
Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME	2	1+(1)	3	3,5	2+(1,5)	5	165
Participation au fonctionnement et au développement de la PME	3	2+(1)	4	5	3+(2)	7	240
Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME				4	2+(2)	6	120
Communication	3	1+(2)	5	0,5	0+(0,5)	1	105
CEJM Appliquée	1,5	1+(0,5)	2				45
Ateliers de professionnalisation	3	0+(3) (8)	6	3	0+(3)	6	180
TOTAL	**27,5**		**41**	**27**		**40**	**1635**
Enseignement facultatif : Langue vivante facultative	2	1+(1)	3	2	1+(1)	3	

(6) a : cours en division entière ; b : travaux dirigés en effectifs réduits.

(7) Cet enseignement est mis en œuvre uniquement au semestre 1, à raison de deux heures/étudiant (soit 1 heure/étudiant à l'année).

(8) Les ateliers de professionnalisation sont conduits par les professeurs d'enseignements professionnels associés au Bloc 1 GRCF et communication en 1re année et en 2e année par les professeurs du bloc 2 et éventuellement des blocs 3 et 4.

V.2. – **Stages en milieu professionnel**

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

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

– des candidats qui définissent, avec l'entreprise et l'équipe pédagogique, les objectifs et les contenus de leurs activités à effectuer en stage ;
– de l'entreprise d'accueil qui propose et assure la réalisation effective des activités représentatives des compétences globales visées par le référentiel ;
– de l'équipe pédagogique qui encadre, oriente et conseille les candidats dans la recherche d'entreprises d'accueil et dans la détermination des activités à réaliser. Afin d'assurer l'articulation des apprentissages réalisés par les candidats, les équipes pédagogiques veillent à installer une pédagogie permettant une prise en compte globale des acquisitions des candidats impliquant le suivi du développement des compétences en entreprise et leur exploitation en centre de formation.

1. Objectifs

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

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

– se repérer, agir et interagir au sein de la PME ;
– participer à des situations professionnelles réelles dans le contexte de la PME, suivre ou assister le ou la responsable de l'entreprise dans ses prises de décision, dans la limite des responsabilités confiées aux candidats ;
– conduire des activités professionnelles relevant des domaines d'activités 1 « Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME » et 2 « Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME » ;
– développer des compétences professionnelles nécessaires à la gestion de la PME ;
– interagir dans le cadre de situations de communication, en communiquant à l'écrit et à l'oral ;
– analyser des situations de communication écrites ou orales, internes ou externes associées au bloc 1 « Gérer la relation clients et fournisseurs de la PME » et au bloc 2 « Participer à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME » ;
– utiliser des technologies de l'information et de la communication et des logiciels de gestion grâce à l'accès aux ressources informatiques et numériques de l'entreprise.

Ces activités s'articulent avec les compétences développées en centre de formation et mobilisées à l'occasion des situations de travail rencontrées par les candidats en entreprise d'accueil.

Elles s'inscrivent dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induisent naturellement une approche interdisciplinaire qui associe des savoirs issus des enseignements professionnels et généraux.

Ces stages en milieu professionnel contribuent à l'élaboration des supports et du dossier nécessaires au passage des épreuves :

E4 : Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME ;

E5 : Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME.

2. Modalités

Les stages en milieu professionnel se déroulent dans :

– une PME employant plusieurs salariés, où, quels que soient les secteurs d'activité, la polyvalence est requise pour la prise en charge des dossiers. Le dirigeant ou la dirigeante y est souvent propriétaire et jouit d'une indépendance sur le plan juridique et financier et exerce un management de proximité. Ces entreprises ont généralement un effectif qui ne dépasse pas les 50 salariés ;
– d'autres types d'unités où les situations professionnelles et les compétences mises en œuvre présentent une très forte proximité avec celles décrites ci-dessus. Ces unités peuvent rechercher un(e) gestionnaire de la PME en raison de son caractère polyvalent et des capacités d'adaptation qu'il(elle) présente. Il s'agit des entreprises de plus de 50 salariés structurés en centres de responsabilité ou de profit dont le fonctionnement et les contingences seraient proches de ceux de la PME.

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

2.1. Voie scolaire

Les stages en milieu professionnel prennent la forme d'une période d'immersion en entreprise obligatoire pour les candidats scolaires. Les stages ont lieu en présentiel. Si l'organisation prévoit des temps de télétravail, il convient de s'assurer que les candidats réalisent de manière effective les missions nécessaires à l'acquisition des compétences des blocs 1 et 2. Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle de l'équipe pédagogique dont relèvent les candidats. La recherche des entreprises d'accueil est réalisée par les candidats et la négociation du contenu des stages est assurée avec le soutien de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable du suivi des périodes de stage et de leur exploitation pédagogique.

L'immersion totale en entreprise

Elle implique la présence en continu du stagiaire en entreprise. La durée totale des stages en milieu professionnel est de 12 semaines sur l'ensemble de la formation. La première période, de 6 semaines consécutives, se déroule obligatoirement au cours des dernières semaines de la première année scolaire. Elle est en relation avec les activités du domaine d'activités 1 « Gestion de la relation clients et fournisseurs ». La deuxième période de 6 semaines se déroule au cours de la deuxième année scolaire et comporte au moins 4 semaines consécutives. Elle est en relation avec les activités du domaine d'activités 2 « Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME ».

Ces périodes d'immersion totale en entreprise peuvent être prolongées exceptionnellement pendant les vacances scolaires sous réserve du respect d'une période de 4 semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été et de l'accord de l'établissement qui doit pouvoir en assurer le suivi. La convention de stage en précise les modalités.

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

Cette convention comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :

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

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

En fin de stage, des attestations certifiant la présence du stagiaire ou de la stagiaire et précisant les dates et la durée du stage sont remises au stagiaire ou à la stagiaire par le responsable de l'entreprise ou son représentant.

Le modèle utilisé doit être conforme à celui diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

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

2.2. Voie de l'apprentissage

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

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

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

2.3. Voie de la formation continue

a. Candidats en situation de première formation ou situation de reconversion

La durée de stage est de 12 semaines.

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

b. Candidats en situation de perfectionnement

Le certificat de stage peut être remplacé par un ou plusieurs certificats de travail précisant la nature des activités réalisées.

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

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

2.4. Candidats de la formation à distance

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

2.5. Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

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

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

3. Situations particulières

3.1. Aménagement de la durée du stage

La durée obligatoire du stage est de 12 semaines. Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines. Dans tous les cas, une autorisation de dérogation des autorités académiques est nécessaire.

3.2. Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

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

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

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

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé d'un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L. 117-9 du code du travail).

Ils ou elles peuvent se présenter à l'examen en tant que candidats individuels si les conditions sont remplies.

V.3. – **Ateliers de professionnalisation**

1. Objectifs

En première année, l'atelier est dédié à l'ancrage des compétences du bloc 1 « Gérer la relation clients et fournisseurs de la PME » et mobilise les compétences transversales. Vecteur de professionnalisation, cet atelier implique la collaboration de deux enseignants d'économie gestion travaillant de façon coordonnée avec possibilité de coanimation.

En deuxième année, l'atelier est dédié à l'ancrage des compétences du bloc 2 et mobilise les compétences transversales. Il permet également d'accompagner les candidats dans la constitution de leur dossier de l'épreuve E5 Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME.

Les ateliers de professionnalisation permettent une approche globale afin d'interroger une situation professionnelle, de l'analyser, mais aussi de la conceptualiser, en mettant à profit les apports et les éclairages proposés par les professeurs lors des différents enseignements.

La multiplicité des situations professionnelles travaillées lors de l'atelier de professionnalisation doit conduire au développement de la polyvalence et de l'identité professionnelle de gestionnaire généraliste en capacité de prendre en compte les différentes dimensions de la PME dans le traitement d'une situation de gestion.

2. Activités pédagogiques

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

- de mobilisation des compétences professionnelles en travaillant à partir de situations professionnelles intégrant des activités décrites dans le référentiel et incluant la mobilisation et la consolidation des compétences numériques ;
- d'analyse des situations professionnelles vécues ou observées ;
- de mobilisation des compétences transversales, notamment celles relatives à la prise de parole et, plus généralement, les compétences de communication ;
- de préparation des stages en milieu professionnel (CV, Lettre de motivation, vérification de son identité numérique par le ou la candidat(e), etc…) ;
- de préparation d'interventions de professionnels, de sorties et de visites à vocation pédagogique en privilégiant le travail de groupe ;
- de préparation du dossier E5 Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME.
- de découverte et d'une sensibilisation aux compétences entrepreneuriales afin de faciliter, à plus long terme, un projet de création ou de reprise d'une entreprise. Le développement de ces compétences s'appuie sur l'enseignement de culture économique, juridique et managériale ainsi que sur les compétences professionnelles acquises par les candidats dans le cadre des différents blocs de compétences. Une grande liberté est laissée aux équipes pédagogiques qui pourront s'appuyer sur des témoignages de professionnels, sur des simulations simplifiées et didactisées visant par exemple à découvrir la notion de modèle économique et de plan d'affaires (business model et business plan), etc… Par ailleurs, la capacité à entreprendre suppose des compétences solides en gestion de projet.

Les compétences psychosociales favorisant la capacité à entreprendre peuvent également être travaillées lors des ateliers de professionnalisation, notamment la créativité, la collaboration, la persévérance ou la réflexivité.

ANNEXE VI

TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE ÉPREUVES/UNITÉS DE L'ANCIEN ET DU NOUVEAU DIPLÔME

Brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME » (Créé par l'arrêté du 19 février 2018) Dernière session d'examen 2028		**Brevet de technicien supérieur « Gestion de la PME »** (Créé par le présent arrêté) Première session d'examen 2029	
Epreuves	**Unités**	**Epreuves**	**Unités**
E1 – Culture générale et expression	U1	E1 – Culture générale et expression	U1
E21 – Compréhension de l'écrit et expression écrite Production oral en continu et interaction	U21	E2 – Langue vivante étrangère	U2
E22 - Compréhension de l'oral	U22		
E3 – Culture économique, juridique et managériale	U3	E3 – Culture économique, juridique et managériale	U3
E4 – Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME	U4	E4 – Gestion de la relation clients et fournisseurs de la PME	U4
Sous-épreuve E51 Participer à la gestion des risques de la PME	U51	E5 – Participation à la démarche qualité et à la gestion des risques de la PME	U5
Sous-épreuve E52 Gérer le personnel et contribuer à la GRH de la PME	U52	E7 – Contribution à la gestion des ressources humaines de la PME	U7
E6 – Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	U6	E6 – Participation au fonctionnement et au développement de la PME	U6
EF1 – Langue vivante étrangère	UF1	EF1 – Langue vivante facultative	UF1
EF2 – Engagement étudiant	UF2	EF2 – Engagement étudiant	UF2

ANNEXE VII

ATTENDUS DES FORMATIONS SOUS STATUT SCOLAIRE ET EN APPRENTISSAGE CONDUISANT AU BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Les connaissances et compétences attendues pour la réussite dans la spécialité des sections de techniciens supérieurs conduisant au BTS Gestion de la PME sont définies comme suit :

S'intéresser au management et à la gestion des entreprises ainsi qu'à leur environnement économique et juridique.

Disposer de compétences en matière de communication écrite et orale.

Disposer de compétences relationnelles propres aux activités de gestion de la PME.

Disposer de compétences techniques et calculatoires pour traiter des données de gestion.

Avoir la capacité d'évoluer dans des environnements numériques.