

A Toulouse, le 13 mars 2017

**CIRCULAIRE ACADÉMIQUE D'ORGANISATION  
BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR  
ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE  
2017**

Application de la circulaire nationale émise le 5 janvier 2017 par l'Académie de Clermont-Ferrand.

	DATES	LIEUX
<b>Dépôts des dossiers</b>	dossier langues le <b>18 mai 2017</b> date impérative autres dossiers le <b>18 mai 2017</b>	Centre d'examen indiqué sur la convocation
<b>ECRITS</b>		
<b>U32 - Management des entreprises</b>	mardi 9 mai 2017 9h30 – 12h30 <b>(1)</b>	<p><b><u>*L'usage d'un dictionnaire unilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites</u></b></p> <p>Voir page 2</p> <p>Aucun candidat ne doit quitter la salle d'examen <b>(1)</b> avant la fin de l'épreuve, <b>(2)</b> avant la fin de la 2ème heure des épreuves</p>
<b>U31 - Economie Droit</b>	mardi 9 mai 2017 14h30 – 18h30 <b>(2)</b>	
<b>U21.1 - Langues vivantes étrangères</b>	mercredi 10 mai 2017 10h30 – 12h30	
<b>U1 - Culture générale et expression</b>	mercredi 10 mai 2017 14h00 – 18h00 <b>(2)</b>	
<b>U5 - Organisation et gestion de la PME</b>	jeudi 11 mai 2017 14h00 – 18h00 <b>(2)</b>	
<b>U61 - Analyse du système d'information et des risques informatiques</b>	vendredi 12 mai 2017 14h00 – 16h00 <b>(1)</b>	
<b>EPREUVES ORALES ET PRATIQUES</b>		
<b>U21.2 U22 et UF1 - Langues vivantes étrangères (obligatoire et facultative)</b>	du lundi 29 mai au vendredi 2 juin 2017	<p>lycée Ozenne 9 rue Merly 31070 Toulouse Cedex</p>
<b>U42 - Communication Interne et externe</b>	du mercredi 7 au mardi 13 juin 2017	
<b>U41 - Gestion des Relations avec les Clients et Fournisseurs</b>		
<b>U62 - Projet de développement de la PME</b>	du lundi 19 au vendredi 23 juin 2017	
<b>REMISE DES LIVRETS SCOLAIRES</b>	pour le jeudi 18 mai 2017	<p>lycée Berthelot 14 rue François Longaud CS 17803 31078 Toulouse Cedex 4</p>
<b>PUBLICATION DES RESULTATS</b>	jeudi 29 juin 2017 à 18h00	<p><a href="http://www.ac-toulouse.fr">http://www.ac-toulouse.fr</a> (rubrique résultats PUBLINET)</p>

Nombre de candidats inscrits 455 Candidats

**Ces horaires doivent être impérativement respectés.** Aucune modification ne peut être envisagée.

# EPREUVES ECRITES

**I – ORGANISATION** : Les épreuves se dérouleront dans les établissements dénommés « CENTRES D'ECRITS » :

CENTRES D'ECRITS		ORIGINE DES CANDIDATS
Ariège	Lycée Gabriel Fauré - Foix 14 candidats	IFA CCI de l'Ariège (13), Enseignement à Distance département 09 (1),
Aveyron	Lycée Jean Vigo – Millau 10 candidats	Lycée Jean Vigo (10)
Aveyron	Lycée Carnus - Rodez 27 candidats	CCI Rodez (11), Lycée Charles Carnus (12), individuel département 12 (1), Humanis développement (3)
Haute-Garonne	Lycée Bagatelle – St Gaudens 30 candidats	Lycée Bagatelle (9), Individuels département 31 (14), Enseignement à distance département 31 (7)
Haute-Garonne	Lycée Billières - Toulouse 143 candidats	Institut Limayrac (22), Lycée Billières Jaurès (19), Lycée Issec Pigier (21), ISTEf (20), Issec Pigier Form Co (15), ESICAD (6), Alternance Formation (8), Greta Déodat (3), CIEFA (2), Institut Supérieur Vidal (15), Eurexia Toulouse (5) Adrar Formation Ramonville (7)
Haute-Garonne	Lycée Berthelot - Toulouse 85 candidats	Lycée Berthelot (27), Lycée Ozenne (44), CFA Campus IGS (14)
Haute-Garonne	CSES Jean Lagarde - Ramonville 5 candidats	CSES Jean Lagarde (5)
Haute-Garonne	Maison d'arrêt Seysses 1 candidat	1 candidat
Gers	Lycée Maréchal Lannes 6 candidats	Lycée Maréchal Lannes (6)
Lot	Lycée Clément Marot - Cahors 16 candidats	Lycée Clément Marot (13), Greta de Lot (1), Individuels département 46 (2)
Hautes-Pyrénées	Lycée Marie Curie – Tarbes 36 candidats	Lycée Marie Curie (21), Lycée Pradeau La Sède (15),
Tarn	Lycée Rascol - Albi 33 candidats	Lycée Notre-Dame (5), IFA - CCI Albi (16), CFC Tarn-chambre métiers (9), Individuels département 81 (2), Enseignement à distance département 81 (1)
Tarn-et-Garonne	Lycée Jean de Prades - Castelsarrasin 52 candidats	Lycée Jean de Prades (20), Formasup' 82 (7), CCI Montauban (22), Individuels département 82 (2) GRETA ouest Montauban (1)

Les établissements d'origine des candidats ont vocation à participer aux surveillances des épreuves. Ils devront se rapprocher des centres d'examen dans lesquels sont affectés leurs élèves afin de contribuer à ces travaux.

Les convocations des candidats seront établies par mes services.

Les candidats utiliseront pour les épreuves écrites, le papier de composition modèle national, fourni par la Direction des Examens et Concours.

## **II – RETARDS AUX EPREUVES** :

L'accès aux salles de composition lors des épreuves écrites peut être autorisé dans la limite de la première heure, à condition de ne pas laisser sortir les candidats présents pendant ce laps de temps. Les candidats retardataires ne pourront pas bénéficier d'un temps de composition supplémentaire.

# EPREUVES ORALES ET PRATIQUES

## I – CALENDRIER :

DATES	HORAIRES	EPREUVES
<b>anglais</b> : du lundi 29 au vendredi 2 juin 2017 <b>espagnol</b> : du lundi 29 mai au vendredi 2 juin 2017	8h30 et 13h30	<b>Langues vivantes étrangères obligatoires et facultatives</b>
du mardi 7 juin au mardi 13 juin 2017	8h00 et 13h30	<b>U42 - Communication interne et externe</b> <b>U41 - Gestion Relations Clients Fournisseurs</b>
du lundi 19 au vendredi 23 au 23 juin 2017	8h30 et 13h30	<b>U62 - Projet de développement de la PME</b>

## II – EPREUVES DE LANGUES VIVANTES ETRANGERES OBLIGATOIRES ET FACULTATIVES :

Elles se dérouleront au lycée Ozenne – 9 rue Merly – 31070 TOULOUSE cedex

## III – EPREUVES A CARACTERE PROFESSIONNEL U62 U41 U42:

Se reporter à la circulaire nationale pour toute précision concernant ces épreuves.

Des **instructions particulières** relatives à ces épreuves sont données en **ANNEXE**. Les établissements sont tenus de diffuser ces documents à l'ensemble des candidats.

**En cas d'absence non justifiée à une EPREUVE ou à une SOUS-EPREUVE, le candidat sera éliminé de l'examen.**

## IV – CONTROLE DE CONFORMITE DES DOSSIERS PROFESSIONNELS (Arrêté du 22 juillet 2008, applicable à compter de la session 2009)

Les établissements d'origine se chargeront de transmettre les dossiers de leurs candidats, **après en avoir obligatoirement contrôlé le contenu** (pièces à fournir, cachets, signatures...). Afin de faciliter les opérations sur le centre d'examen, une **liste nominative alphabétique de leurs étudiants sera intégrée à l'envoi. Il est rappelé que chaque dossier comporte une partie administrative (attestation de stages, certificats de travail) et une partie support d'interrogation, distinctement séparées l'une de l'autre.**

Le centre d'examen est chargé de réceptionner les dossiers et de contrôler leur conformité **au moins 15 jours avant le début des épreuves**, selon des modalités laissées à son initiative. « **Contrôle de conformité le mardi 23 mai 2017** » au lycée Ozenne.

La constatation de non conformité du dossier concernant l'un des points suivants entraîne l'attribution de la note « NV » (non valide) à l'épreuve correspondante :

- absence de dépôt de dossier,
- dépôt du dossier hors délai,
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation,
- absence de signature ou de visa sur les documents constituant le dossier par les personnes habilitées à le faire (voir circulaire nationale d'organisation).

**LA NON CONFORMITE DU DOSSIER INTERDIT AU CANDIDAT, MEME PRESENT, DE SUBIR L'EPREUVE. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.**

La mention « NV » (non valide) figurera à la place de la note sur la grille d'évaluation ainsi que sur les bordereaux de notation en face du nom du candidat. **ELLE ENTRAINE L'ELIMINATION DU CANDIDAT.**

A l'issue du contrôle de conformité, la liste des candidats dont le dossier aura été déclaré non conforme sera retournée au bureau DEC 5 du Rectorat, **accompagnée de la fiche ayant servi au contrôle uniquement pour les dossiers présentant une anomalie autre que l'absence de dépôt.**

## V – ORGANISATION GENERALE

Des instructions particulières relatives aux épreuves de « **Projet de développement de la PME** » et de « **Communication Interne et Externe** », « **Gestion des Relations avec les Clients et Fournisseurs** » sont données en **ANNEXE**. Les établissements diffuseront ces documents à tous les candidats.

### **IMPORTANT**

- En **ANNEXE**, sont joints un modèle de **certificat de stage** ainsi qu'un modèle de **certificat de travail**, seuls modèles devant figurer au dossier du candidat.

- Après chaque interrogation, les professeurs **devront impérativement rendre à chaque candidat**, un exemplaire du dossier. Le second exemplaire restera sur le centre d'examen, qui aura la charge de le conserver jusqu'à la session suivante.

## **LIVRETS SCOLAIRES**

(Ne concerne pas les candidats individuels)

A compter de la session 2015, la duplication des livrets scolaires des candidats de seconde année de BTS est **assurée par chaque établissement de formation**.

Le modèle de livret scolaire de chaque spécialité de BTS **figure dans les circulaires nationales d'organisation** transmises chaque année par mes services. Les livrets scolaires devront être imprimés sur **bristol blanc, recto-verso, format A4, environ 205 gr**.

Dans un souci d'uniformité de présentation et d'anonymat (en particulier l'ordre et la disposition des rubriques figurant sur les courbes élèves/classe), je vous demande de respecter scrupuleusement ces consignes de duplication. **Tout livret scolaire ne remplissant pas les critères de duplication ne sera pas présenté aux membres du jury.**

L'envoi des livrets scolaires sera effectué par vos soins au centre de délibération, **le lycée Berthelot**, avant le **jeudi 18 mai 2017**. Afin de faciliter les manipulations sur le centre de délibération, une liste nominative des étudiants sera jointe à l'envoi.

Le centre de délibération devra s'assurer de la signature effective des livrets scolaires par le président de jury.

A l'issue des délibérations, le centre retournera les livrets scolaires à la DEC5, **classé par établissement** en même temps que les procès-verbaux de délibération. Les livrets scolaires des candidats de l'enseignement à distance seront inclus à cet envoi

## **RELEVES DE NOTES ET DIPLOMES**

Les relevés de notes seront établis et transmis par mes services aux candidats la première quinzaine du mois de juillet. Ils seront acheminés à l'adresse indiquée par le candidat lors de son inscription à l'examen.

☞ *Tout changement d'adresse devra être signalé au service des examens dans les plus brefs délais.*

Les diplômes des candidats scolarisés seront adressés par le Rectorat au cours du mois de septembre aux établissements afin de les remettre aux lauréats.

Les diplômes des candidats individuels leur seront envoyés par mes services.

Pour la Rectrice et par délégation,  
Pour le Secrétaire Général empêché,  
La Directrice des Examens et Concours,

SIGNE  
Christine PELATAN

## **CONVOCATION AUX EPREUVES : INSTRUCTIONS A L'ATTENTION DES CANDIDATS INDIVIDUELS ET DE L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE**

A compter de la session 2016, **vo**tre convocation aux épreuves sera **téléchargeable** sur le site [www.ac-toulouse.fr](http://www.ac-toulouse.fr), rubrique « examens concours/examens post-bac/brevet de technicien supérieur ».

Vous devrez vous connecter avec votre nom et votre numéro de candidat pour télécharger votre convocation **et** la notice relative au matériel autorisé.

**Un courriel** (envoyé à l'adresse électronique que vous avez indiqué lors de votre inscription) **vous indiquera votre numéro de candidat et vous informera de la mise en ligne de la convocation**. Ce message vous parviendra au plus tard trois semaines avant le début des épreuves écrites. **Il n'est donc pas prévu d'envoi par la poste, la mise en ligne constituant dorénavant le seul mode de communication de la convocation. Le Rectorat de Toulouse ne saurait être tenu pour responsable en cas de non téléchargement de la convocation et des documents annexes.**

### **I – COMPOSITION DU DOSSIER :**

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel au candidat. (Voir en annexe) ce dossier comporte :

- Les attestations de stage ou de travail
- Attestation de la réalité des activités et missions
- Descriptif et analyse de la situation de la PME (**Maximum 5 pages**)
  - ◆ Contexte organisationnel : statut juridique, organigramme, activité....
  - ◆ Contexte financier : bilan fonctionnel et ratios
  - ◆ Contexte commercial : marchés, distribution, communication, politique commerciale
  - ◆ Gestion des risques : repérage des principaux risques
- Présentation du projet (**2 pages Maximum**)
  - ◆ Objectifs
  - ◆ Moyens
  - ◆ Contraintes
- Préconisations d'actions au chef d'entreprise (**2 pages Maximum**)
- Activités réalisées par l'étudiant (**3 pages maximum**)
  - ◆ Actions menées dans le cadre de l'élaboration du projet
  - ◆ Actions menées dans le cadre de la mise en œuvre du projet.

Le candidat apporte le jour de l'épreuve les documents élaborés dans le cadre de la réalisation de son projet et tout autre document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

*Lors de la réalisation de ce projet, il doit nécessairement utiliser l'un des logiciels suivants : Logiciel de gestion de projet ; PGI ; Logiciel de gestion financière ; logiciel des ressources humaines ou logiciel de gestion de personnel, logiciel de gestion du temps, logiciel de traitement d'enquêtes.*

### **II – NOMBRE DE DOSSIERS :** **3 exemplaires au contenu identique (voir ci-dessus)**

La 1<sup>ère</sup> page de chaque exemplaire du dossier comportera les mentions suivantes :

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE**  
**Session 2017**  
**Nom et prénom du candidat**  
**Epreuve : « Projet de développement de la PME »**

### **III – MODALITES DE PRESENTATION DES DOSSIERS :**

➤ Deux dossiers sont regroupés dans une **CHEMISE JAUNE A RABAT ET ELASTIQUE**. Sur la couverture de la chemise, en haut à gauche, les mentions suivantes seront portées au marqueur :

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE**

Epreuve : « Projet de développement de la PME »

Session 2017

Nom de naissance : Prénoms :

Nom d'épouse :

Nom et cachet de l'établissement :

Signature du professeur :

- Le 1<sup>er</sup> exemplaire du dossier porte la signature et le cachet de l'établissement.
- Le 2<sup>ème</sup> exemplaire du dossier ne comporte, pour des raisons d'anonymat, ni signature du professeur, ni cachet de l'établissement. La fiche de « CONTROLE DE CONFORMITE DU DOSSIER » (**ANNEXE**), pré-remplie par le candidat lui-même (NOM, Prénom, la case correspondant à l'épreuve cochée) est à insérer dans ce dossier

➤ Un exemplaire du dossier identique à ceux déposés (sans cachet et sans signature de l'établissement) sera constitué par le candidat et présenté par celui-ci lors du passage de l'épreuve.

### **III - DATE ET LIEU DE DEPOT :**

La chemise Jaune devra être déposée du lundi au vendredi de 8h à 17h ou expédiée (un envoi en recommandé simple est vivement conseillé) pour le :

**jeudi 18 mai 2017, dernier délai**  
**au Lycée Ozenne – 9 rue Merly – 31070 TOULOUSE Cedex**

**Tout dossier non déposé ou déposé hors délai sera rejeté et le candidat ne sera pas autorisé à subir l'interrogation quel que soit le motif invoqué.** L'épreuve sera alors assortie de la note NV (non valide) qui interdira la délivrance du diplôme au même titre qu'une absence injustifiée. La présence le jour de l'épreuve de candidats ne satisfaisant pas aux conditions de conformité exigées pour leur dossier sera également assortie de la mention NV.



**DOSSIER : PROJET DE DÉVELOPPEMENT DE LA PME**

L'enseignant ou le formateur responsable atteste de la réalité des activités et missions conduites par le candidat dans le cadre de sa formation.

**OUI**

**NON**

**Observations (en cas de réponse négative) :**

Nom de l'enseignant ou du formateur responsable :

**NOM et prénom du candidat :**

**Cette annexe doit apparaître en première page du dossier du candidat**





**FICHE DE CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DU DOSSIER E6.2**

NOM et prénom du candidat :

N° de matricule :

 **Candidat scolaire :**

- Attestations de stage (12 semaines dont 6 semaines consécutives en première année ou dérogation)
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée
- Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

 **Candidat apprenti :**

- Certificat de travail
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée
- Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

 **Candidat salarié ou assimilé (contrat de professionnalisation ou CIF à temps partiel) :**

- Certificat(s) de travail (emploi en qualité de salarié dans les activités relevant de l'assistant de gestion de PME-PMI à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen)
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée
- Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

 **Candidat en situation de 1ère formation ou de reconversion (cas particulier)**

- Attestation de stage (12 semaines ou dérogation ou positionnement)
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée
- Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**DOSSIER CONFORME :** OUI NON

Visa du contrôleur :

\*Les annexes et les productions seront apportées par le candidat le jour de l'épreuve.

**Ce document doit être reproduit au verso de la première page du dossier**

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE – DOSSIER DE L'ÉPREUVE :  
« GESTION DES RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET FOURNISSEURS » U41**

**I – COMPOSITION DU DOSSIER :**

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel au candidat. (Voir en annexe) se dossier comporte :

- Les attestations de stage ou de travail
- Attestation de la réalité des activités et missions
- Présentation des caractéristiques commerciales de la PME (**Maximum 3 pages**)
  - ◆ Chiffre d'affaire, production....
  - ◆ Marchés
  - ◆ Organisation commerciale, réseau de distribution...
- Fiches descriptives des situations de gestion (**5 Maximum, une fiche peut porter sur plusieurs tâches**)
  - ◆ Modèle en annexe
- Production des travaux réalisés sur tableur et PGI

*Le candidat doit se munir des logiciels, applications, ressources informatiques et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Il reste seul responsable de la mise en œuvre de ces ressources.*

*Conformément au référentiel, en cas de ressources spécifiques, le candidat devra fournir et les installer, éventuellement sur son propre matériel. Le candidat qui ne disposera pas de ces ressources ou qui ne sera pas en mesure de les installer et de les mettre en œuvre sur les matériels disponibles ne pourra être évalué.*

**II – NOMBRE DE DOSSIERS : **3 exemplaires au contenu identique (voir ci-dessus)****

La 1<sup>ère</sup> page de chaque exemplaire du dossier comportera les mentions suivantes :

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE  
Session 2017**

**Nom et prénom du candidat**

**Epreuve : « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »**

**III – MODALITES DE PRESENTATION DES DOSSIERS :**

➤ Deux dossiers sont regroupés dans une CHEMISE BLEUE A RABAT ET ELASTIQUE. Sur la couverture de la chemise, en haut à gauche, les mentions suivantes seront portées au marqueur :

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE**  
Epreuve : « Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs »  
Session 2017  
Nom de naissance :                      Prénoms :  
Nom d'épouse :  
Nom et cachet de l'établissement :  
Signature du professeur :

- Le 1<sup>er</sup> exemplaire du dossier porte la signature et le cachet de l'établissement.
- Le 2<sup>ème</sup> exemplaire du dossier ne comporte, pour des raisons d'anonymat, ni signature du professeur, ni cachet de l'établissement. La fiche de « CONTROLE DE CONFORMITE DU DOSSIER » (**ANNEXE**), pré-remplie par le candidat lui-même (NOM, Prénom, la case correspondant à l'épreuve cochée) est à insérer dans ce dossier

➤ Un exemplaire du dossier identique à ceux déposés (sans cachet et sans signature de l'établissement) sera constitué par le candidat et présenté par celui-ci lors du passage de l'épreuve.

**III - DATE ET LIEU DE DEPOT :**

La chemise Bleue devra être déposée du lundi au vendredi de 8h à 17h ou expédiée (un envoi en recommandé simple est vivement conseillé) pour le :

**jeudi 18 mai 2017, dernier délai**  
**au Lycée Ozenne – 9 rue Merly – 31070 TOULOUSE Cedex**

**Tout dossier non déposé ou déposé hors délai sera rejeté et le candidat ne sera pas autorisé à subir l'interrogation quel que soit le motif invoqué.**

L'épreuve sera alors assortie de la note NV (non valide) qui interdira la délivrance du diplôme au même titre qu'une absence injustifiée. La présence le jour de l'épreuve de candidats ne satisfaisant pas aux conditions de conformité exigées pour leur dossier sera également assortie de la mention NV.

## SOUS EPREUVE U41 – Demande d'informations complémentaires

### • Rappel du cadre de la sous épreuve

- ✓ Les candidats à la sous épreuve U41 doivent fournir 5 fiches descriptives maximum balayant 5 tâches minimum du référentiel de certification \* (voir exemple ci-dessous)
- ✓ Une des fiches au minimum doit mobiliser les modules de gestion commerciale et / ou comptable d'un Progiciel de Gestion Intégré et ce travail peut avoir été réalisé directement en situation de stage ou extrapolé dans le centre de formation.
- ✓ Une des fiches doit mobiliser les fonctionnalités du tableur et ce travail peut également avoir été réalisé en stage ou extrapolé en centre de formation.
- ✓ La ou les fiches mobilisant le P.G.I doivent comporter des productions papiers issues de ce logiciel (*Ainsi que le nom du P.G.I comme le précise la nouvelle fiche*)
- ✓ La ou les fiches mobilisant le tableur doivent comporter des productions papiers issues de ce logiciel. (*En mode données et formules comme le précise la nouvelle grille*)
- ✓ Le candidat doit se munir des outils adaptés à une évaluation sous la forme d'un scénario mobilisant obligatoirement le P.G.I et accessoirement le tableur.

### • Demande d'informations complémentaires

- ❶ Dans le but d'évaluer le candidat sur une situation la plus proche de la réalité, nous demandons que soit rajouté aux productions papiers réalisées sur **P.G.I** (Documents commerciaux, journaux comptables....) **les variables d'implantation de la situation (Liste des clients, fournisseurs, articles, familles d'articles, commerciaux, réductions....)**.
- ❷ Dans le but d'évaluer plus efficacement le candidat sur les fonctionnalités du **tableur** nous demandons que soit fourni, en plus de la trame du travail sous forme papier dans la fiche concernée (en mode données et formules), **une version numérique consultable et utilisable par le jury et le candidat le jour de l'examen (Clé USB ou directement sur PC)**.
- ❸ Dans le but de contrôler le nombre de tâches mobilisées du référentiel de certification nous demandons de **fournir un tableau synthétique de la forme suivante :**

Exemple

\*

<i>N° de fiche</i>	<i>Activité réalisée</i>	<i>N° de tâche</i>	<i>Intitulé de la tâche</i>
1	Réalisation des relances clients	T124	Facturation et suivi des règlements et des relances
.....			

Logo de l'organisme d'accueil

**ATTESTATION DE STAGE<sup>2</sup>**  
**A utiliser pour les épreuves E41, E42 et E62**  
**A 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 AG de PME-PMI

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 la sous-épreuve E41 (Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs).....

- Missions relevant de la sous-épreuve E42 (Communication interne et externe) .....

- Missions relevant de la sous-épreuve E62 (Projet de développement 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>2</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 Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen – Session 2017

## ÉPREUVE E4 : Communication avec les acteurs externes et internes

## Épreuve U41 : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Fiche descriptive		
Nom et prénom du candidat :		N° de matricule :
Intitulé de la situation de gestion :	<input type="checkbox"/> Réalisée <input type="checkbox"/> Observée	Fiche de situation de gestion n° :

Cadre de la réalisation	
Raison sociale :	Tâche(s) du référentiel concernée(s) :
Secteur d'activité :	
Dates de réalisation :	Durée de la réalisation :
Contexte de réalisation <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadre général :</li> <li>• Acteurs qui interviennent dans l'activité :</li> <li>• Contraintes (délais, procédures, matériels, financières) :</li> <li>• Ressources :</li> </ul>	
Objectifs :	
Environnement informatique (réseau, matériel et logiciels) :	
Activité	
Description de l'activité (tâches, méthodologie) :	
Productions réalisées en entreprise *:	Productions réalisées sur PGI* dans le centre de formation ou l'établissement :
<small>*Indiquer le document réalisé sur tableur. Le fournir en mode données et en mode formules</small>	<small>*Préciser le nom du PGI</small>
Problèmes rencontrés :	Solutions apportées :
Bilan	
Apports pour la PME :	Bilan personnel :

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

# FICHE DE CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DU DOSSIER E4.1

**NOM et prénom du candidat :**

**N° de matricule :**

**Candidat scolaire :**

Attestations de stage (12 semaines dont 6 semaines consécutives en première année ou dérogation)

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée

Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**Candidat apprenti :**

Certificat de travail

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée

Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**Candidat salarié ou assimilé (contrat de professionnalisation ou CIF à temps partiel) :**

Certificat(s) de travail (emploi en qualité de salarié dans les activités relevant de l'assistant de gestion de PME-PMI à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen)

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée

Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**Candidat en situation de 1ère formation ou de reconversion (cas particulier)**

Attestation de stage (12 semaines ou dérogation ou positionnement)

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée

Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**DOSSIER CONFORME :**

OUI

NON

Visa du contrôleur :

\*Les annexes et les productions seront apportées par le candidat le jour de l'épreuve.

**Ce document doit être reproduit au verso de la première page du dossier**

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE – DOSSIER DE L'ÉPREUVE :**  
**« COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE » U42**

**I – COMPOSITION DU DOSSIER :**

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel au candidat. (Voir en annexe) se dossier comporte :

- Les attestations de stage ou de travail
- Attestation de la réalité des activités et missions
- 4 fiches descriptives des actions de communication écrite
  - ◆ Modèle en annexe
- 3 Fiches descriptives des situations de communication orale professionnelle
  - ◆ Modèle en annexe

**Le candidat apporte le jour de l'épreuve les documents élaborés dans le cadre de la réalisation de son projet et tout autre document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.**

**II – NOMBRE DE DOSSIERS :** **3 exemplaires au contenu identique (voir ci-dessus)**

La 1<sup>ère</sup> page de chaque exemplaire du dossier comportera les mentions suivantes :

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE**  
**Session 2017**  
**Nom et prénom du candidat**  
**Epreuve : « Communication interne et externe »**

**III – MODALITES DE PRESENTATION DES DOSSIERS :**

➤ Deux dossiers sont regroupés dans une **CHEMISE ROUGE A RABAT ET ELASTIQUE**. Sur la couverture de la chemise, en haut à gauche, les mentions suivantes seront portées au marqueur :

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE**  
Epreuve : « Communication interne et externe »  
Session 2017  
Nom de naissance :                      Prénoms :  
Nom d'épouse :  
Nom et cachet de l'établissement :  
Signature du professeur :

- Le 1<sup>er</sup> exemplaire du dossier porte la signature et le cachet de l'établissement.
- Le 2<sup>ème</sup> exemplaire du dossier ne comporte, pour des raisons d'anonymat, ni signature du professeur, ni cachet de l'établissement. La fiche de « CONTROLE DE CONFORMITE DU DOSSIER » (**ANNEXE**), pré-remplie par le candidat lui-même (NOM, Prénom, la case correspondant à l'épreuve cochée) est à insérer dans ce dossier
- Un exemplaire du dossier identique à ceux déposés (sans cachet et sans signature de l'établissement) sera constitué par le candidat et présenté par celui-ci lors du passage de l'épreuve.

**III - DATE ET LIEU DE DEPOT :**

La chemise Rouge devra être déposée lundi au vendredi de 8h à 17h ou expédiée (un envoi en recommandé simple est vivement conseillé) pour le :

**jeudi 18 mai 2017, dernier délai**  
**au Lycée Ozenne – 9 rue Merly – 31070 TOULOUSE Cedex**

**Tout dossier non déposé ou déposé hors délai sera rejeté et le candidat ne sera pas autorisé à subir l'interrogation quel que soit le motif invoqué.**

L'épreuve sera alors assortie de la note NV (non valide) qui interdira la délivrance du diplôme au même titre qu'une absence injustifiée. La présence le jour de l'épreuve de candidats ne satisfaisant pas aux conditions de conformité exigées pour leur dossier sera également assortie de la mention NV.

Logo de l'organisme d'accueil

**ATTESTATION DE STAGE<sup>3</sup>**  
**A utiliser pour les épreuves E41, E42 et E62**  
**A 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 AG de PME-PMI

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 la sous-épreuve E41 (Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs).....

- Missions relevant de la sous-épreuve E42 (Communication interne et externe) .....

- Missions relevant de la sous-épreuve E62 (Projet de développement 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>3</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 Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen - Session 2017**  
**ÉPREUVE E4 : Communication avec les acteurs externes et internes**  
**Épreuve U42 : Communication interne et externe**  
**Communication écrite et technologie de la communication**

<b>Fiche descriptive (épreuve ponctuelle et première situation du CCF)</b>	
Nom et prénom du candidat :	N° de matricule :
Intitulé de la situation de communication :	Fiche de situation de communication n°:
Date de réalisation :	Durée de réalisation :
Tâche(s) du référentiel concernée(s) :	<input type="checkbox"/> Rédaction et diffusion de messages écrits
<input type="checkbox"/> Création et modélisation de documents	<input type="checkbox"/> Facilitation des échanges internes

Contexte de la situation	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cadre général :</li> <li>- Contraintes :</li> <li>- Ressources :</li> </ul>	
Objectifs :	
Outils et fonctionnalités mobilisés	
Outils utilisés :	Fonctionnalités mises en œuvre :
Productions réalisées	

## BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen –

Session 2017

## ÉPREUVE E4 : Communication avec les acteurs externes et internes

## Épreuve U42 : Communication interne et externe

## Communication orale professionnelle

Fiche descriptive (épreuve ponctuelle et deuxième situation du CCF)		
Nom et prénom du candidat :		N° de matricule :
Intitulé de la situation de communication :	<input type="checkbox"/> Vécue <input type="checkbox"/> Observée	Fiche de situation de communication n°:

Identification	
Raison sociale :	Secteur d'activité :
Tâche(s) du référentiel concernée(s) :	<input type="checkbox"/> Accueil en face à face <input type="checkbox"/> Accueil au téléphone <input type="checkbox"/> Accueil oral via les médias d'information
<input type="checkbox"/> Communication orale interpersonnelle <input type="checkbox"/> Communication orale de groupe	
Contexte de la situation	
<p>➤ Cadre général :</p> <p>➤ Composantes de la communication :</p> <p>. Acteurs :</p> <p>. Relation entre les acteurs :</p> <p>. Canal :</p> <p>. Lieu :</p> <p>. Durée :</p> <p>➤ Enjeux :</p> <p>➤ Forme de la communication :</p> <p>➤ Techniques et outils de communication utilisés :</p>	
Stratégies de communication	
<i>Relation des faits mettant en évidence la (les) stratégie(s) développée(s)</i>	
L'évaluation de la relation	
<i>Évaluation de la communication et de son efficacité professionnelle</i>	

**FICHE DE CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DU DOSSIER****E4.2****NOM et prénom du candidat :****N° de matricule :** **Candidat scolaire :** Attestations de stage (12 semaines dont 6 semaines consécutives en première année ou dérogation) Dépôt du dossier au-delà de la date fixée Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\* **Candidat apprenti :** Certificat de travail Dépôt du dossier au-delà de la date fixée Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\* **Candidat salarié ou assimilé (contrat de professionnalisation ou CIF à temps partiel) :** Certificat(s) de travail (emploi en qualité de salarié dans les activités relevant de l'assistant de gestion de PME-PMI à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen) Dépôt du dossier au-delà de la date fixée Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\* **Candidat en situation de 1ère formation ou de reconversion (cas particulier)** Attestation de stage (12 semaines ou dérogation ou positionnement) Dépôt du dossier au-delà de la date fixée Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\***DOSSIER CONFORME :** OUI NON

Visa du contrôleur :

\*Les annexes et les productions seront apportées par le candidat le jour de l'épreuve.

**Ce document doit être reproduit au verso de la première page du dossier**

*Production Orale en Continu et de l'Interaction U21B*

**I – COMPOSITION DU DOSSIER :**

L'épreuve prend appui sur un compte rendu, en langues étrangères, **de 3 pages maximum** du stage effectué en entreprise. ainsi qu'une fiche descriptive d'une situation de communication vécue lors du stage. Le modèle de fiche est en annexe.

La fiche descriptive, succincte, est choisie et rédigée, au choix du candidat, en langue vivante étrangère ou en français, la langue ne faisant pas l'objet d'une évaluation.

**II – NOMBRE DE DOSSIERS : 3 exemplaires au contenu identique (voir ci-dessus)**

La 1<sup>ère</sup> page de chaque exemplaire du dossier comportera les mentions suivantes :

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE**  
**Session 2017**  
**Nom et prénom du candidat**  
**Epreuve : « Langues Vivantes étrangères »**

**III – MODALITES DE PRESENTATION DES DOSSIERS :**

☞ Deux dossiers sont regroupés dans une **CHEMISE VERT A RABAT ET ELASTIQUE**. Sur la couverture de la chemise, en haut à gauche, les mentions suivantes seront portées au marqueur :

**BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME-PMI ARCE**

Epreuve : « Langues Vivantes étrangères »  
Session 2017

Nom de naissance : Prénoms :

Nom d'épouse :

Nom et cachet de l'établissement :

Signature du professeur :

- Le 1<sup>er</sup> exemplaire du dossier porte la signature et le cachet de l'établissement.
- Le 2<sup>ème</sup> exemplaire du dossier ne comporte, pour des raisons d'anonymat, ni signature du professeur, ni cachet de l'établissement. La fiche de « CONTROLE DE CONFORMITE DU DOSSIER » (**ANNEXE**), pré-remplie par le candidat lui-même (NOM, Prénom, la case correspondant à l'épreuve cochée) est à insérer dans ce dossier
- ☞ Un exemplaire du dossier identique à ceux déposés (sans cachet et sans signature de l'établissement) sera constitué par le candidat et présenté par celui-ci lors du passage de l'épreuve.

**III - DATE ET LIEU DE DEPOT :**

La chemise Vert devra être déposée lundi au vendredi de 8h à 17h ou expédiée (un envoi en recommandé simple est vivement conseillé) pour le :

**jeudi 18 mai 2017, dernier délai**  
**au Lycée Ozanne – 9 rue Merly – 31070 TOULOUSE Cedex**

**Tout dossier non déposé ou déposé hors délai sera rejeté et le candidat ne sera pas autorisé à subir l'interrogation quel que soit le motif invoqué.**

L'épreuve sera alors assortie de la note NV (non valide) qui interdira la délivrance du diplôme au même titre qu'une absence injustifiée. La présence le jour de l'épreuve de candidats ne satisfaisant pas aux conditions de conformité exigées pour leur dossier sera également assortie de la mention NV.

## 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 DE CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DU DOSSIER E2.1

**NOM et prénom du candidat :**

**N° de matricule :**

**Candidat scolaire :**

Attestations de stage (12 semaines dont 6 semaines consécutives en première année ou dérogation)

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée

Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**Candidat apprenti :**

Certificat de travail

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée

Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**Candidat salarié ou assimilé (contrat de professionnalisation ou CIF à temps partiel) :**

Certificat(s) de travail (emploi en qualité de salarié dans les activités relevant de l'assistant de gestion de PME-PMI à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen)

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée

Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**Candidat en situation de 1ère formation ou de reconversion (cas particulier)**

Attestation de stage (12 semaines ou dérogation ou positionnement)

Dépôt du dossier au-delà de la date fixée

Dossier support de l'épreuve (sans les annexes et les productions)\*

**DOSSIER CONFORME :**

OUI

NON

Visa du contrôleur :

\*Les annexes et les productions seront apportées par le candidat le jour de l'épreuve.

**Ce document doit être reproduit au verso de la première page du dossier**

<b>CERTIFICAT DE TRAVAIL</b> <b>BTS ASSISTANT DE GESTION DE PME/PMI</b>
--

Je soussigné(e) M. \_\_\_\_\_  
agissant en qualité de \_\_\_\_\_  
atteste que M. \_\_\_\_\_  
né(e) le |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_| à \_\_\_\_\_  
est employé(e) dans notre société : (cocher la case correspondante)

sous contrat de professionnalisation

sous contrat d'apprentissage

depuis le \_\_\_\_\_, et ce pour une durée de deux ans, à échéance du  
\_\_\_\_\_.

Cachet de l'entreprise :

Certifié exact,

Le \_\_\_\_\_,

A \_\_\_\_\_.

Signature du Directeur :