

E4 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE – épreuve orale – coefficient 3

Pour cette épreuve, comme pour les épreuves qui suivent dans les annexes de cette circulaire, les extraits de définition des épreuves de l'arrêté du 15 janvier 2008 sont présentés en encadré. Cet arrêté est consultable sur le site du ministère de l'enseignement supérieur (http://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_assistant_manager.pdf).

L'épreuve prend appui sur des situations de communication professionnelle emblématiques du métier d'assistant de manager dans sa dimension de soutien à la communication et aux relations internes et externe. Ces situations ont été vécues ou observées par le candidat à l'occasion de ses stages ou de son exercice professionnel.

Les situations présentées par le candidat correspondent aux types d'activités de communication professionnelle suivantes :

- Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s)
- Recueillir des consignes de travail du manager
- Rendre compte, informer, faire le point avec le manager
- Installer les conditions d'un climat de travail de groupe favorable
- Animer un travail collaboratif
- Gérer une réunion
- Créer, entretenir et activer un réseau relationnel
- Accueillir et informer
- Négocier

Chaque situation de communication professionnelle comporte au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant(e) s'inscrivant dans un contexte national et/ou international.

Dispositions relatives à la forme ponctuelle

LE DOSSIER

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel au candidat. En l'absence de dossier, le candidat ne peut pas être interrogé. Les établissements de formation doivent être informés que le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas permis. En aucun cas, le dossier constitué par le candidat ne fait, en tant que tel, l'objet d'une évaluation.

► Composition

Ce dossier comporte quatre fiches descriptives de situations professionnelles vécues ou observées, sélectionnées par le candidat. Ces fiches doivent respecter le modèle joint en *annexe 9*. Toutes les rubriques devront être impérativement renseignées pour permettre aux interrogateurs d'élaborer le scénario de simulation. Parmi les quatre situations présentées, l'une doit être relative à la collaboration avec le manager, deux au moins doivent avoir été vécues ou observées dans un contexte de travail international et mobiliser une langue étrangère.

Au total, les quatre fiches descriptives doivent correspondre à quatre situations professionnelles différentes.

► Dépôt du dossier

Le dossier de l'épreuve E4 doit être déposé en deux exemplaires par le candidat auprès du centre d'examen avant la date limite fixée par le recteur. Tout candidat n'ayant pas respecté cette règle ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

► Contrôle de conformité

Avant l'interrogation, un contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités fixées par les autorités académiques.. Un modèle de fiche de contrôle de conformité est proposé en *annexe 12*.

En cas de non-conformité du dossier, le candidat ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation et le candidat ne peut pas se voir délivrer le diplôme.

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'INTERROGATION

La commission d'interrogation est composée de trois interrogateurs :

- un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement F1 "relations professionnelles internes et externes ",
- un professeur chargé de l'enseignement de culture générale et expression,
- et un professeur enseignant la langue vivante choisie par le candidat au moment de son inscription.

CONDITIONS MATÉRIELLES DE DÉROULEMENT DES INTERROGATIONS

Sont organisées, au minimum, une réunion de préparation et d'entente avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation après l'épreuve. La lecture des dossiers par la commission d'interrogation doit s'effectuer avant le passage des candidats, par exemple au début de chaque demi-journée. Après avoir sélectionné une fiche, la commission d'interrogation doit disposer d'environ 30 minutes par candidat pour construire une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation initiale choisie. La commission renseigne la fiche « préparation de la simulation E4 » (*annexe 10*) qui est remise au candidat au début de son temps de préparation à son arrivée en loge. Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

Le centre d'examen prévoit une salle d'attente et une loge de préparation, cette dernière étant sous la responsabilité d'un surveillant. L'épreuve, qui implique une simulation orale, conduit à veiller à l'aménagement d'espaces adaptés.

Les commissions d'interrogation interrogent un **maximum de cinq candidats** par journée.

Il est vivement conseillé d'attribuer entre le passage de deux candidats une durée d'environ 10 minutes, afin de procéder à l'évaluation du candidat qui vient d'achever sa prestation.

DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Préparation : 20 minutes – Interrogation : 40 minutes au maximum

L'épreuve se déroule en trois phases :

► *Première phase (10 minutes au maximum)*

Le candidat présente et analyse en français la situation de communication qu'il a décrite dans la fiche choisie par la commission. Celle-ci peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés.

► *Deuxième phase (20 minutes au maximum)*

Le candidat et un ou deux membres de la commission procèdent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. Une partie ou la totalité de la simulation se déroule dans la langue étrangère choisie par le candidat lors de son inscription à l'examen. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l'analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication, en particulier dans sa dimension interculturelle.

► *Troisième phase (10 minutes au maximum)*

L'entretien est élargi aux autres situations de communication présentées dans le dossier du candidat.

ÉVALUATION

Les membres de la commission d'interrogation complètent collégalement la grille d'évaluation fournie en *annexe 11*. La note finale sur 20 est arrondie au ½ point supérieur. Les commentaires portés par les commissions d'interrogation au verso de la grille d'évaluation ne doivent concerner que la prestation du candidat, appréciée au travers des critères d'évaluation nationaux, à l'exclusion de toute autre appréciation.

E4 – COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE – épreuve orale – coefficient 3**Dispositions relatives à la forme CCF**

L'épreuve prend appui sur des situations de communication professionnelle emblématiques du métier d'assistant de manager dans sa dimension de soutien à la communication et aux relations internes et externe. Ces situations ont été vécues ou observées par le candidat à l'occasion de ses stages ou de son exercice professionnel.

Les situations présentées par le candidat correspondent aux activités de communication professionnelle suivantes :

- Instaurer et entretenir la relation avec le(s) manager(s)
- Recueillir des consignes de travail du manager
- Rendre compte, informer, faire le point avec le manager
- Installer les conditions d'un climat de travail de groupe favorable
- Animer un travail collaboratif
- Gérer une réunion
- Créer, entretenir et activer un réseau relationnel
- Accueillir et informer
- Négocier

Chaque situation de communication professionnelle comporte au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant(e) s'inscrivant dans un contexte national et/ou international.

LES FICHES DESCRIPTIVES

L'épreuve prend appui sur quatre fiches descriptives de situations professionnelles vécues ou observées, correspondant à quatre situations professionnelles conformes à la définition de l'épreuve. En l'absence de fiches, le candidat ne peut pas être interrogé. Les établissements de formation doivent être informés que le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas autorisé. En aucun cas, le dossier constitué par le candidat ne fait l'objet, en tant que tel, d'une évaluation.

► Composition

Les fiches descriptives de situations vécues ou observées par le candidat doivent respecter le modèle joint en *annexe 9*. Toutes les rubriques devront être impérativement renseignées pour permettre aux interrogateurs d'élaborer le scénario de simulation. Parmi les quatre situations présentées, l'une doit être relative à la collaboration avec le manager, deux au moins doivent avoir été vécues ou observées dans un contexte de travail international et mobiliser une langue étrangère.

Au total, les deux fiches descriptives de la situation d'évaluation A et les deux fiches descriptives de la situation d'évaluation B doivent correspondre à quatre situations professionnelles différentes.

► Dépôt des fiches descriptives

Le candidat doit mettre à disposition de son professeur ou formateur les deux fiches descriptives retenues pour chaque situation d'évaluation de l'épreuve E4, en deux exemplaires et avant la date limite fixée par l'établissement ou le centre de formation. Tout candidat n'ayant pas respecté cette règle ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

Les professeurs interrogateurs doivent en effet disposer des fiches descriptives en temps suffisant avant le jour de l'évaluation du candidat pour pouvoir construire en commun les scénarios. Cette préparation est faite en amont de la convocation des candidats.

► Contrôle de conformité

Avant l'interrogation, les professeurs ou formateurs vérifient la conformité des fiches. Un modèle de fiche de contrôle de conformité est proposé en *annexe 12*. En cas de non-conformité, ils en informent le candidat avant le jour de l'évaluation.

En cas de non-conformité le jour de l'évaluation (aucune fiche descriptive présentée et/ou non concordance entre la langue présentée et la langue d'inscription à l'examen), le candidat ne peut pas être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme non validé, la mention NV est reportée sur le bordereau de notation et le candidat ne peut pas se voir délivrer le diplôme.

CALENDRIER DES DEUX SESSIONS DE CCF

L'épreuve est composée de deux situations d'évaluation, A et B, organisées pendant le cursus. Il faut donc qu'une partie la plus importante possible de l'enseignement de la finalité F1 ait été traitée pour commencer à procéder à l'évaluation en CCF. L'enclencher dès que le candidat a observé ou vécu deux situations reviendrait à procéder à une certification alors que la formation du candidat n'est pas suffisamment aboutie. Les professeurs (ou formateurs) doivent notamment s'assurer, avant d'évaluer leurs étudiants (ou apprentis ou stagiaires), que les connaissances de la finalité 1 correspondant à chacune des situations A ou B, ont bien été mises en place en formation, au travers des cours, des TD, des ateliers métier et des APS.

En conséquence, les formateurs organisent le CCF lorsque les candidats sont prêts (tous les candidats ne sont donc pas évalués au même moment) et en respectant, de préférence, les dates butoirs suivantes :

- vacances de Noël pour la première évaluation, lorsqu'un stage au moins a été effectué ;
- fin de la deuxième année scolaire (avant les écrits de l'examen) pour la seconde évaluation lorsque les deux stages ont été effectués.

Pour chaque candidat, **l'ordre des situations d'évaluation est fonction de sa progression, en particulier de la nature et du contenu des stages de première et deuxième année.** Ainsi, un candidat qui a réalisé son premier stage dans un contexte international pourra valider la situation B incluant la langue étrangère de son choix avant les vacances de Noël quand d'autres valideront la situation d'évaluation A.

Le candidat doit être informé par son établissement ou centre de formation des conditions de déroulement des épreuves en CCF, préalablement à sa mise en œuvre et, en particulier de la date, de l'heure, du lieu précis de l'évaluation ainsi que de la date de remise des deux exemplaires des fiches descriptives supports de l'évaluation. Un temps suffisant avant le jour de l'évaluation du candidat doit être prévu pour que les interrogateurs puissent construire en commun les scénarios et renseigner l'*annexe 10* pour chacun des candidats.

SITUATION A

COMPOSITION DE LA COMMISSION

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs, enseignants ayant ou ayant eu le candidat en formation : un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de « relations professionnelles internes et externes » et un professeur de culture générale et expression. Un professionnel peut être associé à la commission.

DÉROULEMENT ET ORGANISATION

Préparation : 20 minutes, interrogation : 20 minutes au maximum.

Cette situation d'évaluation se déroule en français. L'interrogation prend appui sur deux fiches descriptives de situations de communication professionnelle correspondant aux activités citées plus haut. Parmi les deux situations présentées, l'une doit être relative à la collaboration avec le manager.

La préparation des scénarios, faite en amont de la convocation des candidats, consiste à sélectionner une fiche descriptive et à construire une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation initiale choisie. Les professeurs renseignent la fiche « préparation de simulation » (*annexe 10*). Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

Le jour de l'évaluation, la fiche « préparation de la simulation » est remise au candidat au début de son temps de préparation à son arrivée en loge.

L'établissement de formation prévoit un espace de préparation adapté, distinct de l'espace d'interrogation.

L'épreuve se déroule en deux phases :

► *Première phase (5 minutes au maximum)*

Le candidat présente son analyse de la situation de communication. La commission peut être conduite à demander des précisions sur tout ou partie des points précédemment exposés.

► *Seconde phase (15 minutes au maximum)*

Le candidat et l'un ou les deux membres de la commission procèdent à la simulation de tout ou partie de la situation de communication orale construite par la commission. À l'issue de la simulation, la commission procède à un entretien permettant l'analyse et l'évaluation par le candidat de sa communication. La simulation et l'entretien se déroulent en français.

SITUATION B

COMPOSITION DE LA COMMISSION

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs, enseignants ayant ou ayant eu le candidat en formation : un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de « relations professionnelles internes et externes » et un professeur de la langue vivante choisie par le candidat. Un professionnel peut être associé à la commission.

DÉROULEMENT ET ORGANISATION

Préparation : 20 minutes, interrogation : 20 minutes au maximum.

Cette situation d'évaluation se déroule en français et en langue étrangère. L'évaluation prend appui sur deux fiches descriptives de situations de communication professionnelle, vécues ou observées dans un contexte de travail international permettant de mobiliser une langue étrangère. La simulation se déroule en partie ou en totalité dans la langue vivante étrangère (langue A ou langue B) choisie par le candidat.

La préparation des scénarios, faite en amont de la convocation des candidats, consiste à sélectionner une fiche descriptive et à construire une situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation initiale choisie. Les professeurs renseignent la fiche « préparation de simulation » (*annexe 10*). Les changements apportés doivent modifier de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Ils ne doivent cependant pas aboutir à une situation totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

Le jour de l'évaluation, la fiche « préparation de la simulation » est remise au candidat au début de son temps de préparation à son arrivée en loge.

L'établissement de formation prévoit un espace de préparation adapté, distinct de l'espace d'interrogation.

ÉVALUATION ET MODALITÉS DE VALIDATION

Pour chaque situation d'évaluation, les membres de la commission d'interrogation complètent collégalement la grille d'aide à l'évaluation fournie en *annexe 11 bis*.

La note proposée par la commission ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.

Pour chaque candidat, une récapitulation des deux évaluations est reportée sur *l'annexe 11 ter*.

Une réunion d'harmonisation dont la date sera fixée par les autorités académiques se tiendra sous la responsabilité de l'IA-IPR président du jury. Tous les établissements de formation publics et privés sous contrat présentant des candidats au titre du CCF doivent être représentés au sein de cette commission. Cette réunion permettra de contrôler, pour chaque établissement concerné, le dossier documentaire, la production des candidats ainsi que l'adéquation entre la production évaluée et la note attribuée.

Toute proposition de modification de note doit donner lieu à la rédaction par les membres de la commission d'une nouvelle grille d'évaluation (*annexe 11 ter*).

Le jury pouvant éventuellement demander à avoir communication des supports justifiant les propositions de notes, ces documents seront tenus à disposition, sous la responsabilité du chef d'établissement, pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

E6 - ACTION PROFESSIONNELLE- épreuve orale et pratique – 1 heure maximum - coefficient 4

LE DOSSIER

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel au candidat. Le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas autorisé. En aucun cas, le dossier constitué par le candidat ne fait l'objet d'une évaluation en tant que tel.

► Composition

Le dossier est constitué des éléments suivants :

- 1 Les attestations de stages (*annexe 7*) ou les certificats de travail.
- 2 Cinq fiches descriptives d'actions professionnelles, menées en milieu professionnel (réelles) et/ou en formation (simulées) :
 - au moins deux doivent relever de la finalité 5 "Prise en charge des activités déléguées" dont une portant sur un dossier spécialisé ;
 - au moins une doit relever des finalités 1 à 4 (activités de soutien).Parmi ces cinq actions, deux au moins doivent être inscrites dans un contexte international.
[...]
- 3 Le livret informatique du candidat, document support de l'évaluation ou de l'autoévaluation des compétences bureautiques et informatiques du référentiel de certification.

Le livret informatique recense toutes les compétences informatiques du référentiel, quelle que soit leur condition d'acquisition. Peuvent y figurer des situations professionnelles abordées en APS lors des cas professionnels, en TD, en stage, etc., dès lors que les éléments décrivant la situation peuvent être fournis.

La version numérisée du livret informatique est téléchargeable à l'adresse du CRCOM, centre de ressource pour l'enseignement de la communication et du management de l'éducation nationale (*annexe 18*).

Il aura été renseigné par le candidat tout au long de son cursus de formation et, sauf pour les candidats individuels, les compétences acquises auront été validées sur le livret par le professeur ou le formateur.

Dispositions relatives à la forme ponctuelle

Les fiches descriptives d'action professionnelle doivent être conformes aux modèles fournis en *annexe 13*.

Un descriptif des compétences du livret informatique, **réserve aux candidats individuels qui ne sont pas en mesure d'accéder à l'application informatique**, est fourni en *annexe 19*.

► Dépôt du dossier

Le dossier de l'épreuve E6 doit être déposé en deux exemplaires par le candidat auprès du centre d'examen avant la date limite fixée par le recteur. Tout candidat n'ayant pas respecté cette règle ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

► Contrôle de conformité

Avant l'interrogation, un contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités fixées par les autorités académiques. Un modèle de fiche de contrôle de conformité est proposé en *annexe 15*.

En cas d'absence ou de non-conformité du dossier, le candidat ne peut pas être interrogé à cette épreuve et la mention NV est reportée sur le bordereau de notation. Le candidat ne peut pas se voir délivrer le diplôme.

ORGANISATION DE L'ÉPREUVE

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques sur les matériels mis à leur disposition. Ils doivent se munir des logiciels, applications, ressources informatiques et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Les candidats restent seuls responsables de la mise en œuvre de ces ressources. Les candidats concernés par ces dispositions, qui ne sont pas munis de ces éléments ou qui ne sont pas en mesure de les installer et de les mettre en œuvre sur les matériels mis à leur disposition, ne peuvent pas être évalués. La mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation. Ces candidats ne peuvent pas se voir délivrer le diplôme.

Le candidat est autorisé à apporter le matériel nomade lui permettant de présenter les compétences déclarées dans son livret informatique. Il s'assure de l'autonomie électrique de son équipement, ainsi que de l'accès à internet si nécessaire.

LA COMMISSION D'INTERROGATION

► Composition

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur chargé de l'enseignement d'une ou plusieurs finalités et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci peut être remplacé par un autre professeur chargé de l'enseignement d'une ou de plusieurs finalités.

► Conditions matérielles de déroulement des interrogations

Sont organisées au minimum une réunion d'entente avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation après les épreuves.

Il est conseillé que les commissions d'interrogation interrogent **six candidats maximum** par journée.

La consultation du dossier par la commission d'interrogation doit s'effectuer avant le passage des candidats, au début de chaque demi-journée.

Il est vivement conseillé d'attribuer entre le passage de deux candidats une durée d'environ 10 minutes, afin de procéder à l'évaluation du candidat qui vient d'achever sa prestation.

DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve comporte trois phases :

► Première phase (durée : 15 minutes au maximum)

Le candidat présente pour chaque stage (ou emploi) :

- l'organisation d'accueil ;
- le poste de travail en caractérisant les fonctions, les moyens, les ressources matérielles et informationnelles disponibles, les liaisons fonctionnelles, le degré de délégation et les résultats attendus ;
- les travaux réalisés ;
- sa contribution aux activités du ou des managers et/ou du service.

Pendant son exposé, d'une durée de 5 à 10 minutes, le candidat n'est pas interrompu par les membres de la commission d'évaluation. Il peut illustrer ses propos par tout document qu'il juge utile.

A l'issue de cette présentation, le jury conduit un bref entretien d'explicitation. Cependant, l'entretien n'a pas pour objet d'évaluer le contenu des stages. Il ne constitue pas davantage un contrôle des connaissances techniques (qui sont évaluées par ailleurs).

► Deuxième phase (durée : 25 minutes au maximum)

Le candidat présente une action choisie par la commission d'interrogation à partir des fiches du dossier. Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance.

Pendant cette phase, la commission demande au candidat des éclaircissements ou des approfondissements sur les actions présentées. Le jury peut étendre l'entretien à une autre action, de nature différente (soutien/déléguée) présentée dans le dossier.

► Troisième phase (durée : 20 minutes au maximum)

Cette phase prend appui sur :

- le livret informatique ;
- les supports numériques, apportés par le candidat au moment de l'épreuve, permettant de vérifier les compétences déclarées dans le livret.

L'entretien entre la commission et le candidat ainsi que les démonstrations sur poste que la commission est susceptible de lui demander doivent permettre de vérifier par sondage le degré de maîtrise des compétences déclarées dans le livret fourni.

ÉVALUATION

Les membres de la commission d'interrogation complètent collégalement la grille d'aide à l'évaluation fournie en *annexe 14*.

La note finale sur 20 est arrondie au ½ point supérieur. Les commentaires portés par les commissions d'interrogation au verso de la grille d'évaluation ne doivent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation.

E6 - ACTION PROFESSIONNELLE- épreuve orale et pratique

1 heure maximum - coefficient 4

Dispositions relatives au CCF

CALENDRIER DES DEUX SESSIONS DE CCF

Situation d'évaluation A (12 points)

Cette évaluation prend appui sur des fiches descriptives. Au regard de leur contenu, il est nécessaire qu'une partie significative de l'enseignement de la finalité F5 ait été traitée en deuxième année et que tous les stages soient achevés pour pouvoir évaluer le candidat.

Situation d'évaluation B (8 points)

Cette évaluation prend appui sur un livret informatique présentant les compétences informatiques et bureautiques validées dans toutes les finalités par les formateurs évaluateurs au fil du parcours de formation.

SITUATION D'ÉVALUATION A

DOSSIER

Le dossier est constitué des éléments suivants :

1. Les attestations de stages (*annexe 7*) ou les certificats de travail.
2. Cinq fiches descriptives d'actions professionnelles, menées en milieu professionnel (réelles) et/ou en formation (simulées) :
 - au moins deux doivent relever de la finalité 5 "Prise en charge des activités déléguées" dont une portant sur un dossier spécialisé ;
 - au moins une doit relever des finalités 1 à 4 (activités de soutien).Parmi ces cinq actions, deux au moins doivent être inscrites dans un contexte international.

Les fiches descriptives d'action professionnelle doivent être conformes aux modèles fournis en *annexe 13*.

COMPOSITION DE LA COMMISSION

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs :

- un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement d'une ou plusieurs finalités (1 à 5),
- un professionnel.

DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

L'épreuve comporte deux phases :

► Première phase (durée : 15 minutes au maximum)

Le candidat présente pour chaque stage (ou emploi) :

- l'organisation d'accueil ;
- le poste de travail en caractérisant les fonctions, les moyens, les ressources matérielles et informationnelles disponibles, les liaisons fonctionnelles, le degré de délégation et les résultats attendus ;
- les travaux réalisés ;
- sa contribution aux activités du ou des managers et/ou du service.

Pendant son exposé, d'une durée de 5 à 10 minutes, le candidat n'est pas interrompu par les membres de la commission d'évaluation. Il peut illustrer ses propos par tout document qu'il juge utile.

A l'issue de cette présentation, le jury conduit un bref entretien d'explicitation. Cependant, l'entretien n'a pas pour objet d'évaluer le contenu des stages. Il ne constitue pas davantage un contrôle des connaissances techniques (qui sont évaluées par ailleurs).

► Deuxième phase (durée : 25 minutes au maximum)

Le candidat présente une action choisie par la commission d'interrogation à partir des fiches du dossier. Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance.

Pendant cette phase, la commission demande au candidat des éclaircissements ou des approfondissements sur les actions présentées. Le jury peut étendre l'entretien à une autre action, de nature différente (soutien/déléguée) présentée dans le dossier.

ÉVALUATION

Les membres de la commission d'interrogation complètent collégalement la grille d'aide à l'évaluation fournie en *annexe 14 bis* et proposent une note.

En aucun cas, ils ne communiqueront cette proposition au candidat.

SITUATION D'ÉVALUATION B

COMPOSITION DE LA COMMISSION D'ÉVALUATION

Les professeurs évaluateurs sont les professeurs d'économie et gestion chargés de l'enseignement des finalités 1 à 5. Ils valident les compétences au fur et à mesure de leur acquisition sur les deux années de formation.

La proposition de note est établie à partir de la grille d'évaluation (*annexe 14 bis*) qui prend en compte les compétences du livret.

LIVRET INFORMATIQUE

Le livret informatique recense toutes les compétences informatiques du référentiel, quelle que soit leur condition d'acquisition. Peuvent y figurer des situations professionnelles abordées en APS lors des cas professionnels, en TD, en stage, etc., dès lors que les éléments décrivant la situation peuvent être fournis.

La version numérisée du livret informatique est téléchargeable à l'adresse du CRCOM, centre de ressource pour l'enseignement de la communication et du management de l'éducation nationale (*annexe 19*).

Il aura été renseigné par le candidat tout au long de son cursus de formation et les compétences acquises auront été validées sur le livret par le professeur ou le formateur.

En conséquence, il n'y a ni convocation du candidat ni passage formel devant une commission d'interrogation pour évaluer la situation B en CCF. L'évaluation est arrêtée au plus tard dans l'année scolaire par les professeurs/formateurs.

MODALITÉS DE VALIDATION DE L'ÉPREUVE E6

Les membres de la commission d'interrogation complètent collégalement la grille d'aide à l'évaluation fournie en *annexe 14 ter*.

La note proposée par la commission ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.

Une réunion d'harmonisation dont la date sera fixée par les autorités académiques, se tiendra sous la responsabilité de l'IA-IPR président du jury. Tous les établissements de formation publics et privés sous contrat présentant des candidats au titre du CCF doivent être représentés au sein de cette commission. Cette réunion permettra de contrôler, pour chaque établissement concerné, le dossier documentaire, la production des candidats et l'adéquation entre la production évaluée et la note attribuée. Toute proposition de modification de note doit donner lieu à la rédaction par les membres de la commission d'une nouvelle grille d'évaluation (*annexe 14 ter*).

Le jury pouvant éventuellement demander à avoir communication des supports justifiant les propositions de notes, ces documents seront tenus à disposition, sous la responsabilité du chef d'établissement, pour la session considérée, jusqu'à la session suivante.

ÉPREUVE FACULTATIVE EF2 – MODULE DE SPÉCIALISATION

Épreuve orale – Durée 30 minutes

Peuvent se présenter à l'épreuve :

- les candidats sous statut scolaire ayant suivi l'enseignement facultatif "Module de spécialisation".

La présentation du module de spécialisation suppose une habilitation préalable délivrée par le recteur qui aura validé le projet de module de spécialisation présenté par l'équipe pédagogique.

- les candidats pouvant justifier d'une expérience professionnelle dans le domaine de spécialisation, à l'aide d'une attestation de l'employeur.

- les candidats préparés par le CNED peuvent présenter une attestation émise par le CNED.

Dans les trois cas, l'attestation doit être présentée dans les délais fixés par le recteur de l'académie d'inscription.

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel du candidat.

► Dépôt du dossier

Le dossier de l'épreuve EF2 doit être déposé en deux exemplaires par le candidat auprès du centre d'examen avant la date limite fixée par le recteur. Tout candidat n'ayant pas respecté cette règle ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

1. Objectifs

L'épreuve a pour but de valider les compétences et les connaissances acquises dans un champ de spécialisation en relation avec les activités professionnelles de l'assistant de manager.

Cette spécialisation peut intervenir par exemple dans les champs suivants :

- la gestion des ressources humaines,
- le conseil juridique,
- la gestion des collectivités territoriales,
- les relations commerciales internationales.

2. Modalités

L'épreuve prend la forme d'un exposé puis d'un entretien avec la commission d'interrogation.

Elle prend appui sur un dossier présentant une ou plusieurs actions relevant du champ de spécialisation choisi par le candidat et la définition des compétences visées par le module. L'exposé doit contenir :

- la présentation du contexte de travail,
- la description et l'analyse de(s) action(s) menée(s),
- la présentation des démarches et des outils spécifiques du domaine de spécialisation,
- le bilan de(s) action(s) menée(s).

3. Déroulement de l'épreuve

Le candidat présente son exposé sans être interrompu, pendant une durée de *10 minutes* puis la commission procède à un entretien pendant *20 minutes au maximum*.

Le candidat est libre du choix de sa documentation d'appui.

La commission d'interrogation est composée :

- d'un professeur en charge des enseignements des finalités 1 à 5 du référentiel de certification,
- d'un professionnel du domaine de spécialisation.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Tout candidat sans dossier sera donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien et se verra en conséquence attribuer la note zéro.

4. Critères et modalités d'évaluation

La commission d'interrogation évalue :

- la maîtrise des connaissances propres au domaine de spécialisation en lien avec la ou les actions présentées ;
- l'appropriation du vocabulaire du domaine de spécialisation ;
- la capacité à mettre en œuvre les méthodes et outils du domaine de spécialisation.

Le dossier en tant que tel n'est pas évalué.

Les membres de la commission d'interrogation complètent collégialement la grille d'évaluation fournie en *annexe 16*.

ANNEXE 7

LOGO DE L'ORGANISME D'ACCUEIL

ATTESTATION DE STAGE

à remettre à la ou au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou Dénomination sociale :

Adresse :

.....

 :

Certifie que

LA OU LE STAGIAIRE

Nom : Prénom : Sexe : F M Né.e le : __/__/____

Adresse :
.....
.....

.....

.....

 : Mél :

ÉTUDIANT.E EN (intitulé de la formation ou du cursus de l'enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :
.....

.....

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

DURÉE DU STAGE

Dates de début et de fin du stage : **Du**JJ/MM/AAAA..... **au**JJ/MM/AAAA.....

Représentant une **durée totale** de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

Stage réalisé dans un contexte international OUI NON

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective de la ou du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits à 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 VERSÉE Á LA OU AU STAGIAIRE

La ou 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 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(e) 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. L.351-17 – code de l'éducation art..D.124-9).

FAIT À **LE**

Nom, fonction et signature du ou de la représentant.e
de l'organisme d'accueil

BTS Tertiaires - FICHE D'AIDE à L'ÉVALUATION DE LA COMPREHENSION ET DE L'EXPRESSION ORALES - LANGUE VIVANTE A :

Session :
 Nom de l'élève :

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 (présentation du document)		Interaction orale (entretien avec l'examinateur)		Intelligibilité et recevabilité linguistique	
Degré 1	Degré 2	Degré 1	Degré 2	Degré 1	Degré 2
1 ou 2 pt	3 pts	1 ou 2 pts	3 pts	1 ou 2 pts	3 ou 4 pts
Présente peu d'informations (compréhension très partielle du document). Énoncés très courts et stéréotypés. Nombreuses pauses. Lit ses notes.	A saisi l'information essentielle, mais le relevé reste incomplet. En rend compte de manière brève et élémentaire (simple liste de points).	Echange difficile malgré l'aide apportée par l'examinateur.	Communique de façon limitée. Répond, sans prendre l'initiative de l'échange qui repose sur l'aide apportée par l'examinateur.	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d'expressions courantes.	S'exprime dans une langue intelligible malgré un vocabulaire limité. Commet systématiquement des erreurs élémentaires. Prononciation compréhensible malgré un net accent français.
Degré 3	Degré 4	Degré 3	Degré 4	Degré 3	Degré 4
4 pts	5 ou 6 pts	4 pts	5 ou 6 pts	4 pts	5 ou 6 pts
A saisi les points principaux qu'il présente avec une certaine précision. Discours articulé et cohérent (suite linéaire de points qui s'enchaînent).	Présente le document de façon personnelle et organisée (compréhension fine du support : point de vue, ton...). Explicite les points importants, les exemples et détails pertinents.	Peut intervenir dans l'échange avec une relative aisance. Réponses cohérentes même si les interventions sont parfois brèves et maladroites.	Argumente avec pertinence, peut parfois prendre l'initiative de l'échange et prendre position. Capable de relier le document à d'autres thèmes ou éléments de culture professionnelle.	Fait un emploi globalement correct des structures courantes malgré de nettes influences de la langue maternelle. Prononciation clairement intelligible malgré des erreurs.	Débit assez régulier. Bon contrôle grammatical et lexique assez étendu (pas de fautes conduisant à des malentendus). Prononciation claire.
Bonus : Capable d'apprécier le document et de prendre position.	Bonus : Capable d'apprécier le document et de prendre position.	Bonus : Fait preuve de culture personnelle.	Bonus : Fait preuve de culture professionnelle.	Bonus : qualités de communicateur, capacité à convaincre.	Bonus : qualités de communicateur, capacité à convaincre.
Note A, sur 6	Note A, sur 6	Note B, sur 6	Note B, sur 6	Note C, sur 8	Note C, sur 8
/6	/6	/6	/6	/8	/8

Note de l'élève (total A + B + C) = /20

Appréciation :

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

BTS Tertiaires - Épreuve orale FICHE D'AIDE à L'ÉVALUATION

Session :
LANGUE VIVANTE B :

Nom de l'élève :

Pour chacune des trois 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).

Expression orale en continu (présentation du document)		Interaction orale (entretien avec l'examinateur)		Intelligibilité et recevabilité linguistique	
Degré 1		Degré 1		Degré 1	
Présente peu d'informations (compréhension très parcellaire du document). Énoncés très courts et stéréotypés. Nombreuses pauses. Lit ses notes.	1 ou 2 pts	Échange difficile malgré l'aide apportée par l'examinateur.	2 pts	Partiellement compréhensible. Répertoire élémentaire de mots et d'expressions courantes.	2 pts
Degré 2 A saisi l'information essentielle et en rend compte de manière brève et élémentaire (simple liste de points).	3 ou 4 pts	Degré 2 Communique de façon limitée. Répond, sans prendre l'initiative de l'échange qui repose sur l'aide apportée par l'examinateur.		Degré 2 S'exprime dans une langue intelligible malgré un vocabulaire limité. Commet systématiquement des erreurs élémentaires. Prononciation compréhensible malgré un net accent français.	4 ou 5 pts
Degré 3 A saisi les points principaux qu'il présente avec une certaine précision. Discours articulé et cohérent (suite linéaire de points qui s'enchaînent).	5 ou 6 pts	Degré 3 Peut intervenir dans l'échange avec une relative aisance. Réponses cohérentes même si les interventions sont parfois brèves et maladroites.		Degré 3 Fait un emploi globalement correct des structures courantes malgré de nettes influences de la langue maternelle. Prononciation clairement intelligible malgré des erreurs.	6 à 8 pts
Bonus : Capable d'apprécier le document et de prendre position.	(1 à 2 pts)	Bonus : Fait preuve de culture personnelle.	(1 à 2 pts)	Bonus : qualités de communicateur, capacité à convaincre.	(1 à 2 pts)
Note A, sur 6	/6	Note B, sur 6	/6	Note C, sur 8	/8

Note de l'élève (total A + B + C) = /20

Appréciation :

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

FICHE DESCRIPTIVE DE SITUATION DE COMMUNICATION (E4)	
BTS Assistant de manager - Session 2019 -	
ÉPREUVE E4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE	Fiche n°:
Nom et prénom du candidat :	N° d'inscription du candidat :
Langue vivante choisie lors de l'inscription	

LA SITUATION DE COMMUNICATION	
Vécue	Observée
Intitulé de la situation :	
Type de situation (cf. liste des 9 situations définie par le référentiel page 108) :	
L'ORGANISATION CONCERNÉE	
Nom :	
Adresse :	
Activité :	Département ou service :
LE CONTEXTE DE LA SITUATION	
Contexte managérial :	
Contexte organisationnel :	

Contexte relationnel

- Composantes de la communication

- Enjeux

- Forme de la communication

- Techniques et outils de communication utilisés

LES STRATÉGIES DE COMMUNICATION MISES EN ŒUVRE

Présentation des faits mettant en évidence la (les) stratégie(s) développée(s).

L'ÉVALUATION DE LA RELATION

Évaluation de la communication, de son efficacité professionnelle

BTS Assistant de manager session 2019
E4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN LANGUE ÉTRANGÈRE

FICHE DE PRÉPARATION DE LA SIMULATION

NOM :	Prénom :	N° candidat :
Fiche de situation N°	Intitulé de la situation initiale :	

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous

PARAMÈTRES MODIFIÉS	
<i>(Cadre rempli par la commission d'interrogation - ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)</i>	
Le contexte managérial	
Le contexte organisationnel	
Le contexte relationnel <ul style="list-style-type: none"> • <i>Identité du ou des acteurs rencontrés</i> • <i>Forme de communication</i> • <i>Techniques et outils</i> • <i>Etc...</i> 	

L'objet de la situation	
DÉLIMITATION DE LA SÉQUENCE À SIMULER	
<i>La commission précise le moment de la situation qui sera simulé, en situant plus particulièrement le début de cette simulation (exemples : lieu, acteurs, disposition, ce qui vient d'être dit....)</i>	

Des exemples de fiches complétées sont disponibles sur le site du CRCOM : <http://www.crcom.ac-versailles.fr/> .

MODALITÉS D'ACCÈS AUX VERSIONS NUMÉRIQUES DU LIVRET INFORMATIQUE (tous candidats)

La version numérique du livret informatique destinée à l'épreuve E6 "Action professionnelle" du BTS Assistant de Manager est téléchargeable au moyen du lien suivant :

<http://www.crcom.ac-versailles.fr/spip.php?article535>

Elle est installable sur un serveur d'établissement ou sur un poste informatique individuel.

Elle est fonction du statut du candidat et de l'établissement de formation :

- 1. Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilitée ; formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités au CCF.*
- 2. Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilitée ; formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé ; enseignement à distance.*

MODÈLE DE LIVRET INFORMATIQUE version papier (réservé aux candidats individuels)

BTS Assistant de manager - Session 2019	
LIVRET INFORMATIQUE	
ÉPREUVE E6 : ACTION PROFESSIONNELLE	
Nom et prénom du candidat :	N° d'inscription :

Le candidat coche la case de la colonne dès lors qu'il estime avoir acquis la compétence correspondante (définie par les colonnes « Activité » et « Compétence »), et qu'il est en mesure de l'attester.

Finalité 1 : Soutien à la communication et aux relations internes et externes

ACTIVITÉ	COMPÉTENCE	PRÉSENTÉE
Rendre compte, informer, faire le point	Mettre en œuvre les fonctionnalités d'écriture, de correction et de mise en forme des logiciels bureautiques.	<input type="checkbox"/>
Animer un travail collaboratif	Mettre en œuvre les outils et les méthodes du travail collaboratif.	<input type="checkbox"/>
Animer un travail collaboratif	Assurer la circulation des documents (papiers et électroniques).	<input type="checkbox"/>
Gérer une réunion	Pratiquer les techniques d'animation de réunion : créer et utiliser une présentation assistée par ordinateur.	<input type="checkbox"/>
Gérer une réunion	Pratiquer les techniques de créativité : créer et exploiter une carte visuelle des idées assistée par ordinateur.	<input type="checkbox"/>
Créer, entretenir et activer un réseau relationnel (à l'interne, à l'externe, à l'international)	Créer une base de contacts.	<input type="checkbox"/>
Créer, entretenir et activer un réseau relationnel (à l'interne, à l'externe, à l'international)	Partager ses informations.	<input type="checkbox"/>
Accueillir et informer en français et en langue étrangère	Orienter et guider un visiteur : rechercher dans un annuaire, un agenda électronique.	<input type="checkbox"/>
Communiquer par écrit (en interne, à l'externe, en langue française et étrangère)	Définir les moyens de la communication.	<input type="checkbox"/>
Communiquer par écrit (en interne, à l'externe, en langue française et étrangère)	Réaliser un publipostage.	<input type="checkbox"/>
Communiquer par écrit (en interne, à l'externe, en langue française et étrangère)	Appliquer une charte graphique.	<input type="checkbox"/>
Communiquer par écrit (en interne, à l'externe, en langue française et étrangère)	Mobiliser les fonctionnalités d'écriture, de mise en page et de présentation des logiciels bureautiques.	<input type="checkbox"/>

Finalité 2 : Soutien à l'information

ACTIVITÉ	COMPÉTENCE	PRÉSENTÉE
Mobiliser les méthodes de recherche d'information	Mobiliser les moyens de recherche d'information.	<input type="checkbox"/>
Mobiliser les méthodes de recherche d'information	Interroger une base de données.	<input type="checkbox"/>
Mobiliser les méthodes de recherche d'information	Sélectionner et valider l'information.	<input type="checkbox"/>
Mobiliser les méthodes de recherche d'information	Réaliser un questionnaire d'enquête et traiter les réponses.	<input type="checkbox"/>
Assurer une veille informationnelle	Mettre en place une méthode de veille.	<input type="checkbox"/>
Créer et modéliser un document	Produire, utiliser, maintenir des documents génériques.	<input type="checkbox"/>
Élaborer un dossier documentaire, un dossier comptable, une revue de presse	Organiser l'accès à l'information dans le dossier, la revue de presse.	<input type="checkbox"/>
Procéder à l'acquisition numérique de documents	Numériser les documents.	<input type="checkbox"/>
Procéder à l'acquisition numérique de documents	Attribuer un format au document (image ou contenu).	<input type="checkbox"/>
Procéder à l'acquisition numérique de documents	Convertir le format d'un document.	<input type="checkbox"/>
Procéder à l'acquisition numérique de documents	Compresser un document numérique.	<input type="checkbox"/>
Procéder à l'acquisition numérique de documents	Indexer un document.	<input type="checkbox"/>
Optimiser la circulation de l'information	Mettre à jour les listes de diffusion et les annuaires.	<input type="checkbox"/>
Participer à l'évolution du système d'information	Se situer dans l'organisation et dans les processus.	<input type="checkbox"/>
Participer à l'évolution du système d'information	Identifier les besoins.	<input type="checkbox"/>

Participer à l'évolution du système d'information	Analyser et représenter les procédures et les flux.	<input type="checkbox"/>
Participer à l'évolution du système d'information	Proposer des améliorations et les argumenter.	<input type="checkbox"/>
Participer à la sécurité du système d'information	Identifier les procédures et moyens de sécurisation du système d'information.	<input type="checkbox"/>
Participer à la sécurité du système d'information	Repérer les dysfonctionnements.	<input type="checkbox"/>
Participer à la sécurité du système d'information	Participer à la gestion des droits d'accès.	<input type="checkbox"/>
Participer à la sécurité du système d'information	Gérer les sauvegardes.	<input type="checkbox"/>
Participer à la sécurité du système d'information	Contrôler l'intégrité et la confidentialité des informations.	<input type="checkbox"/>
Participer à la sécurité du système d'information	Formuler des propositions d'amélioration relatives aux postes et au service.	<input type="checkbox"/>

Finalité 3 : Aide à la décision

ACTIVITÉ	COMPÉTENCE	PRÉSENTÉE
Déceler un problème ou un besoin	Collecter les informations.	<input type="checkbox"/>
Rechercher des solutions	Utiliser les techniques de créativité : créer et exploiter une carte visuelle des idées assistée par ordinateur.	<input type="checkbox"/>
Analyser les solutions	Utiliser les méthodes et outils de simulation.	<input type="checkbox"/>
Analyser les solutions	Concevoir une feuille de calcul.	<input type="checkbox"/>
Analyser les solutions	Concevoir un tableau croisé dynamique.	<input type="checkbox"/>
Définir un plan d'action	Utiliser les fonctionnalités de gestion de projet.	<input type="checkbox"/>
Définir un plan d'action	Utiliser les fonctionnalités de traitement de l'information quantitative.	<input type="checkbox"/>
Élaborer un tableau de bord	Utiliser les fonctionnalités de calcul et de présentation de données.	<input type="checkbox"/>

Finalité 4 : Organisation de l'action

ACTIVITÉ	COMPÉTENCE	PRÉSENTÉE
Tenir les agendas Personnels et partagés	Mobiliser les fonctionnalités de l'agenda électronique, individuel ou partagé.	<input type="checkbox"/>
Organiser les déplacements	Utiliser les outils de recherche d'informations relatives aux déplacements.	<input type="checkbox"/>
Organiser les déplacements	Utiliser les outils de réservation sur Internet (transport et hébergement).	<input type="checkbox"/>
Participer à la coordination des activités des membres de l'entité	Mettre en œuvre les outils d'administration d'un espace de travail collaboratif.	<input type="checkbox"/>
Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication	Répondre à une demande ponctuelle d'aide, de dépannage d'un membre de l'entité.	<input type="checkbox"/>
Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication	Orienter vers des ressources, des formations.	<input type="checkbox"/>
Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication	Optimiser les pratiques des utilisateurs dans l'entité.	<input type="checkbox"/>
Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication	Former les utilisateurs aux usages, pratiques et outils utilisés.	<input type="checkbox"/>
Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication	Actualiser ses connaissances dans le domaine des TIC.	<input type="checkbox"/>
Fournir une assistance à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication	Accompagner le déploiement des applications informatiques auprès des utilisateurs.	<input type="checkbox"/>

Finalité 5 : Prise en charge des activités déléguées

ACTIVITÉ	COMPÉTENCE	PRÉSENTÉE
Préparer et suivre les formations	Assurer le suivi administratif et financier : mettre en œuvre les fonctionnalités d'applications métier du domaine de la formation.	<input type="checkbox"/>
Assurer le suivi des congés annuels	Organiser la continuité du service : mettre en œuvre des outils de planification de l'activité et des congés.	<input type="checkbox"/>
Gérer les absences	Assurer le suivi des absences : mettre en œuvre un outil de suivi des absences.	<input type="checkbox"/>
Mettre à jour les données administratives du Personnel	Utiliser les interfaces graphiques de saisie des données du domaine de la GRH.	<input type="checkbox"/>
Gérer les achats de petit matériel et de fournitures	Assurer le suivi des commandes : enregistrer une facture.	<input type="checkbox"/>
Assurer la logistique d'un événement	Construire le déroulement de la manifestation : utiliser les fonctionnalités d'un outil d'ordonnancement des tâches et de planification.	<input type="checkbox"/>
Mettre en œuvre les méthodes de travail spécifiques au domaine de spécialité	Utiliser les logiciels ou modules spécifiques du domaine de spécialité.	<input type="checkbox"/>