



RÉGION ACADÉMIQUE  
BOURGOGNE  
FRANCHE-COMTÉ

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE

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

# **BTS Gestion de la PME**

Document réalisé pour le groupe de travail académique  
en lien avec le corps d'inspection

**Préconisations académiques pour les épreuves :**

***U4 Gestion des Relations avec les Clients et les Fournisseurs***

***U51 Participer à la gestion des risques de la PME***

## U4 - Gestion des Relations avec les Clients et les Fournisseurs

### Lieu de stage :

Le référentiel ouvre le stage de formation à toutes les formes d'organisation.

Au cours du stage de **1<sup>ère</sup> année**, il y a **obligation** de réaliser une mission dans **l'Administration des Ventes**.

L'étudiant qui n'aurait pas eu l'opportunité d'utiliser un PGI dans sa structure d'accueil doit être en mesure de faire une simulation des documents réalisés sur le PGI du lycée ou alors de travailler sur une autre entreprise en utilisant le PGI du lycée.

Il appartient donc aux équipes de s'assurer que les lieux de stage et/ou les dispositions alternatives répondent aux attentes du référentiel BTS GPME.

### Évaluation :

#### ➤ Situation A : (14 points)

**Évaluation au fil de l'eau :** Mise en place de Situations Professionnelles travaillées par groupe ou individuellement. Une évaluation individuelle des travaux réalisés est faite après chaque situation.

Une évaluation complémentaire des compétences peut être également faite par le maître de stage.

La note finale prend en compte les compétences acquises et l'autonomie, mais ce n'est pas une moyenne issue des différentes situations professionnelles.

**Chaque situation professionnelle doit être saisie dans le Passeport Professionnel.**

*La situation A est identique quelque que soit la forme de l'épreuve de la situation B.*

#### ➤ Situation B : (6 points)

#### Contenu du Dossier :

Pour faciliter la validation du dossier, la présentation peut se faire de la manière suivante :

- Attestations de stage ou certificat de travail.
- Le Passeport Professionnel (document synoptique) validé avec cachet de l'Etablissement plus signatures des professeurs qui enseignent la GRCF.
- Présentation du PGI (bases clients, fournisseurs et produits au minimum)
- Présentation du contexte commercial de l'Entreprise.
- 2 fiches minimum de GRCF avec au moins 3 activités différentes issues du stage **dont une fiche porte obligatoirement sur l'administration des ventes**.
- 2 fiches d'analyse de situation de communication écrite vécue dans la PME. L'une porte au moins sur une situation de communication écrite avec un client.  
Les travaux réalisés doivent être en relation avec les tâches décrites dans les situations de GRCF et mobilisent les fonctionnalités d'un logiciel de messagerie et celles avancées du traitement de texte
- 2 fiches de situation de communication orale. Chacune portant sur des situations vécues dans la PME.  
L'une d'entre elle porte sur une situation de communication avec un client (accueil, relance, réclamation, information ou encore conseil).

*Que l'épreuve soit en CCF ou sous forme ponctuelle **un dossier est obligatoire**.*

*La différence entre les deux formats d'épreuve se fera au niveau de l'entretien oral. L'épreuve orale sous forme ponctuelle a un temps de préparation de 60 minutes et un temps d'épreuve de 1 heure au maximum et davantage de documents sont à présenter.*

Une même situation peut être utilisée dans des domaines différents (GRCF, communication écrite et orale). La mise en œuvre du *PGI dans sa dimension commerciale et comptable*, de même que l'utilisation d'un *tableur* est *obligatoire*.

**Toutes les annexes relatives aux travaux présentés doivent être dans le dossier en format papier et numérique.**

#### Interrogation orale en CCF :

Le candidat a un temps de préparation de 40 mn. Le jury lui remet une fiche scénario relative à une des situations de communication orale présentée, et une autre relative à une des fiches de GRCF. Cette dernière doit mobiliser les compétences de l'étudiant sur le tableur et sur le PGI dans ses dimensions commerciales et comptables.

L'entretien a une durée de 30 mn. La moitié du temps est consacré à l'analyse de la situation de communication orale, et l'autre moitié concerne la présentation du travail préparé et des échanges sur les différentes situations professionnelles.

Les étudiants qui seraient inscrits à l'épreuve facultative « *engagement étudiant* » présenteront cette épreuve à la suite de l'épreuve détaillée ci-dessus : « **Gérer la relation avec les clients et fournisseurs de la PME** ».

## **U51 - Participer à la gestion des risques de la PME** L'épreuve s'appuie à la fois sur un dossier et sur un entretien

### **Lieu de stage :**

Le référentiel précise les lieux de stage autorisés proposant un projet « **pertinent** » en Gestion des risques. Il appartient donc aux équipes de s'assurer que les lieux de stage et/ou les dispositions alternatives répondent aux attentes du référentiel BTS GPME (Les entreprises qui accueillent des stagiaires donnent la possibilité d'investiguer en matière de gestion des risques).

### **Nombre de semaines de stage :**

Six semaines de stage sont obligatoires sauf disposition particulière (ex : problème sanitaires).

### **Thème du projet :**

L'épreuve évalue l'acquisition des compétences et des savoirs associés relevant du bloc de compétences 2 « Participer à la gestion des risques de la PME ».

*Le dossier doit reprendre obligatoirement les activités 2.1 et 2.2 et les activités 2.3 à 2.6 selon le thème du projet :*

Activité 2.1. Conduite d'une veille

Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME

Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME

Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers de la PME

Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers de la PME

Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité au sein de la PME et **plus précisément** :

- Formalisation, diffusion, contrôle et amélioration des procédures
- Participation à la mise en place de procédures de gestion des connaissances
- Veille sur la certification
- Mise en œuvre et suivi de la démarche de certification

*Un projet portant sur d'autres risques non énumérés dans le référentiel de la formation (précisions page 80 du référentiel) serait non conforme à l'épreuve.*

### **Constitution du dossier**

➤ *Documents obligatoires (documents fournis en annexe de la circulaire nationale) :*

- Les attestations de stage ou les certificats de travail
- Le document de non-conformité

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par la commission d'interrogation avant l'épreuve.

➤ Contenu du dossier : Le dossier doit comporter 12 pages maximum avec la répartition suivante (*principes de composition du dossier Annexe VI-2 de la circulaire nationale*) :

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

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

## 2. Dossier de l'épreuve

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

➤ Le dossier comprend également en annexe (en sus des 12 pages), les productions réalisées par la ou le candidat.e. Les annexes ne doivent pas être intégrées au dossier mais apportées le jour de l'épreuve. Elles seront redonnées au candidat à la fin de l'épreuve.

**Elles ne doivent en aucun cas être conservées par le jury.**

### Déroulement de l'épreuve orale

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

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

*L'épreuve orale est  
identique en forme  
ponctuelle et en CCF.*

<b>Première phase : présentation par le candidat ou la candidate (5 minutes maximum)</b>	<b>Deuxième phase : entretien (25 minutes maximum)</b>
Le candidat ou la candidate présente et analyse le risque ou justifie la démarche qualité retenu dans le cadre de son projet. Pendant cette phase, le candidat ou la candidate <b>peut illustrer son propos par tout document</b> qu'il ou elle juge utile. <b>La commission ne l'interrompt pas.</b>	Elle est conduite sous la forme d'un entretien avec la commission d'interrogation portant sur un approfondissement de l'analyse et une explicitation du candidat ou de la candidate au regard : <ul style="list-style-type: none"><li>• des points abordés dans son dossier,</li><li>• de l'incidence sur la PME de la gestion des risques ou de la démarche qualité proposée,</li><li>• de la conduite de son projet et sa veille,</li><li>• des productions réalisées.</li></ul>
La présentation de 5 minutes qui débute l'épreuve orale doit être consacrée à l'explication par le candidat des conclusions de l'évaluation globale (qualité et risques) qui l'ont conduit à choisir tel ou tel projet. De ce fait, <b>la présentation commence directement par l'analyse des risques ou par la justification de la qualité pour se conclure par l'énoncé argumenté du choix de projet.</b> La présentation du contexte de l'entreprise, l'analyse managériale ainsi que la conduite du projet seront dès lors abordées lors de l'entretien.	

### Composition de la commission d'interrogation :

La commission est composée de deux membres :

- un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement du domaine DA2 « Participation à la gestion des risques de la PME » ;
- un professionnel en activité dans une PME ou un professeur chargé de l'enseignement d'un des domaines d'activités du BTS « Gestion de la PME » ou encore de l'enseignement de management.

Il est **souhaitable** de ne pas convier le tuteur d'un.e candidat.e au jury de ce dernier.