

## Liste des Annexes

Annexe I	Calendrier des épreuves	page 12
Annexe II	Regroupements interacadémiques	page 13
Annexe III - 1	Modèle du livret scolaire (recto et verso)	pages 14 à 15
Annexe III - 2	Règles de présentation du livret scolaire	page 16
Annexe III - 3	Modèle unique d'attestation de stage –commun aux unités E4 et E51	page 17
<b>E2 : Langue vivante étrangère 1</b>		
Sous-épreuve U21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite - Production orale en continue et interaction		
Sous-épreuve U22 : Compréhension de l'oral		
Annexe IV - 1	Fiche descriptive de la situation de communication U21-B	page 18
Annexe IV - 2	Fiche d'aide à l'évaluation de la sous-épreuve U21-B	page 19
Annexe IV - 3(A)	Fiche d'aide à l'évaluation de la sous-épreuve U22 forme ponctuelle	page 20
Annexe IV - 3(B)	Fiche d'aide à l'évaluation de la sous-épreuve U22 contrôle en cours de formation	page 21
Annexe IV- 4	Fiche d'aide à l'évaluation de l'épreuve facultative de langue EF1	page 22
<b>E4 : Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs de la PME</b>		
Annexe III-3	Modèle unique d'attestation de stage E4	page 17
Annexe V-1	Notification de non-conformité du dossier	page 23
Annexe V-2	Principes de présentation du document synoptique des situations professionnelles	page 24
Annexe V-3	Principes de présentation du contexte commercial	page 25
Annexe V-4	Fiches d'analyse de situation professionnelle (CCF et FP)	pages 26 et 27
Annexe V-5	Fiches de travail Contrôle en cours de formation (CF)	pages 28 et 29
Annexe V-6	Fiches de travail forme ponctuelle (FP)	pages 30 et 31
Annexes V-7 et suite	Grilles d'évaluation CCF et aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences	pages 32 à 39
Annexes V-8 et suite	Grilles d'évaluation forme ponctuelle et aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences	pages 40 à 45
<b>U51 : Participer à la gestion des risques de la PME</b>		
Annexe III-3	Modèle unique d'attestation de stage E51	page 17
Annexe VI - 1	Notification de non-conformité du dossier de la sous-épreuve U51	page 46
Annexe VI - 2	Principes de composition du dossier à remettre par le candidat	page 47
Annexe VI - 3 et suite	Grilles d'évaluation de l'unité U5.1 CCF et forme ponctuelle et aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences	pages 48 à 52

**CALENDRIER DES ÉPREUVES ET DES TRAVAUX DES JURYS**  
**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**  
**GESTION DE LA PME**  
**SESSION 2020**

**1. ÉPREUVES ÉCRITES**

DATES	ÉPREUVES	MÉTROPOLE	GAUDELLOUPE MARTINIQUE GUYANE	RÉUNION	MAYOTTE	POLYNÉSIE
Lundi 11 mai 2020	Culture économique, juridique et managériale	14h00 - 18h00	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	08h30 – 12h30 (sujet spécifique)
Mardi 12 mai 2020	Langues vivantes étrangères	10h00 – 12h00	06h00 – 08h00	12h00 – 14h00	11h00 – 13h00	<b><u>Lundi 11 mai</u></b> 14h30 – 16h30 (sujet spécifique)
Mardi 12 mai 2020	Culture générale et expression	14h00 - 18h00	10h00 – 14h00	16h00 – 20h00	15h00 – 19h00	13h00 – 17h00 (sujet spécifique)
Mercredi 13 mai 2020	Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME	14h00 – 16h30	10h00 – 12h30	16h00 - 18h30	15h00 – 17h30	04h00 – 06h30
Jeudi 14 mai 2020	Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	14h00 – 18h30	10h00 – 14h30	16h00 – 20h30	15h00 – 19h30	04h00 – 08h30

**Métropole – Réunion - Mayotte – Polynésie :**

**Épreuves E1 « Culture générale et expression et E3 de Culture économique, juridique et managériale » : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2<sup>ème</sup> heure des épreuves.**

**Épreuve E5 : Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME et Épreuve E6 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME: aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de l'épreuve.**

**2. ÉPREUVES ORALES**

Les dates des épreuves orales sont laissées à l'appréciation de Mesdames et Messieurs les recteurs.

**RÉUNIONS NATIONALES D'HARMONISATION :**

- pour l'épreuve écrite Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME (U52) :  
*Le 19 mai 2020 à 13h au Rectorat de Clermont-Ferrand*
- pour l'épreuve écrite Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME (U6) :  
*Le 19 mai 2020 à 8h30 au Rectorat de Clermont-Ferrand*
- pour l'épreuve écrite CEJM (U3) :  
**Visio-conférence le 20 mai à partir de 13h**

La date du jury de délibération sera fixée par le recteur de l'académie pilote du groupement ou de l'académie autonome.

**Liste du matériel autorisé :**

- pour les épreuves écrites Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME (U52) et Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME (U6) : calculatrice autorisée ou non selon mention portée sur le sujet.
- Pour l'épreuve écrite Compréhension de l'écrit et expression écrite (U21-A) : dictionnaire unilingue autorisé

## ANNEXE II

### REGROUPEMENTS INTERACADÉMIQUES

<b>ACADÉMIES PILOTES</b>	<b>ACADÉMIES RATTACHÉES</b>
CLERMONT-FERRAND	NOUVELLE CALÉDONIE
AIX-MARSEILLE	CORSE
GUADELOUPE	GUYANE
LA RÉUNION	MAYOTTE

### ACADÉMIES AUTONOMES

AMIENS, BESANÇON, BORDEAUX, CAEN, DIJON, GRENOBLE, LILLE, LIMOGES, LYON, MARTINIQUE, MONTPELLIER, NANCY-METZ, NANTES, NICE, ORLÉANS-TOURS, POITIERS, POLYNÉSIE FRANÇAISE, REIMS, RENNES, SIEC, ROUEN, STRASBOURG, TOULOUSE.

### ÉCHANGES DE PROFESSEURS

Pour constituer les jurys, les académies autonomes qui n'ont qu'une seule formation dans un établissement public doivent faire un échange de professeurs avec une académie limitrophe.

## LIVRET SCOLAIRE – RECTO

<b>BTS GESTION DE LA PME</b>	Année de l'examen  <b>2020</b>	Nom (lettres capitales) :		Etablissement : (cachet)
		Prénom :		
		Date de naissance :	Langue vivante	

Matières enseignées	Classe de 1 <sup>ère</sup> année (1)			Appréciations
	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>ème</sup> semestre	Moyenne	
Culture générale et expression				
Langue vivante étrangère 1				
Culture économique juridique et managériale				
Culture économique juridique et managériale appliquée				
Gérer les relations avec les clients fournisseurs de la PME				
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME				
Communication				
Atelier de professionnalisation	TF I S TS			
Langue vivante étrangère (facultatif)				
Matières enseignées	Classe de 2 <sup>ème</sup> année (2)			Appréciations
	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>ème</sup> semestre	Moyenne	
Culture générale et expression				
Langue vivante étrangère 1				
Culture économique juridique et managériale				
Culture économique juridique et managériale appliquée				
Gérer les relations avec les clients fournisseurs de la PME				
Participer à la gestion des risques de la PME				
Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME				
Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME				
Communication				
Atelier de professionnalisation	TF I S TS			
Langue vivante étrangère (facultatif)				

(1) Année antérieure à celle de l'examen

(2) Année de l'examen

(3) Très favorable (TF) ou favorable (F) ou doit faire ses preuves

(DFSP)

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE ET OBSERVATIONS EVENTUELLES (3)	Cotation de la classe								Date, signature du candidat et remarques éventuelles	
	Répartition en %	Avis			Effectif total de la classe	Année	Résultats des 3 dernières années			
		TF	F	DFSP			Présentés	Reçus		%

	Enseignements communs aux deux années de formation								Enseignements de 2 <sup>ème</sup> année		(*)
	Culture générale et expression	Langue vivante étrangère I	Culture économique juridique et managériale	Culture économique juridique et managériale appliquée	Gérer les relations avec les clients fournisseurs de la PME	Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME	Communication	Atelier de professionnalisation	Participer à la gestion des risques de la PME	Gérer le personnel et participer à la GRH de la PME	Langue vivante étrangère II
20	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
18											
16											
14											
12											
10											
08											
06											
04											
02											
00											

► Profil de la classe en noir    ► Profil du candidat en rouge    Visa du président de jury    (\*) enseignement facultatif

## RÈGLES DE PRÉSENTATION DU LIVRET SCOLAIRE

Pour que le livret scolaire puisse être considéré comme parfaitement fiable et que les indications qu'il contient puissent être faciles à interpréter, il est indispensable de veiller au respect des points suivants :

1 - À la fin de chaque année, chaque discipline représentée par une ligne sur le livret fera l'objet d'une note et d'une appréciation portée par le professeur ou par l'équipe pédagogique concernée.

2 - En raison des caractéristiques spécifiques de l'atelier professionnel, son évaluation s'effectuera sur le modèle des grilles d'évaluation (très insuffisant, insuffisant, satisfaisant et très satisfaisant) en cochant pour les deux années, le niveau correspondant à l'étudiant sans omettre de porter une appréciation générale complémentaire dans les deux cadres concernés. Cette évaluation prend en compte les compétences, l'investissement et le comportement pendant les activités en atelier professionnel, les demi-journées d'immersion et les stages.

3 - **Toutes les rubriques doivent être remplies, y compris celles du bas de page** qui comportent des informations statistiques.

4 - Le graphique prendra en compte, en fonction des unités de formation, les résultats de première année, de deuxième année ou des deux. Chaque moyenne sera matérialisée sur le graphique à l'aide d'un **point** (et non pas d'une croix). Veillez à bien relier les points afin d'obtenir **un profil pour l'étudiant en rouge et un profil pour la classe en noir. Le respect des couleurs est impératif.** Le trait reliant les points ne doit pas être trop fin pour être visible de loin.

### ANNEXE III – 3

Cachet de l'organisme d'accueil

**ATTESTATION DE STAGE<sup>1</sup>**  
**BTS gestion de la PME**  
**À utiliser pour les unités U4 et U51**  
**À remettre au stagiaire à l'issue du stage**

**ORGANISME D'ACCUEIL**

Nom ou dénomination sociale : .....  
Secteur d'activité : .....  
Adresse : .....  
.....  
☎ .....  
.....

**Certifie que**

**LE STAGIAIRE**

Nom : ..... Prénom : ..... Sexe : F  M  Né(e) le ..... / ..... / .....  
Adresse : .....  
.....  
☎ ..... mél : .....  
ETUDIANT EN BTS Gestion de la PME  
AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :  
.....

**A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études**

**DUREE DU STAGE** .....

Dates de début et de fin de stage : Du ..... au .....

Représentant une **durée totale** de ..... nombre de semaines.

**MISSIONS CONFIEES AU STAGIAIRE (mention obligatoire) :**

- Missions relevant de l'épreuve E4 (Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs)  
.....  
.....

- Missions relevant de la sous-épreuve E51 (Participer à la gestion des risques de la PME)  
.....  
.....

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

**MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE**  
Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un **montant total** de ..... €

L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants **dont le stage a été gratifié** la possibilité de faire valider celui-ci dans la **limite de deux trimestres**, sous réserve du **versement d'une cotisation**. La demande est à faire par l'étudiant dans les deux années suivant la fin du stage et sur **présentation obligatoire de l'attestation de stage** mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

**FAIT À ..... LE .....**  
Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

**Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail ou contrats de travail.**

<sup>1</sup> Remettre autant d'attestations que d'entreprises fréquentées pour couvrir les 12 semaines de stage réglementaires  
Reproduire cette attestation renseignée en autant d'exemplaires que nécessaire pour constituer le dossier décrit pour chacune des épreuves auxquelles le candidat est inscrit  
BTS Gestion de la PME 2020

## ÉPREUVE U21 B

<b>DESCRIPTION DE LA SITUATION DE COMMUNICATION</b> (en français <u>ou</u> en langue étrangère)	
NOM : .....	N° de matricule : .....
PRÉNOM : .....	

LA SITUATION DE COMMUNICATION			
Vécue	OUI		NON
Observée	OUI		NON
Imaginée	OUI		NON
<input type="checkbox"/> Réception		<input type="checkbox"/> Négociation	
<input type="checkbox"/> Organisation d'un événement		<input type="checkbox"/> Gestion des conflits	
L'ORGANISATION CONCERNÉE			
Nom / Secteur d'activité :			
LE CONTEXTE DE LA SITUATION			
Cadre général :			
Lieu / Durée (éventuellement) :			
Techniques et outils de communication utilisés :			

LES PROTAGONISTES	
Présentation des protagonistes :	
Relations entre les protagonistes :	
LES PROBLÈMES	LES ENJEUX
LES SOLUTIONS	LE DÉNOUEMENT



**FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION**  
**ÉPREUVE U 21-B - PRODUCTION ORALE en continu et en interaction**

Nom et prénom: ..... Numéro de candidature :.....Numéro de jury :.....

Langue :.....Date de passage : .....

a. présentation du stage par le candidat (5 mn) b. entretien avec l'examineur (5mn) c. entretien autour d'une situation de communication (accueil, négociation, conflit par exemple) vécue ou possible au cours du stage (10 mn). Pour cette dernière partie, la fiche descriptive de cette situation (contexte, protagonistes, problème, enjeux éventuels) est remise à l'examineur et présentée oralement avant l'interrogation.

Pour chacune des trois colonnes, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du candidat à l'un des quatre degrés de réussite et attribuer à cette prestation le nombre de points indiqué (sans le fractionner en décimale).

Expression orale en continu (stage et situation vécue)		Interaction orale (entretien avec l'examineur : stage et situation vécue)		Intelligibilité et recevabilité linguistique	
<b>Degré 1</b>		<b>Degré 1</b>		<b>Degré 1</b>	
Récite le rapport de stage / la fiche descriptive d'une situation par cœur ou la paraphrase à l'aide d'énoncés très courts, stéréotypés et isolés.	1 ou 2 pt	Peut intervenir simplement, mais la communication repose sur l'aide apportée par l'examineur (répétition et reformulation). Peut parfois être difficile à suivre.	1 ou 2 pts	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d'expressions courantes.	1 ou 2 pts
<b>Degré 2</b>		<b>Degré 2</b>		<b>Degré 2</b>	
Présente le rapport de stage / la fiche descriptive brièvement et simplement en une liste de points successifs en suivant le plan prévu.	3 pts	Répond et réagit de façon simple sans prendre l'initiative. Echange une information limitée et doit souvent transiger sur le sens.	3 pts	S'exprime dans une langue intelligible malgré un vocabulaire limité. Commet systématiquement des erreurs élémentaires. Prononciation compréhensible malgré un net accent français.	3 ou 4 pts
<b>Degré 3</b>		<b>Degré 3</b>		<b>Degré 3</b>	
Présente le stage / la situation de façon personnelle comme une suite linéaire de points qui s'enchaînent; explicite les points importants (contexte, enjeux...) avec une certaine précision.	4 pts	S'implique dans l'échange, demande des éclaircissements si nécessaire, se reprend, reformule et tente d'expliquer même maladroitement - ce qu'il a retiré du stage sur les plans humain et socio culturel - les difficultés rencontrées et les solutions apportées (fiche descriptive). Parvient à faire comprendre ses opinions et réactions même si ses interventions sont parfois brèves.	4 pts	Fait un emploi globalement correct des structures courantes malgré des influences de la langue maternelle. Prononciation clairement intelligible malgré des erreurs.	5 ou 6 pts
<b>Degré 4</b>		<b>Degré 4</b>		<b>Degré 4</b>	
Présente le rapport de stage / la situation vécue d'une façon personnelle claire et organisée, qui met en évidence points importants, exemples et détails pertinents.	5 ou 6 pts	Parvient à faire ressortir de façon convaincante ce que le stage lui a apporté sur les plans humain et socioculturel / la façon dont il a mesuré les enjeux, pris en charge les difficultés et tenté d'y répondre. Cherche à convaincre en argumentant et réagit avec vivacité et pertinence, prenant même parfois l'initiative de l'échange (pour raconter une anecdote / pour défendre les solutions apportées p ex).	5 ou 6 pts	Débit assez régulier. Bon contrôle grammatical et lexique assez étendu (pas d'erreurs conduisant à des malentendus). Prononciation claire.	7 ou 8 pts
<b>Bonus</b> : Capable de prendre position.	(1 à 2 pts)	<b>Bonus</b> : Fait preuve de culture personnelle. Prise de risque adaptée	(1 à 2 pts)	<b>Bonus</b> : qualités de communication, capacité à convaincre.	(1 à 2 Pts)
<b>Note A, sur 6</b>	/6	<b>Note B, sur 6</b>	/6	<b>Note C, sur 8</b>	/8

**Note du candidat (total A + B + C) = /20**

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION**  
**ÉPREUVE U 22 - COMPRÉHENSION DE L'ORAL EN PONCTUEL**

NOM et prénom	Numéro de candidature
Numéro de jury :	Langues :
Date d'interrogation :	

Passation de l'épreuve : le titre du ou des enregistrements est écrit au tableau. Deux écoutes espacées de 2 minutes d'un ou de deux documents audio ou vidéo (longueur totale : 3 mn).

**La correction de la langue étrangère ne sera pas évaluée dans cette partie de l'épreuve, l'important étant pour le candidat de faire la preuve qu'il a compris.**

Barème donné dans le cas où deux documents de nature différente sont proposés. Si un seul document est proposé, on notera sur 10 (et on multipliera la note par 2).

Il n'y a pas de notation intermédiaire : seules les notes proposées dans la colonne de droite sont attribuées. Pour chaque degré, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du candidat.

<b>A. Comprendre (document 1 : <u>type monologue ou exposé</u>). Entourer la note choisie pour chaque degré.</b>		<b>B. Comprendre (document 2 <u>type dialogue ou discussion</u>). Entourer la note choisie pour chaque degré.</b>	
<b>Degré 1</b>		<b>Degré 1</b>	
- le candidat a pu relever <b>des mots isolés, des expressions courantes</b> , et les mettre en relation pour assurer un début de compréhension du document ; - le candidat comprend les phrases/les idées les plus simples seulement.	<b>3</b>	Le candidat a pu relever <b>des mots isolés et des expressions courantes</b> qui ne sont toutefois pas suffisantes pour assurer la compréhension du document.	<b>3</b>
<b>Degré 2</b>		<b>Degré 2</b>	
<b>Certaines informations</b> sont comprises mais le relevé reste incomplet conduisant à une compréhension encore lacunaire et parcellaire.	<b>5</b>	- <b>certaines informations</b> sont comprises mais le relevé reste insuffisant pour garantir une compréhension complète ; - le candidat a néanmoins su identifier le sujet de la discussion et les interlocuteurs.	<b>5</b>
<b>Degré 3</b>		<b>Degré 3</b>	
- <b>toutes les informations principales</b> sont relevées ; - l'essentiel est compris ; - compréhension satisfaisante.	<b>8</b>	- le candidat a su relever <b>les points principaux</b> de la discussion (contexte, sujet, interlocuteurs, conclusion de l'échange) ; - compréhension satisfaisante.	<b>8</b>
<b>Degré 4</b>		<b>Degré 4</b>	
- <b>tous les détails significatifs</b> du document sont relevés et organisés de façon à respecter sa logique interne. - le contenu informatif est compris ainsi que l'attitude du locuteur (ton, humour, point de vue, implicite). - compréhension fine.	<b>10</b>	- le candidat a relevé <b>tous les détails significatifs</b> (relations entre les interlocuteurs, tenants et aboutissants, attitude des locuteurs, ton, humour, point de vue, implicite...) - compréhension fine.	<b>10</b>
<b>Total colonne A</b> <b>Note sur 10</b>		<b>Total colonne B</b> <b>Note sur 10</b>	

**Note (Total A + B) = ..... / 20**

<input type="checkbox"/> Document(s) audio <span style="margin-left: 100px;"><input type="checkbox"/> Document(s) vidéo</span>
Titre et source du (des)document(s) : .....
Appréciation générale expliquant la note chiffrée .....
.....

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION**  
**ÉPREUVE U 22 - COMPRÉHENSION DE L'ORAL EN CCF**

NOM et prénom	Numéro de candidature
---------------	-----------------------

Numéro de jury :	Langue :	Date d'interrogation :
------------------	----------	------------------------

- Épreuve organisée par les enseignants en CCF au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre, 20 à 25 mn max, sans préparation.
- Les notes ne sont pas communiquées aux élèves et aucun rattrapage n'est prévu.
- Passation de l'épreuve : le titre du ou des enregistrements est écrit au tableau. Deux écoutes espacées de 2 minutes d'un ou de deux documents audio ou vidéo (longueur totale : 3 mn).

**La correction de la langue étrangère ne sera pas évaluée dans cette partie de l'épreuve, l'important étant pour le candidat de faire la preuve qu'il a compris.**

Barème donné dans le cas où deux documents de nature différente sont proposés. Si un seul document est proposé, on notera sur 10 (et on multipliera la note par 2).

Il n'y a pas de notation intermédiaire : seules les notes proposées dans la colonne de droite sont attribuées. Pour chaque degré, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du candidat.

<b>A. Comprendre (document 1 : <u>type monologue ou exposé</u>). Entourer la note choisie pour chaque degré.</b>		<b>B. Comprendre (document 2 <u>type dialogue ou discussion</u>). Entourer la note choisie pour chaque degré.</b>	
<b>Degré 1</b>		<b>Degré 1</b>	
- le candidat a pu relever <b>des mots isolés, des expressions courantes</b> , et les mettre en relation pour assurer un début de compréhension du document ; - le candidat comprend les phrases/les idées les plus simples seulement.	<b>3</b>	Le candidat a pu relever <b>des mots isolés et des expressions courantes</b> qui ne sont toutefois pas suffisantes pour assurer la compréhension du document.	<b>3</b>
<b>Degré 2</b>		<b>Degré 2</b>	
<b>certaines informations</b> sont comprises mais le relevé reste incomplet conduisant à une compréhension encore lacunaire et parcellaire..	<b>5</b>	- <b>certaines informations</b> sont comprises mais le relevé reste insuffisant pour garantir une compréhension complète ; - le candidat a néanmoins su identifier le sujet de la discussion et les interlocuteurs.	<b>5</b>
<b>Degré 3</b>		<b>Degré 3</b>	
- <b>toutes les informations principales</b> sont relevées ; - l'essentiel est compris ; - compréhension satisfaisante.	<b>8</b>	- le candidat a su relever <b>les points principaux</b> de la discussion (contexte, sujet, interlocuteurs, conclusion de l'échange) ; - compréhension satisfaisante.	<b>8</b>
<b>Degré 4</b>		<b>Degré 4</b>	
- <b>tous les détails significatifs</b> du document sont relevés et organisés de façon à respecter sa logique interne. - le contenu informatif est compris ainsi que l'attitude du locuteur (ton, humour, point de vue, implicite). - compréhension fine.	<b>10</b>	- le candidat a relevé <b>tous les détails significatifs</b> (relations entre les interlocuteurs, tenants et aboutissants, attitude des locuteurs, ton, humour, point de vue, implicite...) - compréhension fine.	<b>10</b>
<b>Total colonne A</b> <b>Note sur 10</b>		<b>Total colonne B</b> <b>Note sur 10</b>	

Note (Total A ou B) = ...../10 X 2 = ..... / 20

Note (Total A + B) = ...../20

<input type="checkbox"/> Document(s) audio	<input type="checkbox"/> Document(s) vidéo
Titre et source du (des)document(s) : .....	
Appréciation générale expliquant la note chiffrée .....	
.....	

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**FICHE D'AIDE À L'ÉVALUATION**

**EF1 – ÉPREUVE ORALE FACULTATIVE DE LANGUE VIVANTE**

NOM et prénom	Numéro de candidature
Numéro de jury :	Date de l'interrogation

Langue : .....

Pour chacune des deux colonnes, entourer le nombre de points correspondant à la prestation du candidat à l'un des trois degrés de réussite et attribuer à cette prestation le nombre de points indiqué (sans le fractionner en décimale).

<b>Entretien avec l'examinateur</b>		<b>Intelligibilité et recevabilité linguistique</b>	
<b>Degré 1</b>		<b>Degré 1</b>	
Echange difficile malgré l'aide apportée par l'examinateur. Compréhension très parcellaire du document.	4 à 6 pts	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d'expressions courantes.	2 ou 3 pts
<b>Degré 2</b>		<b>Degré 2</b>	
Communique une information limitée. Répond sans prendre l'initiative de l'échange, qui repose sur l'aide apportée par l'examinateur.	7 à 9 pts	S'exprime dans une langue globalement intelligible malgré un vocabulaire limité. Commet systématiquement des erreurs élémentaires. Prononciation compréhensible malgré un net accent français.	4 ou 5 pts
<b>Degré 3</b>		<b>Degré 3</b>	
A saisi les points principaux et peut intervenir dans l'échange avec une relative aisance. Réponses cohérentes même si les interventions sont parfois brèves et maladroités.	10 à 12 pts	Fait un emploi globalement correct des structures courantes malgré des influences de la langue maternelle. Prononciation clairement intelligible malgré des erreurs.	6 à 8 pts
<b>Bonus</b> : Fait preuve de culture personnelle.	(1 à 2 pts)	<b>Bonus</b> : qualités de communication, capacité à convaincre. Prise de risque pertinente.	(1 à 2 pts)
<b>Note A, sur 12</b>	<b>/12</b>	<b>Note B, sur 8</b>	<b>/8</b>

**Note (total A + B) =            /20**

**Appréciation du jury : .....**  
 .....

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

<b>Notification de non-conformité du dossier</b>
--

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

N° de candidat : \_\_\_\_\_

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle ou la commission d'interrogation, celui-ci est déclaré non-conforme pour un ou plusieurs des motifs ci-dessous :

- Absence de dépôt de 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 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

Les documents devant être visés sont les suivants :

**- Candidats scolaires ou apprentis :**

- Attestations de stage
- Contrat d'apprentissage et certificat de travail

**- Candidats salariés ou assimilés :**

- Certificats de travail

**En l'absence de conformité de dossier, le candidat ou la candidate ne peut pas être interrogé(e) à l'épreuve, se voit attribuer la mention non valide (NV) à cette épreuve et ne peut donc pas obtenir le diplôme à cette session.**

**Date du contrôle :**

**Visa :**

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

**PRINCIPES DE PRÉSENTATION DU DOCUMENT SYNOPTIQUE DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES**

Le document synoptique des situations professionnelles, est composé d'un document papier récapitulatif, , comprenant *a minima* :

- Une partie d'identification de la candidate ou du candidat ;
- Une partie identifiant l'établissement de formation ;
- L'intitulé des différentes situations professionnelles éligibles et validées par les formateurs ;
- La référence de chacune de ces situations professionnelles aux différentes activités du référentiel ;
- La période et le lieu de la réalisation des situations professionnelles.

Le document synoptique doit refléter le travail réalisé par la candidate ou le candidat, doit être authentifié par l'équipe pédagogique et comporter le cachet de l'établissement.

Un modèle de ce document synoptique sous tableur est proposé sur le site du CrCom Centre de Ressources (centre national de ressources financé par la DGESCO). Cette version est accessible à tous les candidats par le lien :

<https://cocom.ac-versailles.fr/spip.php?article955>

**Dans le document conçu avec un tableur, l'onglet sur lequel il faut cliquer pour accéder au document synoptique s'appelle « Passeport professionnel ».**

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

**PRINCIPES DE PRÉSENTATION DU CONTEXTE COMMERCIAL**

La présentation du contexte commercial, support des situations professionnelles, faisant l'objet des fiches d'analyse, doit se composer à minima de :

- La fiche de l'identité de l'entreprise ;
- La présentation du marché sur lequel elle évolue et ses grandes tendances ;
- Le chiffre d'affaires et son évolution ;
- Des informations sur le type de clientèle et sa répartition, voire sa segmentation ;
- Des informations sur la concurrence : les prix, les atouts des concurrents et la position de l'entreprise ;
- La présentation du processus d'achat et de vente intégrant les activités comptables ;
- Des informations sur les types de fournisseurs en fonction des achats, ainsi que leur pouvoir de négociation ;
- Les délais de paiement des clients et des fournisseurs ;
- Des informations sur la politique de communication de l'entreprise ;
- La présentation des principes généraux de fixation des prix ;
- La présentation de l'organisation de la fonction commerciale ;
- La description des ressources technologiques mises à disposition.

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

NOM et prénom	N° de candidature
---------------	-------------------

Fiche d'analyse de situation professionnelle		
<input type="checkbox"/> GRCF	<input type="checkbox"/> Communication orale	<input type="checkbox"/> Communication écrite
<b>Identification de la situation professionnelle :</b>	<b>Modalité de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> Avant la formation	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en établissement	
	<input type="checkbox"/> Pendant la formation en PME/Organisation	
<b>Période de réalisation :</b>	<b>Conditions de réalisation</b>	
	<input type="checkbox"/> En autonomie	
	<input type="checkbox"/> Accompagné	
	<input type="checkbox"/> En observation	
<b>Activités concernées</b>		
<input type="checkbox"/> Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact		
<input type="checkbox"/> Activité 1.2. Administration des ventes de la PME		
<input type="checkbox"/> Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME		
<input type="checkbox"/> Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME		
<input type="checkbox"/> Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME		
<input type="checkbox"/> Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME		
<b>Intitulé de la situation professionnelle</b>		
<b>Lieu, période et durée de réalisation</b>		
<b>Cadre de la situation professionnelle</b>		
Problème de gestion soulevé et enjeux de la situation		
De gestion	De communication orale	De communication écrite
<b>Acteurs et relations entre les acteurs</b>		
<b>Objectif</b>		
<b>Conditions de réalisation : contraintes dont le processus et organisation comptable, environnement numérique</b>		
<b>Ressources à disposition</b>		
<b>Solutions logicielles choisies et fonctionnalités mobilisées</b>	Indiquer les noms et version du PGI, tableur, traitement de texte, Messagerie, PréAO et autres	
<b>Productions réalisées</b>		
<b>Écrits professionnels produits</b>		
<b>Oraux professionnels</b>		



ANALYSE	
<p><b>Analyse de la situation :</b> analyse de l'activité menée, démarches et techniques mises en œuvre, moyens mobilisés, stratégie de communication, difficultés rencontrées et solutions proposées, évaluation de l'atteinte de l'objectif</p>	
<p><b>Contribution à la professionnalisation :</b> qu'avez-vous appris et en quoi avez-vous progressé ?</p>	

N.B. Il n'est pas obligatoire de respecter le format verso de la fiche sur une page.

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

**Contrôle en cours de formation (CCF)**

**Vous disposez de 40 minutes pour mobiliser les ressources numériques nécessaires et préparer les travaux de GRCF et de communication orale demandés par la commission.**

<b>Fiche de travail pour Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME (CCF)</b>	
<b>NOM :</b> <b>Prénom :</b> <b>N° de candidature :</b>	<b>Numéro de la fiche de situation de gestion choisie :</b>
<b>CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D'INTERROGATION</b> Pour préparer la production, vous tiendrez compte des éléments ci-dessous.	
<b>ÉNONCÉ DU TRAVAIL</b>	

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**E4 – Gérer les relations avec les clients et les fournisseurs**

**Contrôle en cours de formation (CCF)**

<b>Fiche de travail de communication orale (CCF)</b>	
<b>NOM :</b> <b>Prénom :</b> <b>N° de candidature :</b>	<b>Fiche de situation de communication orale choisie n° :</b>
<p><b>CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D’INTERROGATION</b>            Pour préparer la simulation de communication orale, vous tiendrez compte des informations ci-dessous.</p>	
<p><b>PARAMÈTRES MODIFIÉS</b>            (ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)</p>	
<b>LE CADRE GÉNÉRAL</b>	
<b>LES ACTEURS</b>	
<b>LES ENJEUX</b>	
<b>LA RELATION ENTRE LES ACTEURS</b>	
<b>LA STRATÉGIE</b>	
<b>LE LIEU</b>	

**BTS Gestion de la PME – Session 2020**  
**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**  
**Forme ponctuelle (FP)**

**Vous disposez de 60 minutes afin de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux de GRCF et de communication orale demandés par la commission.**

<b>Fiche de travail pour Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME (FP)</b>	
<b>NOM :</b> <b>Prénom :</b> <b>N° de candidat :</b>	<b>Numéro de la fiche de situation de gestion choisie :</b>
<b>CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D'INTERROGATION</b> Pour préparer la production, vous tiendrez compte des éléments ci-dessous.	
<b>ÉNONCÉ DU TRAVAIL</b>	

**BTS Gestion de la PME – Session 2020**  
**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**

**Forme ponctuelle (FP)**

<b>Fiche de travail de communication (FP)</b>	
<b>NOM :</b>	<b>Fiche de situation de communication orale choisie n° :</b>
<b>Prénom :</b>	
<b>N° de candidature :</b>	
<b>CADRE RÉSERVÉ À LA COMMISSION D’INTERROGATION</b> Pour préparer la simulation de communication orale, vous tiendrez compte des informations ci-dessous.	
<b>PARAMÈTRES MODIFIÉS</b> (ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)	
<b>LE CADRE GÉNÉRAL</b>	
<b>LES ACTEURS</b>	
<b>LES ENJEUX</b>	
<b>LA RELATION ENTRE LES ACTEURS</b>	
<b>LA STRATÉGIE</b>	
<b>LE LIEU</b>	

**BTS Gestion de la PME – Session 2020**  
**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**  
**Grille d'évaluation – Contrôle en cours de formation (CCF)**

<b>CANDIDAT(E)</b>	<b>Nom et Prénom :</b> <b>numéro de candidature :</b>
<b>Membres de la commission :</b>	<b>Signatures</b>

**SITUATION A – CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION**

<b>Observations des formateurs sur le parcours de formation</b> <i>Notamment à partir des situations professionnelles inscrites dans le document synoptique du candidat</i>	
<b>En établissement de formation</b>	<b>En milieu professionnel</b>

**CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA SITUATION A - (CCF)**

	TI	I	S	TS
<b>Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs</b>				
<b>C.1.1 Qualité de la prospection effectuée ou de la réponse à l'appel d'offres</b>				
<i>Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés</i>				
<i>Une réponse pertinente aux appels d'offre dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés</i>				
<b>C.1.2 Qualité du traitement de la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)</b>				
<i>Qualité de la réponse apportée au client (du devis jusqu'à la facturation)</i>				
<i>Pertinence et qualité des relances pour impayés et leur suivi</i>				
<b>C.1.3 Pertinence de l'information, du conseil et du traitement des réclamations</b>				
<i>Qualité de l'accueil</i>				
<i>Qualité et pertinence du traitement des réclamations</i>				
<b>C.1.4 Pertinence du choix des fournisseurs</b>				
<b>C.1.5 Qualité du suivi et du contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME</b>				
<i>Qualité du traitement du besoin d'achat ou d'investissement</i>				
<i>Qualité de l'évaluation des performances des fournisseurs</i>				
<b>C.1.6 Pertinence du suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME</b>				
<i>Qualité des contrôles des enregistrements</i>				
<i>Qualité de l'analyse des comptes de tiers</i>				
<i>Qualité des opérations de rapprochement bancaire</i>				
<i>Qualité des opérations relatives à la déclaration de TVA</i>				
<b>Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique</b>				
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>				
<i>Sélection des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>				
<i>Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur</i>				
<i>Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO</i>				
<b>Résultats en termes de communication</b>				
<i>Diversité des situations de communication écrite et orale rencontrées</i>				
<i>Valorisation de l'image de l'entreprise dans la relation</i>				
<i>Fiabilité des informations communiquées</i>				
<i>Pertinence de l'analyse des contextes de communication écrite</i>				
<i>Efficacité de la communication écrite avec les partenaires internes et externes</i>				
<i>Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise</i>				
<i>Pertinence de l'analyse des contextes de communication orale</i>				
<i>Efficacité de la communication orale avec les partenaires internes et externes</i>				
<b>NOTE SUR 14 POINTS – Situation A</b>				

## CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA SITUATION B - (CCF)

	TI	I	S	TS
<b>Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs</b>				
Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME				
Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)				
Qualité et conformité de la production demandée				
Précision et rigueur de la présentation de la production demandée				
Capacité à expliquer et justifier les étapes, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)				
<b>Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique</b>				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur				
Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas				
<b>Résultats en termes de communication</b>				
Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle				
Adaptation aux évolutions de la situation initiale				
Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail				
Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels				
Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée				
<b>NOTE SUR 6 POINTS – Situation B</b>				

<b>Pénalités pour non-respect du contenu défini par l'épreuve</b>	
<b>-2 points par fiche manquante</b>	
<b>-3 points pour l'absence d'une activité 1.2. (Administration des ventes) issue de la période en milieu professionnel</b>	
<b>TOTAL épreuve E41</b>	
<b>NOTE SUR 20 POINTS : Situation A + situation B –pénalités éventuelles</b>	

**Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation**

**BTS Gestion de la PME – Session 2020**  
**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**

**Fiche d’appréciation globale – Situations A & B – Contrôle en cours de formation (CCF)**

NOM de l’établissement : \_\_\_\_\_

NOM et Prénom : \_\_\_\_\_

Date de l’interrogation (pour la situation B) : \_\_\_\_\_

Note sur 20 :
---------------

**Appréciation globale**

**En plus de l'appréciation globale, les examinateurs veilleront à expliciter les éléments pour lesquels la candidate ou le candidat n'a pas atteint le niveau requis de compétences (Situations A & B).**

Nom des examinateurs :	Signatures :
------------------------	--------------

**Ce document d’évaluation peut être communiqué à la demande du candidat ou de la candidate**



**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**  
**Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences**  
**Document à l'attention des membres de la commission**

**SITUATION A - Contrôle en cours de formation (CCF)**

<b>DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES</b>			
<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
<b>Subit</b>	<b>Exécute</b>	<b>Maîtrise</b>	<b>Est expert</b>
<b>Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs</b>			
<b>C.1.1. Qualité de la prospection effectuée ou de la réponse à l'appel d'offres</b>			
<i>Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés</i>			
Pas d'identification de la cible, démarche de prospection suivant un protocole sans que le choix soit argumenté. Documents présentant l'offre commerciale pas adaptés à la cible et au contexte.	Prospection conduite partiellement : Cible de prospection identifiée. Les documents présentant l'offre sont conçus à partir d'indications quant à la méthode et au plan d'action. Mise en place imprécise d'outils de suivi mais pas d'évaluation (ou non adaptés).	Analyse de la situation de gestion qui permet une identification pertinente de la cible, la mise en œuvre d'une méthode de prospection avec des documents adaptés et d'un plan d'action aidée par le questionnement des enseignants. Mise en place d'outils de suivi et d'évaluation adaptés.	Capacité à identifier d'autres cibles de prospection. Est capable de proposer d'autres actions de prospection avec des méthodes et des plans d'actions adaptés.
<i>Une réponse pertinente aux appels d'offres dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés.</i>			
Dossier de réponse à l'avis de marché public ne respectant pas la procédure. Dossier d'appel d'offres irrecevable.	Identification partielle des pièces justificatives pour constituer le dossier de réponse. Mise en place d'outils de suivi mais pas d'évaluation (ou non adaptés).	Analyse de l'avis de marché public, la constitution d'un dossier de réponse respectant la procédure (avec une aide minime extérieure) et les délais. Mise en place d'outils de suivi et d'évaluation adaptés.	Constitution du dossier de réponse en toute autonomie.
<b>C.1.2. Qualité du traitement de la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)</b>			
<i>Qualité de la réponse apportée au client (du devis jusqu'à la facturation)</i>			
Réponse à la demande n'est pas adaptée car la demande n'est pas comprise ou le contexte de la situation professionnelle n'est pas appréhendé.	- Réponse partiellement adaptée - Réponse nécessitant systématiquement une aide extérieure (parvient à répondre mais systématiquement guidé par exemple : il faut créer le client, réaliser un devis ...).	- Réponse adaptée au client en autonomie en lien avec le contexte (en fonction de la demande, de la relation avec le client, du processus de vente, des CGV...) : actualisation des données, documents commerciaux conformes en toute autonomie. - Capacité à assurer le suivi de cette demande, le contrôle et apporter d'éventuelles modifications.	Capacité à prendre en charge la demande du client et les opérations de suivi, de contrôle, de modification en toute autonomie et avec réactivité et anticipation.
<i>Pertinence et qualité des relances pour impayés et leur suivi</i>			
Enjeux des relances et des outils de suivi non perçus. Moyens à mobiliser non identifiés.	Relances et suivi effectuées avec une aide extérieure.	Des relances pertinentes et adaptées à la procédure en vigueur et en mobilisant les ressources nécessaires. Un suivi adapté.	Capacité à proposer une amélioration de la procédure de relance ou d'autres moyens de recouvrement.
<b>C.1.3. Pertinence de l'information, du conseil et du traitement des réclamations</b>			
<i>Qualité de l'accueil</i>			
Réponse à la demande du client inexistante ou non adaptée car demande non comprise ou contexte de la situation professionnelle non appréhendé.	Analyse insuffisante de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure pour accueillir, informer, conseiller. Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir au résultat attendu.	Analyse de la situation professionnelle permettant un accueil adapté, une délivrance d'informations et de conseils adaptés à la demande du client.	Capacité à analyser et à améliorer la procédure d'accueil (seulement si l'amélioration se justifie).
<i>Qualité et pertinence du traitement des réclamations</i>			
Réponse à la demande du client inexistante ou non adaptée car demande non comprise ou contexte de la situation professionnelle non appréhendé.	Analyse insuffisante de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure pour traiter les réclamations. Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir au résultat attendu.	Analyse de la situation professionnelle permettant un traitement efficace des réclamations formulées par le client.	Capacité à analyser et à améliorer le traitement des réclamations, en fonction notamment des coûts de non qualité (seulement si l'amélioration se justifie).

<b>C.1.4. Pertinence du choix des fournisseurs</b>			
Choix non adapté car la demande n'est pas comprise ou le contexte de la situation professionnelle n'est pas appréhendé.	Analyse et démarche insuffisantes de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure systématique pour élaborer le cahier des charges et pour choisir et mettre en œuvre l'outil de comparaison.	Analyse de la situation professionnelle nécessitant quelques explications complémentaires quant à l'élaboration du cahier des charges reflétant les besoins de la PME. Choix du fournisseur et sélection argumentée et justifiée, en toute autonomie.	Capacité à analyser, et à améliorer la procédure de qualification des fournisseurs si nécessaire.
<b>C.1.5. Qualité du suivi et du contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME</b>			
<i>Qualité du traitement du besoin d'achat ou d'investissement</i>			
Besoin non compris ou non évalués.	Traitement du besoin partiellement conduit et/ou adapté.	Opérations d'achats conformes au besoin, suivies et contrôlées (réception, règlements) en lien avec le contexte (processus d'achat, CGA, fournisseurs qualifiés).	Capacité à repérer les procédures de contrôles et à les améliorer si nécessaire.
<i>Qualité de l'évaluation des performances des fournisseurs</i>			
Enjeux de l'évaluation des fournisseurs non perçus, démarche non assurée.	Analyse insuffisante nécessitant une aide extérieure systématique (on donne les critères).	Analyse de la situation conduisant à la mise en place d'outils d'évaluation des fournisseurs adaptés au contexte. Les propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs sont réalisées avec une aide minime extérieure.	Évaluation de la performance de qualité et réactivité en toute autonomie.
<b>C.1.6. Pertinence du suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs</b>			
<i>Qualité des contrôles des enregistrements</i>			
Absence de contrôle, non compréhension des principes comptables.	Identification et vérification de l'existence des écritures comptables générées. Aide extérieure systématique pour effectuer les contrôles et modifier les erreurs éventuelles.	Enregistrements comptables conformes aux principes comptables et aux choix de l'entité. Rectification des erreurs.	Autonomie rigueur et réactivité dans le suivi comptable des opérations commerciales.
<i>Qualité de l'analyse des comptes de tiers</i>			
Non compréhension des enjeux représentés par l'analyse des comptes de tiers.	Identification des comptes de tiers et des informations comptables inhérentes mais traitement incomplet de celles-ci.	Analyse des créances clients et des dettes fournisseurs, mise en œuvre des actions pour le respect des échéances et évaluation de l'impact sur la trésorerie.	Autonomie rigueur et réactivité dans le suivi des comptes de tiers et anticipation sur la trésorerie.
<i>Qualité des opérations de rapprochement bancaire</i>			
Non compréhension des enjeux du rapprochement.	État réalisé en suivant un mode opératoire (manque d'autonomie).	État de rapprochement bancaire réalisé.	Capacité à rectifier en comptabilité des éléments en suspens.
<i>Qualité des opérations relatives à la déclaration de TVA</i>			
Non identification des informations comptables permettant le traitement des opérations relatives à la TVA.	Calcul de la TVA due et déclaration de TVA effectués avec un mode opératoire (manque d'autonomie).	Établissement, contrôle et dépôt de la déclaration de TVA en conformité à la réglementation pour les opérations réalisées en France métropolitaine. Aide nécessaire pour la TVA intracommunautaire.	Capacité à traiter l'ensemble des opérations relatives à la déclaration de TVA en toute autonomie.
<b>Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique</b>			
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Ne se repère pas dans l'environnement numérique.	Met en œuvre l'environnement numérique sans analyser les choix, peu d'autonomie.	Analyse les contraintes et les ressources. Met en œuvre l'environnement numérique en justifiant les choix.	Met en œuvre l'environnement numérique et si nécessaire propose des améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Sélection des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>			
Sélection non pertinente et/ou usage inadapté des outils ou des services compte tenu du contexte de la situation de communication écrite et méconnaissance des finalités des outils.	Connaissance des finalités mais outils sélectionnés ou usage non adapté à la situation de communication.	Connaissances des finalités et sélection et usage des outils ou des services pertinents mais non argumenté au regard du contexte et des usages.	Aisance dans l'argumentation des choix opérés.

<i>Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser sur PGI ou tableur.	Mise en œuvre de l'outil logiciel (utilisé dans les différentes situations) selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<b>Résultats en termes de communication</b>			
<i>Diversité des situations de communication écrite et orale rencontrées</i>			
Situations non ancrées dans le domaine 1 ou aucune des situations présentées ne porte sur une relation avec un client ou non vécues	Supports et activités du domaine 1 peu variés	Présence de 4 fiches de situations de communication (écrite et orale), avec un client, présentant des supports de communication variés	Degré élevé de couverture des tâches de communication du domaine 1
<i>Valorisation de l'image de l'entreprise dans la relation</i>			
Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise non identifiés.	Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise non identifiés mais non pris en compte dans la situation de communication.	Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise compris et intégrés dans la situation de communication.	Capacité à prendre du recul et à justifier ses choix pour valoriser l'image de l'entreprise.
<i>Fiabilité des informations communiquées</i>			
Absence d'identification des informations à transmettre ou absence de collecte des informations.	Informations transmises non vérifiées ou ne respectant pas les contraintes du contexte.	Informations transmises vérifiées et conformes aux contraintes du contexte.	Capacité d'autonomie dans la collecte et la transmission des informations.
<i>Pertinence de l'analyse des contextes de communication écrite</i>			
Absence de connaissance des notions ne permettant pas une analyse.	Description de la situation sans analyse.	Analyse pertinente de la situation de communication écrite : objectifs à atteindre, acteurs, historique de la relation, enjeux, type de relation, contraintes et ressources (charte graphique, valeurs de l'entreprise, environnement technologique, ...), analyse du message reçu.	Capacité à transférer les compétences acquises en communication écrite dans un contexte différent
<i>Efficacité de la communication écrite avec les partenaires internes et externes</i>			
Objectifs non identifiés, réponse non adaptée.	Objectifs identifiés, réponse peu adaptée ou pas adaptée.	Identification et recherche des informations manquantes pour préparer la réponse. Justification de l'adaptation des messages aux supports, au mode de diffusion choisi et aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différentes. Justification de la prise en compte de l'historique des communications. Utilisation ou création de modèles de documents pertinents	Capacité à évaluer l'écart entre l'objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart
<i>Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise</i>			
Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles.	Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels. Orthographe et expression insuffisantes.	Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute.	Justification et argumentation dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise.
<i>Pertinence de l'analyse des contextes des situations de communication orale</i>			
Description des faits et du contexte sans analyse.	Description des faits et du contexte avec une tentative d'analyse.	Analyse pertinente du contexte mais analyse des faits perfectibles. Savoirs globalement maîtrisés.	Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle).
<i>Efficacité de la communication orale avec les partenaires internes et externes</i>			
Objectifs non identifiés.	Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée	Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées.	Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant).

## ANNEXE V – 7.3 (Suite)

**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**  
**Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences**  
**Document à l'attention des membres de la commission**  
**SITUATION B - Contrôle en cours de formation (CCF)**

<b>DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES</b>			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
<i>Subit</i>	<i>Exécute</i>	<i>Maîtrise</i>	<i>Est expert</i>
<b>Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs</b>			
<i>Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME</i>			
Description du contexte succincte partielle ou non structurée.	Contexte structuré mais sans réelle analyse.	Analyse du contexte commercial présentant les caractéristiques commerciales attendues.	Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective la politique commerciale de la PME et son environnement. Les enjeux sont mis en évidence.
<i>Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux</i>			
Travaux réalisés non situés dans un contexte (ni le pourquoi et le comment). Cf exercices.	Description du contexte sans mise en évidence du rôle du candidat.	Analyse du contexte de travail : événement déclencheur de la situation, contexte relationnel, contraintes et ressources, les objectifs, l'environnement technologique.	Restitution de l'analyse du contexte et prise de recul. Les travaux répondent à une problématique de gestion.
<i>Qualité et conformité de la production demandée</i>			
Productions ne prenant pas en compte la demande de la commission d'interrogation ou ne répondant pas au besoin.	Productions prenant en compte les exigences, en suivant une procédure, sans exploitation suffisante des ressources et des contraintes.	Analyse de la demande et productions répondant partiellement aux contraintes en mobilisant les ressources.	Productions professionnelles répondant au contexte.
<i>Qualité de la présentation de la production demandée</i>			
Présentation succincte.	Description des productions.	Justification des choix opérés pour réaliser la production.	Productions explicitées et argumentées en s'inscrivant dans le contexte. La présentation intègre une justification des choix.
<i>Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux</i>			
Pas de démarche, techniques et traitements peu appropriés.	Démarche mise en œuvre mais perfectible, techniques et traitements mal maîtrisés.	Justification et analyse des démarches mises en œuvre, techniques mobilisées appropriées.	Proposition d'une évolution des démarches en argumentant. La prise de recul est manifeste.
<b>Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique</b>			
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Absence de repères dans l'environnement numérique.	Mise en œuvre dans l'environnement numérique sans analyser les choix, manque d'autonomie.	Analyse les contraintes et les ressources. Mise en œuvre dans l'environnement numérique en justifiant les choix.	Mise en œuvre dans l'environnement numérique et si nécessaire proposition d'améliorations en argumentant de manière raisonnée pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire, manque d'autonomie.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas</i>			
Non compréhension de la demande.	Explications systématiquement demandées avant la réalisation.	Questionnement et reformulation de la demande pour une réponse adaptée.	Réponse efficace et autonome en justifiant les choix.

<b>Résultats en termes de communication</b>			
<i>Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle</i>			
Description des faits et du contexte sans analyse.	Description des faits et du contexte avec une tentative d'analyse.	Analyse pertinente du contexte, mais perfectible. Savoirs globalement maîtrisés.	Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle).
<i>Adaptation aux évolutions de la situation initiale</i>			
Paramètres modifiés non compris.	Paramètres modifiés, compris mais réponse à la demande non adaptée.	Réponse adaptée mais comportement verbal et non verbal manquant de professionnalisme.	Comportement verbal et non verbal professionnel compatible avec la situation simulée (stratégie de communication pertinente, techniques appropriées ...).
<i>Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail</i>			
Objectifs non identifiés.	Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée.	Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées.	Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant).
<i>Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels</i>			
Expression et vocabulaire inadaptés à la communication professionnelle.	Expression correcte mais règles et usages professionnels partiellement acquis	Registre de langue adapté Respect des règles et des usages professionnels Quelques maladresses d'expression.	Expression professionnelle pertinente et adaptée.
<i>Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée</i>			
Absence de savoirs ne permettant pas une analyse.	Savoirs mal appropriés et sans lien avec la situation simulée.	Analyse critique de la prestation à l'aide du questionnement de la commission d'interrogation permettant d'identifier les marges de progrès.	Analyse critique de la prestation argumentée et en relative autonomie permettant de prendre de la hauteur.

**BTS Gestion de la PME – Session 2020**  
**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**

**Grille d'évaluation – Forme ponctuelle (FP)**

<b>CANDIDAT(E)</b>	<b>Nom et Prénom :</b> <b>Matricule :</b>
<b>ENTRETIEN SUR LE PARCOURS PROFESSIONNEL DU DOMAINE 1 (Document synoptique – 1<sup>ère</sup> partie)</b>	
Points abordés lors de l'entretien (1 <sup>ère</sup> partie)	
<b>SITUATION PROFESSIONNELLE CHOISIE (2<sup>ème</sup> partie)</b>	
Identification de la situation professionnelle choisie (2 <sup>ème</sup> partie)	
Compétences mises en œuvre (indiquer les références des activités associées aux compétences)	
<b>SITUATION DE COMMUNICATION ORALE (3<sup>ème</sup> partie)</b>	
Identification de la situation de communication orale choisie (3 <sup>ème</sup> partie)	
Compétences mises en œuvre (indiquer les références des activités associées aux compétences)	
<b>SITUATION DE COMMUNICATION ECRITE (4<sup>ème</sup> partie)</b>	
Identification de la situation de communication écrite choisie (4 <sup>ème</sup> partie)	
Compétences mises en œuvre (indiquer les références des activités associées aux compétences)	

**BTS Gestion de la PME – Session 2020**  
**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**

**CRITÈRES DE PERFORMANCE - Forme ponctuelle (FP)**

	TI	I	S	TS
<b>Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs</b>				
Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME				
Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux				
Qualité des productions réalisées dans le cadre de la formation				
Qualité et conformité de la production demandée par la commission d'interrogation				
Précision et rigueur de la présentation de la production demandée				
Maîtrise des techniques mobilisées dans le contexte de la situation				
Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)				
Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 1				
Couverture du domaine 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs (document synoptique)				
<b>Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique</b>				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés				
Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas				
Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages				
<b>Résultats en termes de communication</b>				
Diversité des situations de communication écrite et orale				
Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle				
Adaptation aux évolutions de la situation initiale				
Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail				
Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels				
Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée				
Analyse de la situation de communication écrite				
Aptitude à justifier la structuration, le registre de langue, les procédés d'argumentation				
Qualité des écrits professionnels dans le respect des règles, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise				
Efficacité, qualité et conformité de la communication écrite compte tenu des objectifs				
Capacité à prendre en compte les modifications demandées				
<b>Pénalités pour non-respect du contenu défini par l'épreuve</b>				
<b>-2 points par fiche manquante</b>				
<b>-3 points pour l'absence d'une activité 1.2. (Administration des ventes) issue de la période en milieu professionnel</b>				

<b>NOTE /20 (après retrait des pénalités éventuelles)</b>			
<b>Membres de la commission :</b>	<b>Date :</b>	<b>Signatures</b>	

**Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation**

**BTS Gestion de la PME – Session 2020**  
**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**

**Fiche d’appréciation globale –Forme ponctuelle (FP)**

NOM et Prénom : \_\_\_\_\_

Numéro de candidature : \_\_\_\_\_

Date de l’interrogation : \_\_\_\_\_

Note sur 20 :
---------------

**Appréciation globale**

**En plus de l'appréciation globale, les examinateurs veilleront à expliciter les éléments pour lesquels le candidat n'a pas atteint le niveau requis de compétences.**

Nom des examinateurs :	Signatures :
------------------------	--------------

**Ce document d'évaluation peut être communiqué à la demande du candidat ou de la candidate**



**E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs**  
**Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences**  
**Document à l'attention des membres de la commission**  
**Forme ponctuelle (FP)**

<b>DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES</b>			
<b>TI</b>	<b>I</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>
<b>Subit</b>	<b>Exécute</b>	<b>Maîtrise</b>	<b>Est expert</b>
<b>Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs</b>			
<i>Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME</i>			
Description du contexte succincte partielle ou non structurée ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d'immersion professionnelle.	Contexte structuré mais sans réelle analyse.	Analyse du contexte commercial présentant les caractéristiques commerciales attendues.	Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective la politique commerciale de la PME et son environnement. Les enjeux sont mis en évidence.
<i>Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux</i>			
Travaux réalisés non situés dans un contexte (ni le pourquoi et le comment) ou non réalisés en milieu professionnel (Cf exercices).	Description du contexte sans mise en évidence du rôle du candidat.	Analyse du contexte de travail : événement déclencheur de la situation, contexte relationnel, contraintes et ressources, les objectifs, l'environnement technologique.	Restitution de l'analyse du contexte et prise de recul. Les travaux répondent à une problématique de gestion.
<i>Qualité des productions réalisées dans le cadre de la formation</i>			
Productions ne prenant pas en compte la demande du client ou du fournisseur et les besoins ou ne répondant pas au besoin.	Productions prenant en compte les exigences, en suivant une procédure, sans exploitation suffisante des ressources et des contraintes.	Analyse de la demande et productions répondant partiellement aux contraintes en mobilisant les ressources.	Productions professionnelles répondant au contexte. Le cas échéant ces productions permettent d'améliorer les procédures et les démarches mises en œuvre.
<i>Qualité et conformité de la production demandée</i>			
Productions ne prenant pas en compte la demande de la commission d'interrogation et les besoins ou ne répondant pas au besoin.	Productions prenant en compte les exigences, en suivant une procédure, sans exploitation suffisante des ressources et des contraintes.	Analyse de la demande et productions répondant partiellement aux contraintes en mobilisant les ressources.	Productions professionnelles répondant au contexte.
<i>Précision et rigueur de la présentation de la production demandée</i>			
Présentation succincte.	Description des productions.	Justification des choix opérés pour réaliser la production.	Productions explicitées et argumentées en s'inscrivant dans le contexte. La présentation intègre une justification des choix.
<i>Maîtrise des techniques mobilisées dans le contexte de la situation</i>			
Absence de connaissances des techniques ou techniques non mobilisées.	Ensemble des techniques très partiellement connues.	Majorité des techniques connues et maîtrisées.	Démonstration d'une solide connaissance des techniques professionnelles liées au domaine 1.
<i>Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)</i>			
Pas de démarche, techniques et traitements peu appropriés.	Démarche mise en œuvre mais perfectible, techniques et traitements mal maîtrisés.	Justification et analyse des démarches mises en œuvre, techniques mobilisées appropriées.	Proposition d'une évolution des démarches en argumentant. La prise de recul est manifeste.
<i>Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 1</i>			
Vocabulaire associé au domaine non maîtrisé.	Vocabulaire associé au domaine imprécis.	Vocabulaire associé au domaine utilisé à bon escient.	Démonstration d'une solide connaissance du vocabulaire professionnel lié au domaine 1 et au contexte de l'entreprise.
<i>Couverture du domaine 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs (document synoptique)</i>			
Couverture très insuffisante des activités ou absence de situations de communication dans les situations de gestion relevant du domaine 1 ou moins 3 activités présentées.	Couverture partielle des activités du domaine 1.	Couverture de l'ensemble des activités et au moins 2 fiches couvrant 3 activités.	Degré élevé de couverture des activités du domaine 1 (plus d'une situation de gestion pour plusieurs activités).

<b>Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique</b>			
<i>Effacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Absence de repères dans l'environnement numérique.	Mise en œuvre de l'environnement numérique sans analyse des choix, manque d'autonomie.	Analyse les contraintes et les ressources. Mise en œuvre de l'environnement numérique en justifiant les choix.	Mise en œuvre de l'environnement numérique et si nécessaire proposition d'améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire, manque d'autonomie.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas</i>			
Non compréhension de la demande.	Explications systématiquement demandées avant la réalisation.	Questionnement et reformulation de la demande pour une réponse adaptée.	Réponse efficace et autonome en justifiant les choix.
<i>Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>			
Sélection non pertinente et/ou usage inadapté de l'outil ou du service compte tenu du contexte de la situation de communication écrite et méconnaissance des finalités des outils.	Connaissance des finalités mais outil sélectionné ou usage non adapté à la situation de communication.	Connaissances des finalités et sélection et usage de l'outil ou du service pertinent mais non argumenté au regard du contexte et des usages.	Aisance dans l'argumentation des choix opérés.
<b>Résultats en termes de communication</b>			
<i>Diversité des situations de communication écrite et orale</i>			
Situations non ancrées dans le domaine 1 ou aucune des situations présentées ne porte sur une relation avec un client ou non vécues.	Supports et activités du domaine 1 peu variés.	Présence de 4 fiches de situations de communication (écrite et orale), dont 2 (une écrite et une orale) avec un client, présentant des supports de communication variés et mobilisant pour la communication écrite les fonctionnalités d'un logiciel de messagerie et celles avancées du traitement de textes et du logiciel de présentation.	Degré élevé de couverture des tâches de communication du domaine 1.
<i>Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle</i>			
Description des faits et du contexte sans analyse.	Description des faits et du contexte avec une tentative d'analyse.	Analyse pertinente du contexte mais perfectible. Savoirs globalement maîtrisés.	Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle).
<i>Adaptation aux évolutions de la situation initiale</i>			
Paramètres modifiés non compris.	Paramètres modifiés compris mais réponse à la demande non adaptée.	Réponse adaptée mais comportement verbal et non verbal manquant de professionnalisme.	Comportement verbal et non verbal professionnel compatible avec la situation simulée (stratégie de communication pertinente, techniques appropriées ...).

<i>Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail</i>			
Objectifs non identifiés.	Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée.	Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées.	Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant).
<i>Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels</i>			
Expression et vocabulaire inadaptés à la communication professionnelle.	Expression correcte mais règles et usages professionnels partiellement acquis.	Registre de langue adapté - Respect des règles et des usages professionnels - Quelques maladresses d'expression.	Expression professionnelle pertinente et adaptée.
<i>Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée</i>			
Absence de savoirs ne permettant pas une analyse.	Savoirs mal appropriés et sans lien avec la situation simulée.	Analyse critique de la prestation à l'aide du questionnement de la commission d'interrogation permettant d'identifier les marges de progrès.	Analyse critique de la prestation argumentée et en relative autonomie permettant de prendre de la hauteur.
<i>Analyse de la situation de communication écrite</i>			
Absence de connaissance des notions ne permettant pas une analyse.	Description de la situation sans analyse.	Analyse pertinente de la situation de communication écrite : objectifs à atteindre, acteurs, historique de la relation, enjeux, type de relation, contraintes et ressources (charte graphique, valeurs de l'entreprise, environnement technologique, ...), analyse du message reçu.	Capacité à situer son rôle dans la situation de communication écrite.
<i>Aptitude à justifier la structuration, le registre de langue, les procédés d'argumentation</i>			
Absence de justification des choix de structuration, de registre de langue et des procédés d'argumentation. Absence de savoirs.	Structuration des documents écrits, registre de langue et procédés d'argumentation adaptés à la situation de communication écrite. Impossibilité de justification, même aidée par le questionnement de la commission d'interrogation.	Structuration des documents écrits, registre de langue et procédés d'argumentation adaptés à la situation de communication écrite. Justification aidée par le questionnement de la commission d'interrogation.	Justification pertinente et argumentée du choix de structuration des documents écrits du registre de langue et des procédés d'argumentation.
<i>Qualité des écrits professionnels dans le respect des règles, des usages et des valeurs de l'entreprise</i>			
Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles.	Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels. Orthographe et expression insuffisantes.	Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute.	Justification et argumentation du respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise.
<i>Efficacité et conformité de la communication écrite compte tenu des objectifs</i>			
Objectifs non identifiés, réponse non adaptée.	Objectifs identifiés, réponse peu adaptée ou pas adaptée.	Identification et recherche des informations manquantes pour préparer la réponse. Justification de l'adaptation des messages aux supports et au mode de diffusion choisi et aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différentes. Justification de la prise en compte de l'historique des communications. Utilisation ou création de modèles de documents pertinents.	Capacité à évaluer l'écart entre l'objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart.
<i>Capacité à prendre en compte les modifications demandées</i>			
Non compréhension de la demande.	Explications demandées à la commission avant la réalisation.	Reformulation de la demande et une réponse adaptée.	Réponse efficace et autonome en justifiant les choix.

**BTS Gestion de la PME, session 2020**  
**U51 : Participer à la gestion des risques de la PME**

**Notification de non-conformité du dossier**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

N° de candidature : \_\_\_\_\_

En application de l'arrêté du 22 juillet 2008, et après vérification de votre dossier par la commission de contrôle ou la commission d'interrogation, celui-ci est déclaré non-conforme pour un ou plusieurs des motifs ci-dessous :

- Absence de dépôt de dossier
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité académique
- Durée de stage 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

Les documents devant être visés sont les suivants :

**- Candidats scolaires ou apprentis :**

- Attestations de stage
- Contrat d'apprentissage et certificat de travail

**- Candidats salariés ou assimilés :**

- Certificats de travail

**En l'absence de conformité de dossier, le candidat ou la candidate ne peut pas être interrogé(e) à l'épreuve, se voit attribuer la mention non valide (NV) à cette épreuve et ne peut donc pas obtenir le diplôme à cette session.**

**Date du contrôle :**

**Visa :**

**Unité E51 : Participer à la gestion des risques de la PME**

**Principes de composition du dossier à remettre par le candidat**

Les documents remis par le candidat ou la candidate comprennent deux parties : une partie identification et une partie dossier de l'épreuve.

**1. Partie identification (page de présentation)**

- Une partie identification de la candidate ou du candidat (nom, prénom, numéro de matricule, forme d'évaluation (CCF ou ponctuel) ;
- Une partie identifiant l'établissement de formation ;
- L'intitulé du projet validé par le(s) formateur(s) ;
- La référence aux activités du bloc de compétences 2 « Participer à la gestion des risques de la PME » mobilisées ;
- La période et le lieu de réalisation.

**2. Dossier de l'épreuve**

- Les attestations de stage ou les certificats de travail.
- La présentation du contexte, de l'activité et une analyse managériale de la PME. Cette présentation doit se composer *a minima* d'une :
  - analyse des éléments du contexte de la PME : activité et impact sur les risques ou la démarche qualité, effectif, fiche d'identité, chiffre d'affaires et marché, type de clientèle, politique de communication, certification- label, environnement numérique ;
  - analyse managériale : mode de production, structure, mode de coordination, style de management, forces et faiblesses de l'entreprise, analyse de la concurrence, ressources et compétences, avantage concurrentiel, facteur clé de succès, stratégies.
- Une évaluation globale :
  - de l'ensemble des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les gérer ;
  - de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME ;
- Une explicitation de la conduite de projet mise en œuvre par le candidat ou la candidate pour améliorer la gestion d'un risque qu'il ou elle a repéré au sein de la PME, ou pour développer la démarche qualité. Cette conduite de projet doit intégrer une veille associée au thème choisi.

*La présentation du contexte et l'évaluation globale comporte 12 pages maximum.*

Le dossier comprend également en annexe (en sus des 12 pages), les productions réalisées par le candidat ou la candidate pour conduire ces travaux de « gestion des risques de la PME » ou de « démarche qualité ».

**BTS gestion de la PME - Session 2020**  
**Unité E51 : Participer à la gestion des risques de la PME**  
**Grille d'évaluation de l'unité E51 CCF et ponctuel**

CANDIDAT(E)	Nom et Prénom : n° de candidature :		
Situation professionnelle			
Différents points abordés lors de l'entretien (2 <sup>ème</sup> partie)			
Commentaires			
Note /20	Membres de la commission :	Signatures	

<b>Critères de performance</b>	TI	I	S	TS
<b>Résultats liés à l'analyse du contexte global de la PME (Dossier et entretien)</b>				
Qualité de la présentation du contexte et de l'activité de la PME				
Qualité de l'analyse managériale				
<b>Résultats liés à l'évaluation globale (Dossier et entretien)</b>				
Qualité de l'évaluation globale des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les gérer				
Qualité de l'évaluation de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME				
Justification du choix du risque repéré (thème choisi) ou de la démarche qualité mise en place				
<b>Résultats liés à la conduite de projet (Dossier et entretien)</b>				
Qualité de la contribution à la mise en place d'une démarche de conduite de projet au sein de la PME				
Qualité et pertinence de la veille conduite au sein de la PME au regard du thème choisi				
Pertinence et qualité de la démarche de gestion du risque choisi ou de la démarche qualité mise en place				
Pertinence et qualité des productions réalisées dans le cadre de la gestion du risque ou de mise en place de la démarche qualité (outils et techniques)				
Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 2 : Participer à la gestion des risques de la PME				
<b>Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique (Dossier et entretien)</b>				
Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages de la PME				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur, mobilisées pour la conduite de projet				
Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés pour l'épreuve et pour la conduite de projet				
Justification et pertinence des logiciels spécialisés pour mettre en place une veille, d'une gestion de projet, d'une gestion des risques de la PME.				
<b>Résultats en termes de communication (pour rédaction du dossier et conduite de projet)</b>				
Efficacité de l'animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage au regard du projet				
Efficacité de la conduite d'entretien et/ou dans la participation à la conduite de réunions				
Efficacité des actions de communication produites dans le cadre de la conduite du projet				
Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise (dossier et conduite de projet)				
<b>Résultats en termes de communication orale (exposé et entretien)</b>				
Qualité de l'exposé				
Capacité d'écoute et de dialogue				
Qualité de l'expression et du vocabulaire				

**BTS Gestion de la PME – Session 2020**  
**Unité E51 : Participer à la gestion des risques de la PME**  
**Fiche d’appréciation CCF et ponctuel**

NOM et Prénom: \_\_\_\_\_

Numéro de candidature : \_\_\_\_\_

Date de l’interrogation : \_\_\_\_\_

Note sur 20 :
---------------

**Appréciation globale**

**En plus de l'appréciation globale, les examinateurs veilleront à expliciter les éléments pour lesquels la candidate ou le candidat n'a pas atteint le niveau requis de compétences.**

Nom des examinateurs :	Signatures :
------------------------	--------------

**Ce document d’évaluation peut être communiqué à la demande du candidat ou de la candidate**

**BTS gestion de la PME - Session 2020**  
**Unité E51 : Participer à la gestion des risques de la PME**  
**Critères d'évaluation de l'unité E51 CCF et ponctuel**  
**Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences**

**Document à l'attention des membres de la commission**

<b>DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES</b>			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
<i>Subit</i>	<i>Exécute</i>	<i>Maîtrise</i>	<i>Est expert</i>
<b>Résultats liés à l'analyse du contexte global de la PME (Dossier et entretien)</b>			
<i>Qualité de la présentation du contexte et de l'activité de la PME</i>			
Description du contexte et de l'activité, succincte, partielle ou non structuré Ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d'immersion professionnelle.	Présentation structurée mais sans analyse.	Analyse des éléments du contexte de la PME : activité et impact sur les risques ou la démarche qualité, effectif, fiche d'identité, chiffre d'affaires et marché, type de clientèle, politique de communication, certification- label, environnement numérique.	Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective l'activité de la PME et son environnement. Les enjeux liés à la gestion du risque ou la démarche qualité sont mis en évidence.
<i>Qualité de l'analyse managériale</i>			
Description du contexte managérial succincte ou non structurée Ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d'immersion professionnelle.	Présence d'éléments managériaux, sans analyse et peu contextualisés dans la PME.	Analyse managériale de la PME : mode de production, structure, mode de coordination, style de management, forces et faiblesses de l'entreprise, analyse de la concurrence, ressources et compétences, avantage concurrentiel, facteur clé de succès, stratégies.	Analyse managériale mettant en perspective les enjeux liés à la gestion du risque ou à la démarche qualité.
<b>Résultats liés à l'évaluation globale (Dossier et entretien)</b>			
<i>Qualité de l'évaluation de l'ensemble des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les prévenir</i>			
Simple évocation des risques.	Identification, recensement et évaluation partielle ou non justifiée.	Evaluation des risques et de la fiabilité des sources d'information.	Capacité à présenter une cartographie des risques, leur évaluation et les mesures de prévention déjà mises en œuvre.
<i>Qualité de l'évaluation de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME</i>			
Simple énonciation des normes, processus, procédures, labels et certificats.	Identification d'une démarche et d'éléments liés à la qualité.	Identification des outils mis en place dans la démarche qualité.	Capacité à appréhender la démarche qualité mise en œuvre en lien avec l'activité de la PME.
<i>Justification du choix du risque repéré (thème choisi) ou de la démarche qualité mise en place</i>			
Absence de justification.	Mise en évidence du thème choisi avec une justification succincte.	Choix justifié et argumenté en lien avec l'évaluation globale.	Capacité à faire le lien entre l'évaluation globale et l'analyse du contexte global de la PME.
<b>Résultats liés à la conduite de projet (Dossier et entretien)</b>			
<i>Qualité de la contribution à la mise en place d'une démarche de conduite de projet au sein de la PME</i>			
Absence de démarche projet.	Organisation d'activités et d'opérations, mais sans prendre en compte les contraintes.	Organisation d'activités et d'opérations, en prenant en compte les contraintes et ressources.	Capacité à mettre en place des opérations de suivi et de contrôle et de correction.
<i>Qualité et pertinence de la veille conduite au sein de la PME au regard du thème choisi</i>			
Aucune stratégie de recherche d'informations.	Recherche d'informations, mais sans réelle compréhension des enjeux.	Recherche d'informations et son organisation, avec validation des informations mais sans mise à disposition.	Mise en place d'une stratégie de veille (Si gestion d'un risque : veille réglementaire, veille technologique ; si démarche qualité : mise en place d'une méthode de veille pertinente au regard des besoins de certification de la PME).



<b>Pertinence et qualité de la démarche de gestion du risque choisi ou de la démarche qualité mise en place</b>			
Absence de démarche de gestion du risque choisi ou absence de démarche qualité à mettre en place.	Méthodologie suivie selon des consignes sans réelle autonomie. Quelques propositions d'amélioration.	Mise en place d'une méthodologie du risque et propositions d'amélioration Mise en place d'outils associés à une démarche qualité, avec une phase d'analyse préalable	Ensemble mené en toute autonomie.
<b>Pertinence et qualité des productions réalisées dans le cadre de la gestion du risque ou de mise en place de la démarche qualité (outil et techniques)</b>			
Absence d'outils.	Mise en place d'outils peu réalistes ou production de documents peu pertinents, peu réalistes.	Compréhension des enjeux, mise en œuvre d'outils et production de documents pertinents au regard du projet et de qualité professionnelle.	Capacité à justifier et/ou accompagner les acteurs concernés par la mise en place du projet..
<b>Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 2 : Participer à la gestion des risques de la PME</b>			
Vocabulaire associé au domaine non maîtrisé.	Vocabulaire associé au domaine imprécis.	Vocabulaire associé au domaine utilisé à bon escient.	Démonstration d'une solide connaissance du vocabulaire professionnel lié au domaine 2 et au contexte de l'entreprise.
<b>Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique (Dossier et entretien)</b>			
<b>Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</b>			
Sélection non pertinente et/ou usage inadapté de l'outil ou du service compte tenu du contexte et méconnaissance des finalités des outils.	Connaissance des finalités mais outil sélectionné ou usage non adapté au contexte.	Connaissances des finalités, sélection et usage de l'outil ou du service pertinent mais non argumenté au regard du contexte et des usages.	Aisance dans l'argumentation des choix opérés
<b>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</b>			
Absence de repères dans l'environnement numérique.	Mise en œuvre de l'environnement numérique sans analyse des choix.	Analyse des contraintes et des ressources. Mise en œuvre de l'environnement numérique en justifiant les choix.	Mise en œuvre de l'environnement numérique et si nécessaire proposition des améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<b>Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur, mobilisés pour la conduite de projet</b>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<b>Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés pour l'épreuve et pour la conduite de projet</b>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<b>Justification et pertinence des logiciels spécialisés pour mettre en place une veille, d'une gestion de projet, d'une gestion des risques de la PME</b>			
Pas de mise en œuvre de logiciels spécialisés.	Mise en œuvre de fonctionnalités de logiciels spécialisés.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<b>Résultats en termes de communication (pour rédaction du dossier et conduite de projet)</b>			
<b>Efficacité de l'animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage au regard du projet</b>			
Absence d'un dispositif de travail collaboratif.	Mise en place ou utilisation d'un dispositif collaboratif sans réelle autonomie dans l'animation.	Mise en place ou utilisation d'un dispositif et son animation en autonomie.	Capacité à faire des propositions d'amélioration du dispositif et des conditions d'animation.

<i>Efficacité de la conduite d'entretien et/ou dans la participation à la conduite de réunions</i>			
Absence d'entretien ou de réunion pour mener le projet.	Entretien ou participation à des réunions sans réflexion sur les outils à mobiliser et sans conception de ces outils.	Entretien ou participation à des réunions avec conception d'outils d'entretiens, d'animation, de recueil de données, d'informations ...	Capacité à conduire l'entretien ou la réunion en toute autonomie.
<i>Efficacité des actions de communication produites dans le cadre de la conduite du projet</i>			
Objectifs et enjeux non identifiés.	Actions de communication produites sans réelle autonomie (manque d'autonomie).	Productions d'actions de communication efficaces et pertinentes dans le cadre de la conduite de projet.	Capacité à évaluer pour chaque action produite l'écart entre l'objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart.
<i>Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise (dossier et conduite de projet)</i>			
Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles.	Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels. Orthographe et expression insuffisantes.	Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute.	Expression professionnelle pertinente et adaptée Justification et argumentation du respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise.
<b>Résultats en termes de communication orale (exposé et entretien)</b>			
<i>Qualité de l'exposé</i>			
Aucune structure et exposé trop court ou citation du risque ou de la démarche qualité.	Exposé non structuré et sans supports pour illustrer son propos.	Exposé clair et justification du risque ou de la démarche qualité appuyé par des supports de communication.	Exposé professionnel (structuré, synthétique, analyse rigoureuse et pertinente, documents professionnels, aisance à l'oral).
<i>Capacité d'écoute et de dialogue</i>			
Non compréhension des questions posées ou absence d'argumentation ou de justification des réponses.	Ecoute mais difficulté dans la compréhension des questions posées ou dans l'argumentation.	Écoute et demande de reformulation des questions pour pouvoir répondre de manière argumentée.	Échange constructif avec le jury (voire anticipation des questions).
<i>Qualité de l'expression et du vocabulaire</i>			
Expression et vocabulaire non adaptés.	Maladresses d'expression ou vocabulaire approximatif.	Vocabulaire professionnel et syntaxe corrects.	Haut niveau de vocabulaire professionnel et syntaxique.