RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur,
de la recherche et de l'innovation

Arrêté du 25 novembre 2020

portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « commerce international »

NOR : ESRS2032837A

La ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,

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

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

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

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

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 30 juin 2020 ;

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 6 juillet 2020 ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « commerce » du 17 novembre 2020,

Arrête :

Article 1er

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

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

Article 2

Les référentiels des activités professionnelles et de compétences sont définis respectivement aux annexes II et III du présent arrêté.

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

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale sous statut scolaire et le stage en milieu professionnel sont définis respectivement en annexes V a et V b au présent arrêté.

Article 3

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

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D643-14 et D643-20 à D643-23 du code de l'Education. Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

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

Le brevet de technicien supérieur « commerce international » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D643-13 à D643-26 du code de l'Education.

Article 4

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 24 juillet 2007 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « commerce international à référentiel commun européen » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 24 juillet 2007 modifié précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D643-15 du code de l'Education, et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 5

La première session du brevet de technicien supérieur « commerce international » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2023.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « commerce international à référentiel commun européen » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 24 juillet 2007 modifié précité a lieu en 2022. A l'issue de cette session, l'arrêté du 24 juillet 2007 modifié précité est abrogé.

Article 6

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Pour la ministre et par délégation
La directrice générale de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle

Fait le 25 novembre 2020

Anne-Sophie BARTHEZ

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

Brevet de technicien supérieur

Commerce international

Sommaire

ANNEXE I Présentation synthétique du référentiel du diplôme

ANNEXE II Référentiel des activités professionnelles

ANNEXE III Référentiel de compétences

Compétences et savoirs associés

ANNEXE IV Référentiel d'évaluation

IV a : Unités constitutives du diplôme

IV b : Dispenses d'unités

IV c : Règlement d'examen

IV d : Définition des épreuves

ANNEXE V Organisation de la formation

V a Grille horaire

V b Stage en milieu professionnel

ANNEXE VI Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien diplôme et du nouveau diplôme

ANNEXE I
Présentation synthétique du référentiel du diplôme
Brevet de technicien supérieur Commerce international

Tableau de synthèse – Activités – Compétences – Unités

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Domaine d'activités 1 **Développement de la relation commerciale dans un environnement interculturel** Collecte, analyse, exploitation et communication des données clients/fournisseurs Production de messages écrits et/ou oraux en français et en anglais Suivi et pérennisation de la relation client/fournisseur Coordination avec les services et entités de l'organisation Proposition de solutions adaptées à chaque situation Contribution à l'animation d'un réseau professionnel en France et à l'étranger	**Bloc de compétences 1** Exploiter les données clients/fournisseurs Gérer la relation commerciale internationale Communiquer en français et en anglais dans des contextes interculturels Assurer la coordination des services Animer un réseau professionnel	**Unité U 4** **Relation commerciale interculturelle en anglais et en français**
Domaine d'activités 2 **Mise en œuvre des opérations internationales** Organisation, contrôle et suivi de la réalisation d'un contrat international Évaluation des conséquences des choix opérés Mesure des risques, gestion de leur couverture, des sinistres et des litiges Contrôle et suivi des processus et de la chaîne documentaire Évaluation des prestataires de services sollicités Proposition de pistes d'amélioration de gestion des opérations Tenue et analyse des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations	**Bloc de compétences 2** Organiser, contrôler et suivre la réalisation d'un contrat international Évaluer les conséquences des choix opérés Mesurer les risques, gérer leur couverture, les sinistres et les litiges Contrôler et suivre les processus et la chaîne documentaire Évaluer les prestations de service et les offres fournisseurs Proposer des pistes d'amélioration de gestion des opérations Concevoir et analyser des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations	**Unité U 5** **Mise en œuvre des opérations internationales**
Domaine d'activités 3 **Participation au développement commercial international** Réalisation d'une veille sur l'environnement global de l'entreprise Analyse et synthèse d'informations sur un marché cible Recensement et identification des modalités de déploiement sur un marché cible Contribution aux démarches d'adaptation liées au développement international de l'entreprise Participation à la prospection commerciale en appui des commerciaux et des réseaux de vente	**Bloc de compétences 3** Réaliser une veille sur l'environnement global de l'entreprise Analyser et synthétiser les informations sur un marché cible Recenser et identifier des modalités de déploiement sur un marché cible Contribuer aux démarches d'adaptation liées au développement international de l'entreprise Participer à la prospection commerciale	**Unité U 6** **Développement commercial international**
	Culture générale et expression Appréhender et réaliser un message écrit : • Respecter les contraintes de la langue écrite	**Unité U 1 Culture générale et expression**

	• Synthétiser des informations • Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement : • S'adapter à la situation • Organiser un message oral	
	Langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : • Compréhension de documents écrits • Production et interactions orales	**Unité U 2 Langue vivante étrangère 2**
	Culture économique, juridique et managériale Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée : • Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale • Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales • Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique • Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée	**Unité U 3 Culture économique, juridique et managériale**
	Bloc facultatif Langue vivante étrangère 3 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : • Production et interactions orales	**Unité UF 1 Communication en langue vivante étrangère 3**
	Bloc facultatif Valorisation de l'année de césure	**Unité UF 2 Valorisation de l'année de césure**
	Bloc facultatif Engagement étudiant	**Unité UF 3 Engagement étudiant**

ANNEXE II - Référentiel des activités professionnelles
Brevet de technicien supérieur Commerce international

I- CHAMP D'ACTIVITÉS

1.1. Définition

Le titulaire du Brevet de Technicien supérieur Commerce international contribue au développement commercial international de l'entreprise et à la pérennité des courants d'affaires.

La gestion et le suivi de la relation commerciale dans un contexte interculturel occupent une place primordiale dans les activités quotidiennes de l'assistant import/export. Il est responsable de l'exécution des contrats d'achat/vente à l'international. Il assure l'interface avec les clients et les fournisseurs, de la cotation ou de l'offre au paiement et la gestion administrative des commandes export et des achats à l'étranger. Il contribue à la gestion des risques de paiement, de change, de transport et de douane ainsi que des réclamations et des litiges. Il participe à la conception de tableaux de bord et en assure la tenue, la diffusion et le suivi.

Sa capacité à communiquer, négocier, traduire les exigences des clients et des fournisseurs en solutions adaptées et organiser les opérations d'import/export, en français et en anglais (le cas échéant dans une autre langue) permet le développement et la pérennisation des courants d'affaires.
Il coordonne également les actions de l'ensemble des acteurs internes/externes impliqués dans les opérations internationales et renforce la qualité des relations avec toutes les parties prenantes.

Il participe à l'élaboration des propositions commerciales, aux actions de promotion et de prospection. Par une activité de veille globale et par une analyse de l'information, il contribue à la préparation des décisions de développement commercial international. Il rend compte régulièrement de ses actions. Par ailleurs, il alerte des difficultés et/ou opportunités repérées et formule des propositions adaptées.

Sa polyvalence lui permet d'exercer dans tout secteur d'activité, tout type d'organisation travaillant avec des clients, des fournisseurs et des partenaires internationaux.

L'ensemble de ses missions s'exerce dans un contexte interculturel multilingue et numérique. Aussi, le titulaire du diplôme fait preuve d'adaptabilité aux interlocuteurs et aux contextes d'exercice, ainsi que d'aisance communicationnelle, écrite, orale, en français, en anglais, voire dans une autre langue.

Dans ce cadre, le titulaire du BTS Commerce international exerce dans les domaines d'activités professionnelles suivants :

Développement de la relation commerciale dans un environnement interculturel
Mise en œuvre des opérations internationales
Participation au développement commercial international

I.2. Contexte professionnel

I.2.1. Emplois concernés

Le titulaire du BTS Commerce International accède à plusieurs niveaux de responsabilité, en fonction de son expérience, de la taille de l'organisation qui l'emploie et des opportunités professionnelles qui s'offrent à lui. Il peut être amené à contribuer à un projet de développement international.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel du diplôme concerné sont les suivantes :

Dès l'obtention du BTS :
- assistant export,
- assistant import-export,
- assistant ADV (Administration Des Ventes) export,
- assistant import,

- gestionnaire import-export,
- agent de transit/agent d'exploitation (aérien, maritime, import ou export),
- assistant représentant en douane enregistré,
- assistant référent douane,
- assistant commerce international.

Avec expérience (et/ou une formation complémentaire) :
- responsable ADV export,
- responsable import,
- responsable de zone export,
- référent douane,
- chargé de mission « conformité internationale »,
- assistant marketing international,
- assistant supply chain / logistique,
- acheteur international,
- commercial export.

Le métier cœur de cible d'un titulaire du BTS Commerce international est donc le métier d'assistant/gestionnaire import/export.

I.2.2. Types d'organisation, de produit, de clientèle

Le titulaire du BTS Commerce international exerce ses activités au sein d'entreprises industrielles, commerciales ou de prestations de services, principalement des PME.

Ces entreprises s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers que de professionnels.

I.2.3. - Place au sein de l'organisation

Le titulaire du BTS Commerce international dépend directement d'un responsable export ou import. Il occupe une fonction support auprès des commerciaux export ou des acheteurs import. Il coordonne ses actions avec les services internes (commercial, marketing, production, logistique, douane, juridique, comptabilité, etc.), et les services externes (prestataires de services logistiques, organismes de certification et de contrôle qualité, CCI, banque, etc.).

1.2.4. Environnement économique et technologique des emplois

Des échanges protéiformes et multi acteurs

Le commerce international repose aujourd'hui sur une multiplicité de courants d'échanges inter branches et intra branches, de biens, mais aussi de tâches dans un contexte d'allongement et d'internationalisation des chaînes de valeur. Les échanges internationaux, si le commerce de biens reste prédominant, se traduisent également par une montée en puissance des services.

Sont désormais concernées par l'internationalisation toutes les zones géographiques, à la faveur des évolutions des coûts de production, des coûts commerciaux et de l'essor des économies émergentes. Cela se traduit par un rééquilibrage géographique des échanges, une évolution des routes d'échanges et une nouvelle configuration des forces et des influences économiques et politiques.

La mondialisation de l'économie a ainsi sorti l'export de l'exceptionnel et a fait de l'international – avec ses singularités financières, juridiques et managériales – une dimension « normale » de l'activité des entreprises, fussent-elles des TPE, PME ou même des entreprises artisanales. De nouveaux acteurs (start-up, micro entreprises) ont, dès leur création, une logique mondiale. Quant à certaines PME, leur agilité organisationnelle et leur capacité à travailler en mode projet leur permettent de se présenter en concurrents crédibles sur le marché mondial.

Une fragilité des petits exportateurs et des exportateurs récents

Si les PME et les microentreprises représentent la quasi-totalité des exportateurs, elles ne réalisent encore qu'une faible part des exportations et ont des difficultés à pérenniser leurs courants d'affaires, faute souvent d'une vision stratégique et marketing. Les dirigeants doivent de plus en plus s'appuyer sur des données géopolitiques et culturelles actualisées pour se faire une représentation juste des risques, des contraintes et des opportunités des

marchés internationaux. Les exportateurs ont aussi à s'adapter à des normes et des environnements juridiques spécifiques, à des cultures différentes et doivent maîtriser des techniques évolutives.

Une complexité réglementaire

Les entreprises opérant à l'international sont confrontées à une prolifération des règles commerciales à l'échelon international (accords multilatéraux, accords bilatéraux, accords aux domaines d'application de plus en plus larges) auxquelles s'ajoute le développement des normes sociales et environnementales, la montée en puissance des exigences de « compliance » ou « conformité », ce qui complexifie les échanges internationaux, alors même que les droits nationaux et le droit européen sont également en évolution et nécessitent une veille juridique.

Un contexte risqué

Les activités de commerce international connaissent un niveau de risque plus important que les opérations domestiques : aux risques de toute activité entrepreneuriale, s'ajoutent des risques liés aux tensions politiques et géopolitiques, des risques économiques et commerciaux par ailleurs plus difficiles à évaluer et à prévenir.

Un impact renforcé des nouvelles technologies

Les nouvelles technologies permettent la dématérialisation des processus de gestion courants et des relations usuelles avec les partenaires. Ces technologies conduisent à un développement de nouveaux process plus efficients et rentables (fractionnement de la chaîne de valeur, délocalisation de nombreuses tâches, offre de services …), tout en renforçant les besoins en interactions humaines surtout dans les situations critiques ou imprévues. La communication numérique et le développement des réseaux sociaux amènent également les entreprises à élargir leurs outils de communication, de prospection et à développer des solutions d'e-commerce.

Les technologies mettent à portée des décideurs les données nécessaires à leurs projets de développement international via les applications de veille et les méga données qui leur fournissent un socle rationnel et documenté utile à la prise de décision.

I.2.5. Conditions générales d'exercice

L'activité du titulaire du BTS Commerce international s'exerce dans un contexte interculturel auprès de la clientèle et des fournisseurs, actuels et potentiels, de l'entreprise, avec les prestataires de services à l'international. Le degré d'autonomie et de responsabilité varie selon les structures, les missions et statuts des organisations qui l'emploient.

Son activité exige la maîtrise de plusieurs langues étrangères dont l'anglais, le sens de l'écoute, une forte curiosité, une grande ouverture d'esprit ainsi qu'une forte adaptabilité.

Il exerce son activité avec loyauté dans le respect des législations et réglementations nationales et internationales, des règles d'éthique, de déontologie et des usages interculturels. Son activité s'inscrit également dans un souci constant de lutte contre les discriminations professionnelles, de préservation de l'environnement et de contribution au développement durable.

Compte tenu de sa position d'interface interne et externe, en lien avec les partenaires étrangers, le titulaire du diplôme du BTS CI doit développer une forte dimension relationnelle, s'adapter aux exigences de son activité et se montrer disponible. Il prend en compte les priorités, la complexité des situations, les aléas quotidiens et les imprévus.

Sa maîtrise des technologies numériques s'inscrit dans un contexte professionnel d'échanges de données dématérialisées. Elle est mise en œuvre quotidiennement dans le cadre de son activité.

I.3. DÉLIMITATION DES DOMAINES D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Le titulaire du BTS Commerce international exerce les activités relevant des domaines suivants :

- **Développement de la relation commerciale dans un environnement interculture**l
- **Mise en œuvre des opérations internationales**

- **Participation au développement commercial international**

Leur mise en œuvre peut varier selon la nature, la taille et les modalités de fonctionnement des organisations concernées et de leur développement d'activités à l'international.

Domaine d'activités professionnelles 1 : Développement de la relation commerciale dans un environnement interculturel

- Collecte, analyse, exploitation et communication des données clients/fournisseurs
- Production de messages écrits et/ou oraux en français et en anglais
- Suivi et pérennisation de la relation client/fournisseur
- Coordination avec les services et entités de l'organisation
- Proposition de solutions adaptées à chaque situation
- Contribution à l'animation d'un réseau professionnel en France et à l'étranger

Conditions d'exercice

L'assistant import/export assure la gestion et le suivi de la relation commerciale dans un contexte interculturel. Il assure la relation client/fournisseur en interface avec les services internes de l'entreprise. Il communique, négocie et traduit les exigences des clients et des fournisseurs en solutions adaptées. Il accompagne le traitement des demandes clients et des propositions des fournisseurs. Il met à jour, exploite et enrichit les informations commerciales issues de son activité et communique ces informations dans le cadre des processus existants. Il assure le suivi des relations avec les prestataires de services impliqués dans les relations import/export en France et à l'étranger. Il mobilise en permanence les outils numériques. Toute son activité s'exerce en français et en anglais. Il travaille sous la responsabilité du responsable import/export auquel il rend compte de son activité. Son degré d'autonomie est fonction de la taille de l'entreprise.

Ressources à disposition et moyens	**Relations**
- Bases de données clients/fournisseurs, prestataires, produits/services - Tableaux de bord de l'activité commerciale de l'entreprise à l'étranger et données de gestion - Outils et supports commerciaux et de communication - Tarifs - Contrats commerciaux et conditions générales de vente/achat - Liasse documentaire à l'import et à l'export - Documentation technique - Informations sur les marchés étrangers - Informations sur les pratiques culturelles des affaires - Plans d'actions commerciales - Réglementations et normes - Charte éthique et code de déontologie - Processus internes de gestion des achats et des ventes - Internet, extranet, intranet, forums, blogs, réseaux sociaux, outils collaboratifs - Logiciels et progiciels (ERP, CRM…) - Terminaux fixes et mobiles	Internes - Responsables hiérarchiques - Service commercial et service achats - Services supports - Entités du réseau Externes - Clients actuels et prospects - Fournisseurs - Partenaires à l'étranger - Prestataires de services y compris les fournisseurs de données - Administrations fiscales et douanières - Organisations professionnelles - Organismes d'appui aux opérations internationales

Résultats attendus

L'environnement commercial et le contexte international et interculturel sont appréhendés
Les priorités, les contingences, le contexte et les caractéristiques culturelles des partenaires sont pris en compte
La réactivité commerciale est assurée et les délais sont respectés
Les évolutions et les opportunités commerciales sont identifiées
Les liens dans le réseau de partenaires sont entretenus
La communication écrite et orale est adaptée aux interlocuteurs
Les informations nécessaires au suivi des opérations sont produites et communiquées aux interlocuteurs pertinents
Le système d'information commercial est actualisé
Les demandes d'offre auprès des prestataires de services et des fournisseurs sont suivies
Les demandes des clients sont traitées et accompagnées de manière personnalisée
L'impact des décisions commerciales est pris en compte
Les performances sont évaluées et des axes d'amélioration sont proposés
Les réglementations, les impératifs de qualité et de sécurité sont pris en compte
Les activités des prestataires de services sont coordonnées et suivies

Domaine d'activités professionnelles 2 : Mise en œuvre des opérations internationales

- Organisation, contrôle et suivi de la réalisation d'un contrat international
- Évaluation des conséquences des choix opérés
- Mesure des risques, gestion de leur couverture, des sinistres et des litiges
- Contrôle et suivi des processus et de la chaîne documentaire
- Évaluation des prestataires de services sollicités
- Proposition de pistes d'amélioration de gestion des opérations
- Tenue et analyse des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations

Conditions d'exercice

Sous l'autorité de son responsable import/export, l'assistant import/export prend en charge l'exécution des contrats d'achat/vente à l'international, de la demande d'offre ou de l'offre jusqu'au paiement. Il en assure la gestion administrative et la gestion des risques d'exécution, de paiement, de change, de transport et de douane ainsi que des réclamations et des litiges. Pour ce faire, il coordonne les actions de l'ensemble des acteurs internes/externes impliqués dans les opérations internationales. Il effectue le reporting des opérations réalisées. Il propose le cas échéant des pistes d'optimisation de gestion des flux commerciaux. Il respecte les conditions commerciales et réglementaires, les règles d'éthique et de déontologie et les normes et standards de qualité.

Ressources à disposition et moyens	**Relations**
- Bases de données clients/fournisseurs, prestataires, produits/services - Annuaires professionnels - Documentation technique - Contrats commerciaux et conditions générales de vente et d'achat - Tarifs - Liasses documentaires - Procédures internes de gestion des achats et des ventes - Cahiers des charges - Réglementations, arrangements et accords commerciaux, normes, standards de qualité - Tableaux de bord, indicateurs de performance - Places de marché électroniques - Internet, extranet, intranet, outils collaboratifs - Logiciels et progiciels (ERP, CRM…) - Terminaux fixes et mobiles	Internes : - Responsables hiérarchiques - Service commercial et service achats - Services supports - Entités du réseau Externes : - Clients, fournisseurs - Partenaires - Prestataires de services - Administrations fiscales et douanières - Organismes d'appui aux opérations internationales

Résultats attendus

Les contrats d'achat/vente sont exécutés de façon optimale
Les risques sont pris en compte
Les incidents et sinistres sont traités
La coordination interne des opérations est efficace
Les offres commerciales des fournisseurs et/ou des prestataires sont comparées
Les prestations de services choisies sont adaptées à l'opération
Les prestations sont suivies, évaluées et la remontée d'informations est réalisée
Les opérations respectent les procédures internes et répondent aux critères de qualité
Les normes et réglementations sont respectées
Les performances de gestion opérationnelle sont mesurées et des axes d'amélioration sont proposés

Domaine d'activités professionnelles 3 : Participation au développement commercial international

- Réalisation d'une veille sur l'environnement global de l'entreprise
- Analyse et synthèse d'informations sur un marché cible
- Recensement et identification des modalités de déploiement sur un marché cible
- Contribution aux démarches d'adaptation liées au développement international de l'entreprise
- Participation à la prospection commerciale en appui des commerciaux et des réseaux de vente

Conditions d'exercice

La complexité de l'environnement international dans lequel s'effectuent les échanges commerciaux, nécessite de l'assistant import/export une activité de veille globale, une analyse et une synthèse de l'information permettant la préparation des décisions de développement commercial international. Il alimente de manière efficiente le système d'information de l'entreprise. Il alerte des difficultés et/ou opportunités repérées sur un ou plusieurs marché(s) cible(s) et formule des propositions adaptées en fonction des orientations stratégiques de l'entreprise. En ayant pris connaissance des possibilités recensées sur le marché cible, il propose une/des modalité(s) de déploiement pertinente(s) pour l'entreprise et il formule des préconisations concernant les adaptations nécessaires à son développement international. Support de l'équipe commerciale export, il participe aux actions de prospection en tenant compte des spécificités interculturelles du ou des pays ciblé(s). Il rend compte régulièrement de ses actions au responsable export. Son activité nécessite le recours permanent aux outils numériques.

Ressources à disposition et moyens	**Relations**
- Résultats d'études de marchés - Médias professionnels - Plans d'actions stratégiques et commerciales - Rapports d'opportunités et d'activités - Internet/intranet/extranet, flux RSS/ agrégateur de flux - Outils digitaux liés à la veille - Logiciels et progiciels (ERP, CRM…) - Terminaux fixes et mobiles - Outils digitaux planificateurs de tâches, de communication interne - Outils collaboratifs - Réseaux sociaux - Forums - Blogs	Internes : - Responsables hiérarchiques - Service commercial et service achats - Services supports - Entités du réseau Externes : - Clients, fournisseurs - Prospects - Concurrents - Partenaires - Prestataires de services y compris fournisseurs de données et organisateurs de salons - Administrations fiscales et douanières - Organismes d'appui aux opérations internationales - Organisations professionnelles - Réseaux d'affaires

Résultats attendus

Une veille globale adaptée aux besoins de l'entreprise est mise en œuvre
Les informations recueillies sont synthétisées et partagées avec les acteurs internes
Le système d'information de l'entreprise est consulté et alimenté régulièrement
Les enjeux de la sécurisation des données sont intégrés
Les principales tendances des marchés cibles sont repérées
Les opportunités, les risques et contraintes sont identifiées
Les informations sont traitées
Les contextes géopolitiques et culturels sont pris en compte
Des adaptations marketing sont proposées
Des partenaires sont identifiés
Des modèles d'affaires adaptés au projet de développement international sont recensés
Les organismes d'aides à la prospection sont mobilisés
Les supports/outils de prospection sont adaptés aux marchés cibles
Des actions de prospection sont organisées et mises en œuvre

Annexe III
Référentiel de compétences
Brevet de technicien supérieur Commerce international

Bloc de compétences 1 : Développer la relation commerciale dans un environnement interculturel

Compétences	Critères d'évaluation
Exploiter les données clients/fournisseurs - Collecter les données clients/fournisseurs - Mettre à jour et enrichir les données - Exploiter des bases de données - Partager l'information commerciale	Les bases de données sont actualisées, en respectant la sécurité et l'intégrité du SIC Le traitement des données répond aux exigences commerciales et respecte les réglementations L'information produite est fiable et pertinente L'information est diffusée de manière ciblée et adaptée
Gérer la relation commerciale internationale - Assurer la qualité de la relation client/fournisseur/prestataires - Suivre les règlements - Proposer une solution adaptée - Gérer la relation dans le cadre des réclamations, des litiges et des sinistres - Évaluer la performance commerciale et financière - Proposer des mesures correctrices pour améliorer la performance commerciale et financière	Les attentes des clients / les contraintes des fournisseurs et des prestataires et leurs évolutions sont prises en compte La solution proposée répond aux demandes du client et aux contraintes du fournisseur, du prestataire Les propositions sont réalistes Les contraintes légales et réglementaires sont respectées Les opérations liées aux règlements sont traitées et suivies (traçabilité) Les risques sont pris en compte Les réclamations, litiges, sinistres sont traités en respectant les processus internes et de façon personnalisée Les tableaux de bord sont opérationnels Les mesures correctrices sont cohérentes.
Communiquer en français et en anglais dans des contextes interculturels - Élaborer des messages écrits et oraux intégrant les codes et normes culturelles - Adapter les outils commerciaux et de communication aux normes culturelles - Mener des entretiens commerciaux - Produire des documents commerciaux	La communication écrite et orale est efficace Les outils de communication sont adaptés à la situation Les documents commerciaux sont adaptés à la situation et exploitables
Assurer la coordination des services - Rendre compte en interne - Assurer des relations de coordination avec les services et entités de l'organisation	Les comptes rendus sont adaptés et exploitables Les informations diffusées circulent efficacement dans le respect des procédures
Animer un réseau professionnel - Participer à l'animation d'un réseau professionnel en France et à l'étranger	Les actions de communication avec le réseau professionnel sont efficaces

Bloc de compétences 2 : Mettre en œuvre des opérations internationales

Compétences	Critères d'évaluation
Organiser, contrôler et suivre la réalisation d'un contrat international - Identifier et sélectionner les acteurs internes et externes nécessaires à la réalisation d'une opération import/export - Déterminer leurs champs d'intervention et leurs responsabilités - Préparer la documentation nécessaire à l'opération - Veiller à la conformité - Assurer le suivi logistique, douanier et financier de l'opération et gérer les dysfonctionnements	Le choix des prestataires est pertinent Les responsabilités de chaque intervenant sont délimitées La documentation réalisée est fiable et complète Les conditions de conformité sont identifiées Le suivi de l'opération est efficient
Évaluer les conséquences des choix opérés - Vérifier la faisabilité et la conformité aux conditions commerciales et réglementaires d'une demande d'offre ou d'une commande export ou import - Proposer des solutions pour pallier les éventuelles difficultés détectées	La vérification de la faisabilité et de la conformité de l'opération est rigoureuse Les solutions de remédiation proposées sont adaptées
Mesurer les risques, gérer leur couverture, les sinistres et les litiges - Identifier et évaluer les risques - Comparer les différentes couvertures possibles - Mettre en œuvre une couverture de risque - Traiter les sinistres - Déterminer les éléments d'information à apporter en cas de réclamation ou litige avec un fournisseur ou client	Les risques sont identifiés et mesurés La couverture est optimale Les procédures du traitement des sinistres sont respectées Les informations nécessaires au traitement des réclamations et litiges sont pertinentes
Contrôler et suivre les processus et la chaîne documentaire - Appliquer le processus de gestion de l'opération dans le respect des procédures import/export - Contrôler les documents émis par les intervenants - Établir le bilan de la réalisation de l'opération	Le processus de gestion de l'opération est rigoureusement appliqué Les documents sont vérifiés, validés ou amendés Le bilan de l'opération est exploitable
Évaluer les prestations de service et les offres fournisseurs - Sélectionner les critères de performance - Mesurer les performances - Établir un bilan régulier des performances	La sélection des critères de performance est pertinente La mesure des performances est juste Le bilan de performance réalisé est exploitable
Proposer des pistes d'amélioration de gestion des opérations - Identifier les axes d'amélioration potentiels de la gestion des opérations - Proposer des solutions adaptées afin d'accroître l'efficience de la gestion des opérations	Les critères de choix et la comparaison sont opérationnels Les propositions d'amélioration sont appropriées
Concevoir et analyser des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations - Concevoir des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations - Mettre à jour les tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations - Analyser les tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations	Les indicateurs de suivi de la gestion des opérations sont pertinents Les tableaux de bord sont actualisés et opérationnels L'analyse du suivi des opérations est fiable

Bloc de compétences 3 : Participer au développement commercial international

Compétences	Critères d'évaluation
Réaliser une veille sur l'environnement global de l'entreprise - identifier les besoins d'informations - Identifier et évaluer les sources d'information - Rechercher et sélectionner l'information - Mettre à disposition l'information en interne - Enrichir le SIM (système d'information marketing) de l'entreprise	Les besoins en termes de veille sont précisés Les sources d'information sont correctement repérées et sélectionnées L'information sélectionnée est pertinente, fiable et adaptée L'information est exploitée et mise à disposition en interne de façon efficiente Le SIM est mis à jour en respectant les conditions de sécurisation des données
Analyser et synthétiser les informations sur un marché cible - Analyser les données sur un marché cible et déterminer les principales tendances - Repérer les opportunités, les contraintes et risques du marché cible - Synthétiser l'information	L'analyse de l'environnement du marché cible et de ses tendances est pertinente Les opportunités, les contraintes et risques du marché cible sont précisément identifiés L'information produite est synthétique et exploitable pour la prise de décision
Recenser et identifier des modalités de déploiement sur un marché cible - Repérer et comparer les possibilités de déploiement offertes sur le marché cible - Identifier les partenaires du déploiement - Mobiliser les organismes de soutien à l'export - Proposer une solution de déploiement adaptée	Des axes de déploiement sur un marché cible sont proposés dans le respect de la stratégie de l'entreprise et des spécificités locales Les partenaires sont qualifiés Les organismes de soutien à l'export sont précisément recensés et efficacement sollicités La proposition de déploiement est cohérente
Contribuer aux démarches d'adaptation liées au développement international de l'entreprise - Contribuer à l'étude de faisabilité - Proposer les adaptations de l'offre au marché cible	Les forces et faiblesses sont caractérisées Les propositions d'adaptation de l'offre pour le développement international sont cohérentes Les propositions d'adaptation sont réalistes
Participer à la prospection commerciale - Mobiliser les dispositifs de soutien à la prospection - Identifier les cibles de prospection - Mettre en œuvre des actions de prospection - Évaluer et suivre les actions de prospection	Les cibles de prospection sont identifiées Des actions de prospection sont organisées efficacement et adaptées au contexte local L'évaluation et le suivi des actions de prospection sont précis et fiables

SAVOIRS ET LIMITES DE SAVOIRS

Bloc de compétences 1 : Développer la relation commerciale dans un environnement interculturel

Savoirs associés	Limites de savoirs
Communication interpersonnelle	Caractéristiques et composantes de la communication interpersonnelle Méthodes de développement des compétences de communication interpersonnelle Techniques de communication orale en face à face et à distance Négociation, argumentation et traitement des objections Gestion du stress et des conflits
Communication interculturelle	Composantes des cultures pays Grilles d'analyse culturelle Approche socioculturelle : codes culturels, structures sociales, modes de vie, relations professionnelles Culture managériale : pratiques dominantes par pays ou par zone
Communication multimédia	Documents textuels et multimédias Supports de communication Règles générales de la communication écrite professionnelle Règles d'usages de la communication écrite professionnelle Applications d'édition de documents textuels et multimédias Charte graphique et identité visuelle Droits d'auteur
Collaboration numérique	Outils de travail collaboratif
Système d'Information Commerciale (SIC)	Structure du SIC Protection des données, sécurité et intégrité du SIC dans le respect des règles (CNIL, RGPD…) Bases de données Fonctionnalités des logiciels de CRM, tableurs et des PGI, des logiciels de gestion des opérations de commerce international
Outils de gestion et indicateurs de performance	Cycle d'exploitation Ratios d'activité Ratios de performance Coûts Tableaux de bord Paramètres statistiques de position et de dispersion Intérêts simples
Réseaux professionnels	Composantes d'un réseau professionnel Techniques d'animation d'un réseau Principaux réseaux sociaux, usages et enjeux Outils collaboratifs de communication

Bloc de compétences 2 : **Mettre en œuvre des opérations internationales**

Savoirs associés	Limites de savoirs
Droit des contrats internationaux, l'éthique et la déontologie	Droit spécifique du commerce international (conventions internationales bilatérales et multilatérales, arrangements et accords commerciaux, Lex mercatoria) Principaux systèmes juridiques (common law, civil law, …) Éthique des affaires et déontologie
Contrat d'achat/vente international	Conditions Générales de Vente Export / Achat Import Contrat de vente export/achat import Phases précontractuelles
Incoterms	Rôle et enjeux Typologie des incoterms
Prestations de services pour la réalisation des opérations du CI	Intervenants, rôles et responsabilités Cahier des charges de l'achat de prestation et éléments de la demande d'offre Critères de choix des prestations Outils et méthodes de suivi et d'évaluation des prestations
Chaîne documentaire	Principes et enjeux de la gestion documentaire à l'international Composantes de la chaîne documentaire Dématérialisation des documents
Logistique et supply chain	Supply chain, définition et enjeux Spécificités de la chaîne logistique à l'international et opérations induites Avantages et inconvénients de la sous-traitance logistique
Transport international de marchandises	Modes de transport : avantages, contraintes, évolutions et impacts environnementaux Organisation des expéditions selon les modes de transport, intermodalité Tarification du fret international et des opérations annexes Critères et méthodes de choix d'une solution de transport Documents de transport Conventions internationales de transport Contrat de transport Responsabilité du transporteur
Tarification export et coût de revient import	Prix à l'export selon l'incoterm Mode d'élaboration des tarifs export Coût de revient import
Procédures et outils de gestion des opérations	Processus d'administration des ventes et achats internationaux et outils de suivi et de validation des documents et leur évolution (blockchain…) Solutions numériques de gestion import-export
Fiscalité et douane	Réglementation douanière nationale et communautaire Statuts douaniers Organisation et procédures de dédouanement Régimes douaniers Liquidation douanière Mécanisme de la TVA, TVA à l'import et TVA intracommunautaire Procédures d'autoliquidation Obligations déclaratives et documentaires
Réglementation sécurité/sûreté	Obligations en matière de sécurité/sûreté

Conformité réglementaire	Conformité des produits et des opérations à la réglementation et aux normes, à l'import et à l'export
Paiements internationaux	Instruments et techniques de paiement à l'international Critères de choix des techniques et instruments de paiement et contraintes Conditions de mise en œuvre et incidences sur la rentabilité et la sécurité de l'opération
Financement des opérations commerciales internationales courantes	Besoins de financement liés aux opérations internationales Calculs financiers (intérêts simples) Instruments de financement à court terme
Gestion des risques	Typologie des risques des opérations internationales (non-paiement, de change, de transport, de non-conformité, non-exécution, douanier) Pour chacun des risques identifiés : facteurs de risque, évaluation des risques, méthodes de prévention, techniques de couverture, conséquences et incidences pour l'entreprise et ses partenaires Gestion des couvertures et des sinistres
Règlement des litiges	Justice de droit commun et justice alternative
Achat international	Comparaison des offres des fournisseurs Outils de suivi des achats
Suivi des opérations et reporting	Tableau de bord de suivi Indicateurs de performance

Bloc de compétences 3 : **Participer au développement commercial international**

Savoirs associés	Limites de savoirs
Enjeux internationaux	Cartographie mondiale Grandes zones géopolitiques, économiques et leurs évolutions Conflits, opportunités et risques internationaux Enjeux environnementaux
Veille	Principes et enjeux de l'intelligence économique Domaines, outils et méthodes de veille Spécificités de la veille internationale Qualité de l'information Techniques de recherche d'informations
Système d'Information Marketing (SIM)	Définition, utilité et composantes du SIM Organisation du SIM
Stratégie d'internationalisation	Processus et stratégie de développement à l'international Critères de sélection des marchés Matrice de sélection des marchés
Marketing et marketing international	Définition et enjeux de la démarche marketing Marketing stratégique et opérationnel Marketing digital Concept évolutif du marketing mix Définition et spécificités du marketing international Politique marketing à l'international
Marché cible	Environnement micro et macro d'un marché cible Composantes d'un marché en termes d'offre Composantes d'un marché en termes de demande Circuits et réseaux de distribution Principales tendances du marché et statistiques descriptives
Politique de déploiement sur le marché cible	Modalités de déploiement Critères de choix d'un mode de déploiement
Éléments d'appréciation d'un partenaire	Indicateurs financiers, commerciaux, sociaux, environnementaux Critères de choix d'un partenaire
Réseaux de soutien au développement international des entreprises	Dispositifs d'appui Organismes de soutien
Étude de faisabilité et diagnostic export	Méthodologie de l'étude de faisabilité Contenu, finalités et méthodologie d'un diagnostic interne Contenu et finalités d'un diagnostic externe
Prospection à l'international	Démarche de prospection Actions de prospection Outils de prospection à l'international Budget et financement de la prospection Indicateurs de suivi et d'évaluation de la prospection

Annexe IV Référentiel d'évaluation

Annexe IV a UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

UNITÉS	INTITULÉS
U1	Culture générale et expression
U2	Langue vivante étrangère 2
U3	Culture économique, juridique et managériale
U4	Relation commerciale interculturelle en anglais et en français
U5	Mise en œuvre des opérations internationales
U6	Développement commercial international
UF1 Unité facultative	Communication en langue vivante étrangère 3
UF2 Unité facultative	Valorisation de l'année de césure
UF3 Unité facultative	Engagement étudiant

Annexe IV B

DISPENSES D'UNITÉS

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un autre diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 « Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 « langue vivante étrangère 2 ».

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un autre diplôme national de niveau 5 ou supérieur ayant validé une unité d'enseignement de droit, d'économie et de management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 06 mars 2018).

Annexe IV c

RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS Commerce international			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	**Unité**	**coef**	**forme**	**durée**	**forme**	**durée**	**forme**	**durée**
E1 Culture générale et expression	U1	3	Ponctuelle Écrite	4h	CCF 3 situations d'évaluation		Ponctuelle Écrite	4h
E2 Langue vivante étrangère 2	U2	3	Ponctuelle écrite et orale	3h 20 min*	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite et orale	3H 20 min*
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle Écrite	4h	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle Écrite	4h
E4 Relation commerciale interculturelle en anglais et en français	U4	7	CCF 1 ou plusieurs situation(s) d'évaluation		CCF 1 ou plusieurs situation(s) d'évaluation		Ponctuelle écrite et orale	3h 45 min
E5 Mise en œuvre des opérations internationales	U5	5	Ponctuelle Écrite	4h	Ponctuelle Écrite	4h	Ponctuelle Écrite	4h
E6 Développement commercial international	U6	4	CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	30 min
EF1 Communication en Langue vivante étrangère 3 **	UF1		Ponctuelle Orale	20 mn *	oral	20 mn*	Ponctuelle orale	20 mn*
EF2 Valorisation d'une année de césure	UF2		CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	20 mn
EF3 Engagement étudiant	UF3		CCF 1 situation d'évaluation		CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	20 mn

**Temps de préparation identiques*
******* *La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire E2. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte*

Annexe IV d

DÉFINITION DES ÉPREUVES

E1 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

COEF. 3 U1

L'unité U1 Culture générale et expression valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 : objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur (publié au B.O. N° 47 du 21 décembre 2006).

E2 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2

COEF. 3 U2

L'évaluation de l'anglais (LV1) est intégrée à l'épreuve de relation commerciale interculturelle. Les cinq activités langagières seront évaluées au niveau B2 du CECRL.

<u>Langue vivante 2</u>

La liste des langues autorisées est la suivante : allemand, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, hébreu, arabe, japonais

Finalités et objectifs :

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B1du CECRL les activités suivantes :

- Compréhension de documents écrits
- Production écrite-interaction écrite
- Compréhension orale
- Expression orale en continu et en interaction

Modes d'évaluation :

A – Forme ponctuelle

Évaluation de l'écrit : durée 3 heures, coefficient 1,5

3 exercices de même pondération

1) **Compréhension** : rédiger en français, sur la base d'un texte à caractère économique ou commercial en langue étrangère dont la longueur n'excédera par le tiers du document original, un compte rendu restituant les éléments essentiels.
2) **Expression écrite** : rédiger dans la langue étrangère en développement d'un sujet proposé, lié ou non à la thématique du texte support pour la compréhension, un texte argumenté de façon méthodique (avantages et inconvénients, justification pour ou contre, idées principales et secondaires) n'excédant pas 300 mots, Le sujet sera en rapport avec le domaine professionnel.
3) **Interaction écrite** : élaboration en langue étrangère d'une lettre commerciale ou d'un courriel à caractère commercial à partir d'éléments donnés en français,

L'usage du dictionnaire unilingue est autorisé.

Évaluation de la compréhension et de l'expression orales : durée 20 minutes, préparation 20 minutes, coefficient 1,5.

Déroulement de l'épreuve :

Le titre du ou des enregistrements sera communiqué aux candidats.

Deux écoutes espacées de 2 minutes d'un ou de deux documents audio ou vidéo, suivies d'une restitution orale et d'un entretien en langue vivante étrangère.

a) Écoute
Longueur des enregistrements : Leur durée n'excédera pas trois minutes maximum. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu plus longs (d'où la limite supérieure fixée à 3 minutes) afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent. Il s'agit dans tous les cas de veiller à la cohérence et à la cohésion de l'extrait retenu en cas de coupe.

Dans le cas de deux documents (longueur d'enregistrement maximale de 3 minutes pour les deux), on veillera à ce qu'ils soient de nature différente, dialogue et monologue par exemple, mais qu'ils soient en lien d'un point de vue thématique.

Nature des supports : Les documents enregistrés audio ou vidéo seront de nature à intéresser un étudiant de commerce international sans toutefois présenter une technicité excessive. On peut citer en exemple les documents relatifs à l'emploi (recherche, recrutement, relations professionnelles…), à l'environnement économique, à la vie en entreprise, aux échanges internationaux. Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, commentaires de journaux télévisés, émission de radio.

Il s'agira de documents authentiques, et en aucun cas d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

b) Restitution orale et entretien (durée 20 minutes)
Dans un premier temps, le candidat rendra compte de façon autonome de ce qu'il a compris (5 minutes environ).
Il s'ensuivra un entretien destiné à l'amener à préciser certains points, à s'assurer de la compréhension des éléments essentiels et/ou de certains détails, voire à faire part de ses réactions si la compréhension est satisfaisante.

B – Contrôle en cours de formation

Il est constitué de deux situations d'évaluation de poids équivalent, subdivisées pour chacune en compréhension et production

1ère situation d'évaluation :

Évaluation de l'écrit : durée 3 heures maximum

1) Compréhension : Rédiger en français, sur la base d'un texte à caractère économique ou commercial en langue étrangère dont la longueur n'excédera pas le tiers du document original, un compte rendu restituant les éléments essentiels
2) Expression : Rédiger un développement sur un sujet proposé, lié ou non à la thématique du texte support pour la compréhension, un texte argumenté de façon méthodique (avantages et inconvénients, justification pour ou contre, idées principales et secondaires) n'excédant pas 300 mots. Le sujet sera en rapport avec le domaine professionnel.
3) Interaction : élaboration en langue étrangère d'une lettre commerciale ou d'un courriel commercial à partir d'éléments donnés en français.

L'usage du dictionnaire unilingue est autorisé.

2e situation d'évaluation :

Évaluation de l'oral : durée indicative de l'épreuve 20 minutes avec 20 minutes de préparation

La compréhension porte sur des documents supports authentiques, audio ou vidéo.

Le titre du ou des enregistrements sera communiqué aux candidats.

Longueur des enregistrements : leur durée n'excédera pas trois minutes maximum. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu plus longs (d'où la limite supérieure fixée à 3 minutes) afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent. Dans le cas de deux documents (longueur d'enregistrement maximale de 3 minutes pour les deux), on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue par exemple, mais liés d'un point de vue thématique. Il y aura deux passages du document sonore ou vidéo, eux-mêmes espacés de 2 minutes.

Nature des supports : les documents enregistrés audio ou vidéo seront de nature à intéresser un étudiant de commerce international sans toutefois présenter une technicité excessive. On peut citer en exemple les documents relatifs à l'emploi (recherche, recrutement, relations professionnelles…), à l'environnement économique, à la vie en entreprise, aux échanges et aux transports internationaux. Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, commentaires de journaux télévisés, émission de radio.

Il s'agira de documents authentiques, et en aucun cas d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

Déroulement de l'épreuve

Compréhension : dans un premier temps, le candidat rendra compte de façon autonome et en français de ce qu'il a compris.

Production (prise de parole en continu) : le candidat aura choisi un point d'intérêt dans le document, qu'il présentera ensuite plus précisément à l'examinateur en LVE (5 minutes au maximum). Lors de ces deux premières phases, celui-ci n'interrompt pas le candidat.

Production (interaction) : l'examinateur prend ensuite la parole pour engager avec le candidat un dialogue relatif au sujet abordé.

E3 CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

COEF. 3 U3

L'unité U3 Culture juridique, économique et managériale valide les compétences établies par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO du 06 mars 2018).

1- Finalités et objectifs

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

2- Modalités et critères d'évaluation

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat à :

- Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale ;
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées ;
- Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- Prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique, juridique et managériale ;
- Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

A. <u>Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 4 heures)</u>

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

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

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.
L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

B. <u>Contrôle en cours de formation</u>

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.
Chaque situation vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3, en faisant apparaître une complémentarité d'approche des champs disciplinaires. L'ensemble des deux situations doit permettre d'évaluer les compétences du candidat dans chacun des trois champs économique, juridique et managérial.
Chaque situation est d'une durée de 2 heures dont au moins une écrite.
Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

E4 Relation commerciale interculturelle (en anglais et en français)

COEF. 7 U4

1. Finalité et objectifs

L'objectif de l'épreuve E4 est de valider les compétences et savoirs associés au bloc n°1 « développer la relation commerciale dans un environnement interculturel » :

Exploiter les données clients/fournisseurs
Gérer la relation commerciale internationale
Communiquer en français et en anglais dans des contextes interculturels
Assurer la coordination des services
Animer un réseau professionnel.

2. Critères d'évaluation

Les bases de données sont actualisées, en respectant la sécurité et l'intégrité du SIC
Le traitement des données répond aux exigences commerciales et respecte les réglementations
L'information produite est fiable et pertinente
L'information est diffusée de manière ciblée et adaptée
Les attentes des clients / les contraintes des fournisseurs et des prestataires et leurs évolutions sont prises en compte
La solution proposée répond aux demandes du client et aux contraintes du fournisseur et du prestataire
Les propositions sont réalistes
Les contraintes légales et réglementaires sont respectées
Les opérations liées aux règlements sont traitées et suivies (traçabilité)
Les risques sont pris en compte
Les réclamations, litiges, sinistres sont traités en respectant les processus internes et de façon personnalisée
Les tableaux de bord sont opérationnels
Les mesures correctrices sont cohérentes
La communication écrite et orale est efficace
Les outils de communication sont adaptés à la situation
Les documents commerciaux sont adaptés à la situation et exploitables
Les comptes rendus sont adaptés et exploitables
Les informations diffusées circulent efficacement dans le respect des procédures
Les actions de communication avec le réseau professionnel sont efficaces.

3. Modalités d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des activités réelles, vécues ou observées par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

4. Organisation et déroulement de l'épreuve

A. Forme ponctuelle

Partie écrite: 3h (en français et en anglais)

L'épreuve prend appui sur un contexte professionnel permettant de valider les compétences et savoirs associés décrits dans le bloc de compétences 1.

Des documents en français et en anglais sont fournis au candidat en appui des problématiques professionnelles à traiter. Les réponses à ces problématiques seront rédigées en français ou en anglais selon la consigne.

Partie orale : 45 minutes maximum

L'épreuve orale s'appuie sur deux dossiers :
- un dossier interculturel rédigé en anglais : écrit réflexif sur la dimension interculturelle du stage à l'étranger
- un dossier professionnel qui présente les activités de « Relation commerciale interculturelle » conduites en milieu professionnel et en formation.

Ces dossiers ne sont pas évalués en tant que tels, ils sont supports à l'épreuve orale.

Les dossiers constituent des productions originales et personnelles soumises à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve
Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.
La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :
- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Déroulement de l'oral : 45 minutes maximum
Phase 1 (15 minutes maximum) : présentation de l'expérience interculturelle en anglais (5 minutes maximum) suivi d'un entretien avec le jury en anglais et en français (10 minutes maximum).
Phase 2 (15 minutes maximum) : simulation d'une situation professionnelle, à partir d'une des activités présentées dans le dossier professionnel du candidat (10 minutes maximum en anglais), puis entretien avec le jury en français (5 minutes maximum) sur la situation simulée.
Phase 3 (15 minutes maximum) : mise en œuvre d'outils numériques à partir des activités présentées dans le dossier.

B. Contrôle en cours de formation

L'épreuve repose sur deux dossiers élaborés par le candidat au cours de sa formation :
- un dossier interculturel rédigé en anglais : écrit réflexif sur la dimension interculturelle du stage à l'étranger
- un dossier professionnel qui présente les activités de « Relation commerciale interculturelle » conduites en milieu professionnel et en formation.

Le dossier professionnel intègre les productions écrites et les situations de communication orale réalisées tout au long de la formation, en français et en anglais, les grilles d'évaluation remplies par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage dans le cadre des activités menées en milieu professionnel ou des missions référencées dans le dossier professionnel, ainsi que l'attestation de certification nationale de la culture numérique.

L'évaluation se déroule au cours de la deuxième année de formation. Elle prend la forme d'une ou plusieurs situations d'évaluation pouvant correspondre en partie aux modalités de l'épreuve ponctuelle.

Les dossiers constituent des productions originales et personnelles soumises à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur d'économie et gestion et d'un professeur d'anglais ayant assuré la formation du candidat en « Relation commerciale interculturelle » et le cas échéant d'un professionnel.

ÉPREUVE E5 : Mise en œuvre des Opérations Internationales

COEF.5 U5

Épreuve ponctuelle écrite.

Durée : 4 heures

1. Objectif

L'objectif de l'épreuve de mise en œuvre des opérations internationales est de valider les compétences et savoirs associés correspondant au bloc n° 2 « Mettre en œuvre des opérations internationales » :

Organiser, contrôler et suivre la réalisation d'un contrat international
Évaluer les conséquences des choix opérés
Mesurer les risques, gérer leur couverture, les sinistres et les litiges
Contrôler et suivre les processus et la chaîne documentaire
Évaluer les prestations de service et les offres fournisseurs
Proposer des pistes d'amélioration de gestion des opérations
Concevoir et analyser des tableaux de bord de suivi de la gestion des opérations.

2. Critères d'évaluation

Le choix des prestataires est pertinent
Les responsabilités de chaque intervenant sont délimitées
La documentation réalisée est fiable et complète
Les conditions de conformité sont identifiées
Le suivi de l'opération est efficient
La vérification de la faisabilité et de la conformité de l'opération est rigoureuse
Les solutions de remédiation proposées sont adaptées
Les risques sont identifiés et mesurés
La couverture est optimale
Les procédures du traitement des sinistres sont respectées
Les informations nécessaires au traitement des réclamations et litiges sont pertinentes
Le processus de gestion de l'opération est rigoureusement appliqué
Les documents sont vérifiés, validés ou amendés
Le bilan de l'opération est exploitable
La sélection des critères de performance est pertinente
La mesure des performances est juste
Le bilan des performances est exploitable
Les critères de choix et la comparaison sont opérationnels
Les propositions d'amélioration sont appropriées
Les indicateurs de suivi de la gestion des opérations sont pertinents
Les tableaux de bord sont actualisés et opérationnels
L'analyse du suivi des opérations est fiable.

3. Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur une situation professionnelle de mise en œuvre des opérations internationales. Elle peut comporter des questions complémentaires s'appuyant sur d'autres situations professionnelles.

Les situations professionnelles sont accompagnées de documents destinés à présenter les contextes d'entreprise(s) supports de l'épreuve et les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés. Tout ou partie de ces documents peut être en anglais.

La correction de chaque copie est assurée par un professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Commerce international.

E6 Développement commercial international

COEF. 4 U6

1. Finalité et objectifs

L'objectif de l'épreuve est de valider les compétences et savoirs associés correspondant au bloc 3 « Participer au développement commercial international » :

Réaliser une veille sur l'environnement global de l'entreprise
Analyser et synthétiser les informations sur un marché cible
Recenser et identifier des modalités de déploiement sur un marché cible
Contribuer aux démarches d'adaptation liées au développement international de l'entreprise
Participer à la prospection commerciale.

2. Critères d'évaluation

Les besoins en termes de veille sont précisés
Les sources d'information sont correctement repérées et sélectionnées
L'information sélectionnée est pertinente, fiable et adaptée
L'information est exploitée et mise à disposition en interne de façon efficiente
Le SIM est mis à jour en respectant les conditions de sécurisation des données
L'analyse de l'environnement du marché cible et de ses tendances est pertinente
Les opportunités, les contraintes et risques du marché cible sont précisément identifiés
L'information produite est synthétique et exploitable pour la prise de décision
Des axes de déploiement sur un marché cible sont proposés dans le respect de la stratégie de l'entreprise et des spécificités locales
Les partenaires sont qualifiés
Les organismes de soutien à l'export sont précisément recensés et efficacement sollicités
La proposition de déploiement est cohérente
Les forces et faiblesses sont caractérisées
Les propositions d'adaptation de l'offre pour le développement international sont cohérentes
Les propositions d'adaptation sont réalistes
Les cibles de prospection sont identifiées
Des actions de prospection sont organisées efficacement et adaptées au contexte local
L'évaluation et le suivi des actions de prospection sont précis et fiables.

3. Modalités d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des activités réelles, vécues ou observées par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

4. Organisation et déroulement de l'épreuve

A. Forme ponctuelle – épreuve orale – durée 30 minutes maximum

L'épreuve s'appuie sur un dossier professionnel élaboré par le candidat

Constitution du dossier support de l'épreuve

Le dossier support de l'épreuve s'appuie sur :

- une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) vécue(s) au sein d'une entreprise

- et une ou plusieurs situations professionnelles observées ou construites en cours de formation

Le dossier permet de caractériser chaque situation professionnelle (contexte, diagnostic, objectifs, méthodologies, résultats, préconisations, etc.) et couvre l'ensemble des compétences associées au bloc 3.

Le dossier constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve
Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.
La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :
- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

La commission d'interrogation choisit une ou plusieurs situations professionnelles sur laquelle ou lesquelles, le candidat sera interrogé.

L'épreuve se déroule en deux temps :
- Phase 1 (10 minutes maximum) : présentation de la ou les situation(s) professionnelle(s) choisie(s)
- Phase 2 (20 minutes maximum) : entretien avec la commission d'interrogation, portant sur la ou les situation(s) professionnelle(s) de développement commercial international et permettant d'approfondir l'analyse réflexive de sa (leur) mise en œuvre.

Lors de l'interrogation, le candidat pourra apporter tous les documents complémentaires qu'il jugera pertinents pour illustrer sa présentation.

Composition de la commission d'interrogation
La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge de l'enseignement professionnel en section de technicien supérieur Commerce International et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un autre professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur Commerce international.

B. Contrôle en cours de formation

L'épreuve repose sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au cours de sa formation
Le dossier professionnel est composé de :

- une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) vécue(s) au sein d'une entreprise

- une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) observée(s) ou construite(s) en cours de formation

- les grilles d'évaluation remplies par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage dans le cadre des activités menées en milieu professionnel ou des missions référencées dans le dossier professionnel

Le dossier permet de caractériser chaque situation professionnelle (contexte, diagnostic, objectifs, méthodologies, résultats, préconisations, etc.) et couvre l'ensemble des compétences associées au bloc 3.
Le dossier constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

L'évaluation se déroule au cours de la deuxième année de formation. Elle prend la forme d'une situation d'évaluation pouvant correspondre en partie aux modalités de l'épreuve ponctuelle.

<u>Composition de la commission d'évaluation</u>

La commission d'évaluation est composée :

- d’un professeur chargé des enseignements de développement commercial international
- d’un professionnel et/ou d’un autre professeur des enseignements professionnels

ÉPREUVE FACULTATIVE EF1 – Communication en Langue vivante étrangère 3

La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire E2.

Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

1. OBJECTIFS

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et qu'il mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

2. MODALITES D'ÉVALUATION : Forme ponctuelle – (épreuve orale 20 minutes)

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant en BTS Commerce international.

L'épreuve permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

L'épreuve prend appui sur un bref support fourni au candidat. Ce support s'inscrit dans l'aire culturelle et linguistique de référence et s'accompagne d'une proposition de mise en situation. Au cours de l'épreuve, la commission conduit un entretien en langue étrangère à partir des réponses que le candidat apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

ÉPREUVE FACULTATIVE EF2 : Valorisation de l'année de césure

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve de valorisation de l'année de césure est organisée suivant les mêmes modalités.

A) Forme ponctuelle – épreuve orale – durée 20 minutes

Coefficient 1

1. Objectif

La période de « césure » permet à un étudiant inscrit dans une section de technicien supérieur de commerce international d'interrompre temporairement son cursus de formation entre la 1ère et la 2de année afin d'acquérir une expérience personnelle, professionnelle et/ou de formation à l'étranger. L'épreuve a pour objectif d'évaluer les acquis particuliers des candidats ayant bénéficié d'une période de césure. Elle prend appui sur les activités réalisées pendant la césure.

2. Contenu

L'épreuve évalue :
- la compréhension du cadre d'activité et de son contexte culturel
- l'approfondissement de compétences interculturelles spécifiques
- la capacité à analyser des pratiques professionnelles étrangères et à les comparer à des pratiques ayant cours dans un contexte français
- l'acquisition de compétences spécifiques complémentaires à celles évaluées dans le cadre du diplôme

3. Critères d'évaluation

- l'analyse du contexte d'activité est pertinente
- le contexte culturel est caractérisé de manière précise
- les pratiques professionnelles sont clairement identifiées
- la comparaison des pratiques professionnelles en France et hors de France est argumentée
- les compétences complémentaires acquises sont explicitées

4. Modalités d'évaluation
L'épreuve prend appui sur un dossier comprenant :
- une grille d'évaluation complétée par le ou les organisme(s) d'accueil pendant la période de césure
- un écrit réflexif de 8 à 10 pages présentant le cadre d'activité et son contexte culturel, une analyse de l'expérience réalisée au cours de la période de césure et les compétences et aptitudes acquises et/ou développées par le candidat
Le dossier constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude

L'épreuve se déroule en deux temps
- phase 1 (5 minutes maximum) : présentation des points saillants de l'expérience acquise pendant l'année césure du candidat
- phase 2 (15 minutes maximum) : entretien avec la commission d'interrogation

Lors de l'épreuve, le candidat apporte tout support ou document complémentaire qu'il jugera pertinent pour illustrer sa présentation

Composition de la commission d'interrogation
La commission d'interrogation est composée d'un professeur ayant accompagné des étudiants en césure et d'un représentant du champ professionnel du diplôme ou à défaut d'un deuxième professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Commerce international.

B) Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation orale conduite dans les mêmes conditions que l'épreuve ponctuelle.

Composition de la commission d'interrogation
La commission d'interrogation est composée d'un professeur ayant accompagné le candidat en césure et éventuellement d'un représentant du champ professionnel du diplôme

L'épreuve donne lieu à une note sur 20. Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour l'obtention du diplôme

ÉPREUVE FACULTATIVE EF3 – Engagement étudiant

Épreuve orale, 20 minutes sans préparation

1- Objectifs.

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

Cela peut concerner :

- l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E6 « Développement commercial international ». ;
- le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme.

2- Critères d'évaluation.

Les critères d'évaluation sont :

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

3- Modalités d'évaluation.

3.1- Contrôle en cours de formation.

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

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

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte,
- la description et l'analyse de(s) activité(s),
- la présentation des démarches et des outils,
- le bilan de(s) activité(s),
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E6 « Développement commercial international ».

3.2- Forme ponctuelle.

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se situe dans la continuité de l'épreuve ponctuelle E6.

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

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte,
- la description et l'analyse de(s) activité(s),
- la présentation des démarches et des outils,
- le bilan de(s) activité(s)
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve ponctuelle E6 « Développement commercial international ».

Annexe V ORGANISATION DE LA FORMATION

Annexe Va Grille horaire

BTS commerce international		Horaire de 1ère année				Horaire de 2e année				Cycle de 2 ans(1)
		Semaine	a (2)	b (2)	Total a+b(2)	Semaine	a (2)	b(2)	Total a+b(2)	Total heures (3)
1. Culture générale et expression		**2**	1	1	3	**2**	1	1	3	120
2. Langue vivante étrangère 1 : anglais		**4**	3	1	5	**3**	2	1	4	210
3. Langue vivante étrangère 2		**4**	3	1	5	**3**	2	1	4	210
4. Culture économique, juridique et managériale		**4**	4	0	4	**4**	4	0	4	240
5. Enseignement professionnel (EP) et général associé										870
Détail 5	**Relation commerciale interculturelle (4)**	***4***	*2*	*2*	*6*	***2***	*2*		*2*	*180*
	RCI en anglais et économie et gestion (co-intervention) (5)	***1***		*1*	*4*	***2***		*2*	*8*	*90*
	Mise en œuvre des opérations internationales (4)	***5***	*3*	*2*	*7*	***6***	*4*	*2*	*8*	*330*
	Développement commercial international (4)	***5***	*3*	*2*	*7*	***4***	*2*	*2*	*6*	*270*
Total heures devant élèves		**29**	**19**	**10**		**26**	**17**	**9**		**1650**
Total heures enseignant		**30**	19	11	41	**28**	17	11	39	**1650**
Enseignement facultatif Préparation et suivi de césure		**2**	2	0	2	**2**	2		2	120
Enseignement facultatif Langue vivante 3		**2**	2	0		**2**	2		2	120

(1) Compte tenu du stage et de la période d'examen, le volume horaire du cycle pour l'étudiant est calculé sur une base théorique de 60 semaines de cours effectif.

(2) a : cours en division entière, b : travaux dirigés en demi-classe, a+b : horaires professeurs pour les divisions en demi-classe en cas de dédoublement des TD.

(3) Le total des heures étudiant sur la durée du cycle est fourni à titre indicatif.

(4) Les trois blocs de compétences font appel à des approfondissements spécifiques à l'enseignement de culture économique, juridique et managériale (CEJM appliquée). Il s'agit notamment des aspects de management interculturel, de droit international et de géopolitique (notions de géographie économique et humaine).

(5) L'horaire de co-intervention en RCI est pris en charge par un enseignant d'économie et gestion et l'enseignant d'anglais. Il peut se matérialiser par :

- des ateliers de pratiques relationnelles dans des contextes interculturels, des ateliers de production d'écrits ou activités orales dans des contextes digitaux, des ateliers d'animation de réseaux ;
- la préparation de missions ponctuelles (voyages d'étude, salons, missions export…) liées ou non aux stages ;
- des modules d'aide personnalisée.

Annexe V b

Stage en milieu professionnel

Le stage en milieu professionnel est obligatoire pour les candidats au Brevet de technicien supérieur Commerce International.

Il se déroule dans une ou plusieurs entreprises. Ces entreprises doivent placer le stagiaire dans des situations professionnelles conformes aux exigences et à l'esprit du diplôme.

Le stage en milieu professionnel repose sur une relation à caractère pédagogique entre 3 partenaires :
- l'entreprise partenaire confie à l'étudiant des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- l'étudiant définit, avec l'entreprise et l'équipe pédagogique, les objectifs de son immersion et le contenu de ses activités ;
- l'équipe pédagogique encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences. Elle veille notamment à ce qu'elles soient transférables à d'autres situations professionnelles.

A - Objectif

Le stage en milieu professionnel a pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel, de prendre en compte la dimension interculturelle de son activité. Il s'inscrit dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induit naturellement une approche intégrée des trois blocs de compétences professionnelles. Le stage doit permettre l'utilisation régulière d'outils et de données numériques de l'entreprise dans le cadre des missions confiées.

Le stage en milieu professionnel participe à la construction des dossiers professionnels supports de deux épreuves professionnelles : E4 Relation Commerciale Interculturelle et E6 Développement Commercial International et contribue à l'acquisition et au renforcement des compétences du bloc 2.

B - Modalités

1. Voie scolaire

Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle des autorités académiques dont relève l'étudiant. La recherche de stage est assurée conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique.

Le stage en milieu professionnel peut être complété par des missions professionnelles à vocation internationale (mission de prospection, mission d'études…). Ces missions donnent lieu à signature d'une convention de stage conforme à la réglementation en vigueur (précisant en outre les périodes et les lieux de déplacement à l'étranger) entre les représentants de l'entreprise et l'établissement de formation.

L'immersion en entreprise

Elle implique la présence en continu du stagiaire en entreprise. La durée totale sur l'ensemble de la période de formation est de 14 à 16 semaines. Celles-ci sont réparties sur la durée de la formation avec une période d'une durée minimale de 4 semaines consécutives à l'étranger, de préférence dans un pays non-francophone.

Ces périodes peuvent être prolongées pendant les vacances scolaires sous réserve du respect d'une période de 4 semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été. La convention de stage en précise les modalités.

Ces périodes de stage font l'objet d'une convention signée entre les représentants de l'organisme d'accueil, ceux de l'établissement de formation et l'étudiant stagiaire. Cette convention est établie conformément aux dispositions en

vigueur. Toutefois, cette convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil. Elle comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :
- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir ;
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités et activités confiées au stagiaire, langues de travail) ;
- les informations que l'entreprise ou l'organisation s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail ;
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires) ;
- les modalités de tutorat (nom du tuteur au sein de l'entreprise d'accueil, modalités de suivi du stagiaire par ce tuteur) ;
- les modalités d'échanges entre le représentant de l'entreprise d'accueil, le tuteur et l'équipe pédagogique (procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par le stagiaire…) ;
- les modalités de l'appréciation du tuteur de stage ou de son représentant sur l'implication du stagiaire, les tâches effectuées dans le cadre des activités professionnelles menées en rapport avec les objectifs de la formation.

Pendant le stage, l'étudiant a la qualité d'étudiant-stagiaire et non de salarié.

En fin de stage, une attestation est remise au stagiaire par le responsable de l'entreprise d'accueil. Elle précise les dates et la durée du stage. Les différentes attestations sont envoyées au service académique des examens selon des modalités précisées par le recteur de l'académie et conformément à la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Tout candidat n'ayant pas effectué la durée obligatoire du stage en entreprise ne peut se voir délivrer le diplôme.

2. Voie de l'apprentissage

Les apprentis ont l'obligation d'effectuer un stage de 4 semaines consécutives au minimum à l'étranger de préférence dans un pays non-francophone. En fin de stage, une attestation est remise à l'apprenti par le responsable de l'entreprise d'accueil. Elle précise les dates et la durée du stage.

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail et un certificat de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise et les dates de début et de fin du contrat.

Les activités ponctuelles et les missions effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et sont précisées, succinctement, en annexe du contrat de travail ou du certificat remis par l'employeur.

Les objectifs pédagogiques de ces activités sont les mêmes que ceux des stages pour les candidats scolaires.

3. Voie de la formation continue

a. Candidats en situation de première formation ou en situation de reconversion
La durée de stage est de 14 à 16 semaines dont 4 semaines minimum consécutives à l'étranger.

L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil. Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire (dont 4 semaines à l'étranger) est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel, et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

b. Candidats en situation de perfectionnement
L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans le secteur du commerce international.

Les activités ponctuelles et les missions confiées doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel, et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

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

4. Candidats en formation à distance

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

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

L'attestation de stage est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

C. - Aménagement de la durée du stage

La durée obligatoire minimale du stage est de 14 semaines. Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 10 semaines dont 3 semaines consécutives à l'étranger.

Toutefois, les candidats qui produisent une dispense des unités 4 et 6, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, ne sont pas tenus d'effectuer de stage. Si la dispense ne porte que sur l'une ou l'autre de ces unités la durée du stage est réduite à 7 semaines dont 3 semaines consécutives à l'étranger.

D. - Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen bénéficient du maintien des notes obtenues supérieures à 10 ou des dispenses d'épreuves conformément à la réglementation en vigueur. Ils peuvent s'ils le jugent nécessaire, au vu des éléments d'appréciation portés par la commission d'interrogation et des notes obtenues lors des épreuves E4- Développement de la relation commerciale interculturelle et E6-développement commercial international, effectuer un nouveau stage.

Toutefois, les candidats scolaires redoublants doivent effectuer les stages que leur établissement organise.
Les candidats apprentis doublants peuvent présenter, à la session suivante celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :
- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du Code du travail).

ANNEXE VI

Tableau de correspondance entre les épreuves et unités du

BTS Commerce international à référentiel commun européen

et celles du BTS Commerce international

Brevet de technicien supérieur Commerce international (arrêté du 24 juillet 2007)		**Brevet de technicien supérieur Commerce international (défini par le présent arrêté)**	
Épreuves	**Unités**	**Épreuves**	**Unités**
E1 Culture générale et expression	U1	E1 Culture générale et expression	U1
E2 Langue vivante étrangère Sous-épreuve U21 : Langue vivante étrangère A Sous-épreuve U22 : Langue vivante étrangère B	U21 U22	E2 Langue vivante étrangère 2	U2
E3 Économie et droit Sous-épreuve U31 : économie et droit Sous-épreuve U32 : management des entreprises	U31 U32	E3 Culture économique, juridique et managériale	U3
		E4 Relation commerciale interculturelle	U4
E4 Études et veille commerciale Sous-épreuve U41 Analyse diagnostique des marchés étrangers E5 Vente à l'export Sous-épreuve U51 Prospection et suivi de clientèle	U41 U51	E6 Développement commercial international	U6
E6 Gestion des opérations d'import-export Sous-épreuve U61 Montage des opérations d'import-export Sous-épreuve U62 Conduite des opérations d'import-export	U61 U62	E5 Mise en œuvre des opérations internationales	U5
EF1 Communication en langue vivante étrangère	UF1	EF1 Communication en langue vivante 3	UF1
		EF2 Valorisation de l'année de césure	UF2

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

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

Arrêté du 24 janvier 2022 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale »

NOR : *ESRS2138608A*

Le ministre des outre-mer et la ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,

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

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

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

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

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation du 25 novembre 2021 ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « cohésion sociale et santé » du 13 décembre 2021 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche du 14 décembre 2021,

Arrêtent :

Art. 1er. – La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

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

Art. 2. – Les référentiels des activités professionnelles et de compétences sont définis respectivement aux annexes II et III du présent arrêté.

Le référentiel d'évaluation fixé à l'annexe IV du présent arrêté comprend les unités communes au brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur, le règlement d'examen et la définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation qui sont définis respectivement aux annexes IV *a*, IV *b*, IV *c* du présent arrêté.

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale sous statut scolaire, le stage en milieu professionnel et les actions professionnelles sont définis respectivement en annexes V *a*, V *b* et V *c* au présent arrêté.

Art. 3. – Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

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

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

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

Art. 4. – Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 31 juillet 2009 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 31 juillet 2009 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D. 643-15 du code de l'éducation, et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Art. 5. – La première session du brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2024.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « Economie sociale et familiale » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 31 juillet 2009 précité a lieu en 2023. A l'issue de cette session, l'arrêté du 31 juillet 2009 précité est abrogé.

Art. 6. – I. – Le présent arrêté est applicable dans les îles Wallis et Futuna, en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie.

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

II. – L'arrêté du 31 juillet 2009 précité est ainsi modifié :

a) A l'article 6, après le mot : « recteurs » sont ajoutés les mots : « de région académique » ;

b) Il est inséré un article 9 *bis* ainsi rédigé :

« *Art. 9* bis. – Le présent arrêté est applicable dans les îles Wallis et Futuna, en Polynésie française et en Nouvelle-Calédonie.

Pour l'application de l'article 6 du présent arrêté, la référence au recteur de région académique est remplacée par la référence au vice-recteur ».

Art. 7. – La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, la directrice générale des outre-mer et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 24 janvier 2022.

La ministre de l'enseignement supérieur,
de la recherche et de l'innovation,
Pour la ministre et par délégation :
Pour la directrice générale de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle :
La cheffe de service de la stratégie
des formations et de la vie étudiante,
adjointe à la directrice générale,
I. Prat

Le ministre des outre-mer,
Pour le ministre et par délégation :
La directrice générale des outre-mer,
S. Brocas

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Economie sociale familiale

Sommaire

ANNEXE I Présentation synthétique du référentiel du diplôme
ANNEXE II Référentiel des activités professionnelles
ANNEXE III Référentiel de compétences
Compétences et savoirs associés
ANNEXE IV Référentiel d'évaluation
IV *a* Dispenses d'unités
IV *b* Règlement d'examen
IV *c* Définition des épreuves
ANNEXE V Organisation de la formation
V *a* Grille horaire
V *b* Stage en milieu professionnel
V *c* Actions professionnelles
ANNEXE VI Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien diplôme et du nouveau diplôme

ANNEXE I

PRÉSENTATION SYNTHÉTIQUE DU RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME

TABLEAU DE SYNTHÈSE ACTIVITÉS — BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS		
Activités	**Blocs de compétences**	**Unités**
Fonction 1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne – Conseil technique dans les domaines de la vie quotidienne – Promotion en lien avec la gestion des flux : énergies, eaux, déchets – Soutien au montage de dossiers de demande d'aides, de réhabilitation ou d'amélioration de l'habitat ou du logement – Promotion de la santé concernant l'alimentation et l'écologie de la vie quotidienne – Gestion documentaire	**Bloc 1- Mobiliser l'expertise technologique pour porter conseil en vie quotidienne** – Élaborer un conseil en vie quotidienne dans les domaines de l'économie-consommation, de l'habitat-logement, de l'environnement- énergie, de la santé-alimentation-hygiène – Conseiller sur l'usage des ressources numériques liées à la vie quotidienne – Concevoir et mettre en œuvre des actions pour la gestion locale de l'environnement et des flux – Élaborer un conseil budgétaire, constituer un dossier de financement – Assurer une veille technique, scientifique, juridique sur les dimensions de vie quotidienne – Accompagner au montage de dossiers de demande d'aide (pour l'amélioration de l'habitat)	**Unité U1** Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne
Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement – Suivi des locations et du patrimoine locatif – Gestion de l'hébergement au sein d'une résidence – Gestion de la distribution des repas – Gestion de la maintenance des locaux et des équipements, gestion de l'entretien du linge et des déchets – Aménagement de l'espace – Participation à la gestion administrative et financière du service ou de l'établissement – Participation à la démarche qualité	**Bloc 2 - Organiser d'un point de vue technique la vie quotidienne dans un service, dans un établissement** – Planifier et/ou coordonner les activités en lien avec la vie quotidienne au sein d'un service ou d'un établissement – Gérer les produits, les matériels, les équipements – Assurer une veille de l'état des espaces de vie, des équipements – Assurer la qualité du service rendu – Participer à la logistique administrative et comptable du service, de la structure – Participer à la gestion des locations et de l'hébergement	**Unité U2** Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement
Fonction 3 : Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne – Accueil des publics – Conception, organisation et mise en œuvre d'actions collectives à visée éducative – Animation de la vie quotidienne dans un service, un établissement	**Bloc 3 - Animer, former dans les domaines de la vie quotidienne** – Accueillir, orienter le public – Analyser les besoins d'un public – Concevoir et/ou conduire des actions d'animation et de formation dans les domaines de la vie quotidienne – Évaluer les actions mises en place – Participer à l'animation de la vie quotidienne au sein d'une structure, d'un service (convivialité, vivre ensemble) – Gérer le budget d'une action	**Unité U3** Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne
Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d'équipe – Communication avec le public, les partenaires et communication interne – Animation et suivi du travail d'équipe	**Bloc 4 : Communiquer et animer une équipe** – Élaborer une communication à destination de différents publics – Mobiliser l'environnement numérique – Coordonner une équipe – Participer à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l'équipe – Participer à la gestion de l'équipe	**Unité U4 :** Communication professionnelle - animation d'équipe
Fonction 5 : Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale – Représentation de l'institution – Mise en œuvre du partenariat intra ou interinstitutionnel	**Bloc 5 : Participer à la dynamique institutionnelle et partenariale** – Respecter les logiques institutionnelles et les stratégies organisationnelles – Développer des actions en partenariat, en réseau et participer à la dynamique institutionnelle – Participer au suivi des partenariats engagés par les structures	**Unité U5 :** Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale
	Bloc Communication en langue vivante étrangère Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante : – Compréhension de l'oral – Compréhension de documents écrits – Production et interaction écrites – Production et interaction orales	**Unité U6** Communication en langue vivante étrangère
	Bloc facultatif langue vivante étrangère Compétences de niveau B1 du CECRL : – S'exprimer oralement en continu. – Interagir en langue étrangère. – Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.	**UF1** Langue vivante étrangère : LV2
	Bloc facultatif engagement étudiant – Approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve E3. – Développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme et plus particulièrement s'agissant des compétences évaluées dans l'épreuve E3.	**UF2** Engagement étudiant

Tableau de synthèse des fonctions et activités

Fonction 1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne Activité 1.1 Conseil technique dans les domaines de la vie quotidienne Activité 1.2 Promotion en lien avec la gestion des flux : énergies, eaux, déchets Activité 1.3 Soutien au montage de dossiers de demande d'aides, de réhabilitation ou d'amélioration de l'habitat ou du logement Activité 1.4 Promotion de la santé concernant l'alimentation et l'écologie de la vie quotidienne Activité 1.5 Gestion documentaire
Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement Activité 2.1 Suivi des locations et du patrimoine locatif Activité 2.2 Gestion de l'hébergement au sein d'une résidence Activité 2.3 Gestion de la distribution des repas Activité 2.4 Gestion de la maintenance des locaux et des équipements, gestion de l'entretien du linge et des déchets Activité 2.5 Aménagement de l'espace Activité 2.6 Participation à la gestion administrative et financière du service ou de l'établissement Activité 2.7 Participation à la démarche qualité
Fonction 3 : Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne Activité 3.1 Accueil des publics Activité 3.2 Conception, organisation et mise en œuvre d'actions collectives à visée éducative Activité 3.3 Animation de la vie quotidienne dans un service, un établissement
Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d'équipe Activité 4.1 Communication avec le public, les partenaires et communication interne Activité 4.2 Animation et suivi du travail d'équipe
Fonction 5 : Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale Activité 5.1 Représentation de l'institution Activité 5.2 Mise en œuvre du partenariat intra ou interinstitutionnel

Ces différents domaines, déclinés en activités que le professionnel exerce en pleine autonomie ou sous l'autorité de sa hiérarchie, peuvent ne pas être tous exercés au sein de la structure employeur et en particulier lors d'un premier emploi.

ANNEXE II

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Le ou la titulaire du BTS Economie sociale familiale (ESF) participe à la réalisation des missions des établissements et des services qui l'emploient sur la base de son expertise dans les domaines de la vie quotidienne : alimentation-santé-hygiène, budget, consommation, environnement-énergie, habitat-logement, numérique et vie quotidienne.

Il ou elle assure différentes fonctions :

– expertise et conseil technologiques en vie quotidienne ;
– organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement ;
– animation, formation en vie quotidienne ;
– communication professionnelle et animation d'équipe ;
– participation à la dynamique partenariale.

Il ou elle met ses compétences scientifiques, techniques, méthodologiques au service de différents publics concernés : bénéficiaires, usagers, consommateurs, clients et professionnels. Il ou elle participe ainsi à l'impulsion des évolutions de comportements individuels ou collectifs, dans un contexte de développement durable.

Dans le cadre de ses missions, il ou elle contribue à l'information sur l'accès aux droits des publics.

Il ou elle peut travailler en relation avec d'autres experts : travailleurs sociaux, juristes, professionnels de la santé, personnels des services techniques des collectivités territoriales et des organismes de logement social

L'action de ce professionnel ou cette professionnelle se déroule dans le respect du droit des usagers et de l'éthique professionnelle.

Les emplois concernés

Les emplois pour ces professionnels se situent dans différentes structures publiques et privées, notamment :

– associations tutélaires ;
– associations de consommateurs ;
– associations familiales ;
– associations du secteur social ou d'action sociale ;
– collectivités territoriales ;
– centres sociaux ;
– fournisseurs d'énergie ;
– établissements d'hébergement pour personnes âgées (résidence autonomie, résidence-service, établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) ;
– établissements pour adultes et familles en difficulté (CHRS, résidence sociale, pension de famille, CADA) ;
– établissements et services sociaux médico-sociaux pour enfants ou adultes handicapés (résidence- accueil, ESAT, IME, DAME, SAVS, SAMSAH) ;
– établissements et services en faveur des enfants (maisons d'enfants à caractère social), structures d'accueil de la petite enfance (RAM) ;
– organismes de réhabilitation, rénovation et gestion locative de logement ;
– structures des bailleurs sociaux ;
– structures d'insertion par l'activité économique ;
– services en prévention santé ;
– ressourceries, friperies ;
– établissements de santé.

Les emplois sont dénommés différemment selon les secteurs. A titre d'exemples, ces professionnels sont identifiés actuellement sous les terminologies suivantes :

– animateur prévention santé ;
– animateur famille, animateur senior ;
– animateur médiation sociale ;
– animateur en consommation ;
– référent famille ;
– conseiller habitat ;
– conseiller budget ;
– chargé de gestion locative ;
– conseiller en économie domestique ;
– conseiller en énergie ;
– responsable, animateur de collecte ;
– conseiller aux tuteurs familiaux ;
– responsable vie quotidienne dans un établissement.

Les poursuites d'études

Les titulaires du BTS ESF peuvent avoir accès à la formation vers le diplôme d'Etat de conseiller en économie sociale familiale, diplôme de travail social de grade licence, et à des licences professionnelles particulièrement en économie sociale et solidaire (ex. gestion des organisations de l'économie sociale et solidaire), en intervention sociale (ex. accompagnement de publics spécifiques, insertion et réinsertion sociale et professionnelle), ou à orientation logement social (ex. montage et gestion du logement locatif social).

Fonction 1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne

Fonction 1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne

Activité 1.1 Conseil technique dans les domaines de la vie quotidienne

- Analyse du besoin, de la demande dans le domaine de la vie quotidienne concerné par le conseil :
  - gestion budgétaire du ménage ;
  - gestion des flux (énergies, eaux, déchets) ;
  - utilisation de produits et équipement ;
  - alimentation ;
  - santé ;
  - hygiène ;
  - environnement, écologie de la vie quotidienne, valorisation des objets du quotidien ;
  - habitat logement ;
  - utilisation du numérique.
- Analyse de l'existant : recueil des données et des informations, traitement, analyse, élaboration d'un diagnostic ou d'une synthèse
- Mobilisation des connaissances et recherche d'informations complémentaires et actualisées
- Identification ou élaboration du conseil, de solutions intégrant les dimensions environnementales, budgétaires et de qualité de la vie quotidienne
- Co-construction ou formulation du conseil technique, orientation vers des dispositifs, services ou organismes compétents (personnes âgées ou en situation de handicap, familles en difficulté)

Moyens et ressources

- Données sur le contexte, la situation
- Cadre législatif et réglementaire
- Données sur l'environnement local
- Données de l'étude
- Données socio-économiques et financières
- Caractéristiques du public concerné, du ménage, de la personne
- Ressources documentaires techniques et scientifiques
- Outils et documents professionnels
- Outils de gestion
- États des lieux
- Plan, contraintes techniques des locaux

Résultats attendus

- Étude technique rigoureuse :
  - budget du ménage ;
  - consommations et qualité des flux ;
  - alimentation ;
  - santé ;
  - hygiène ;
  - environnement, écologie de la vie quotidienne ;
  - habitat logement ;
  - ressources et services numériques en lien avec la vie quotidienne.
- Solutions, orientations adaptées à la situation :
  - orientation vers des dispositifs d'aides complémentaires, prévention du non-recours
  - élaboration de solutions ou conseils pour :
    - la gestion des flux ;
    - l'achat de produits, de matériel, d'équipement ;
    - une alimentation saine et durable ;
    - garantir une hygiène des aliments et des locaux ;
    - la promotion de la santé ;
    - la promotion d'écogestes ;
    - l'adaptation du logement ;
    - l'utilisation de services et médias numériques.
- Conseils adaptés à la personne ou au public

Fonction 1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne

Activité 1.2 Promotion en lien avec la gestion des flux : énergies, eaux, déchets

- Analyse de la situation : recueil des données (public, prestataires), traitement, analyse, élaboration d'un diagnostic
- Mobilisation des connaissances, recherche d'informations complémentaires et actualisées
- Mise en place d'actions
  - de gestion durable de l'énergie et de l'eau
  - de revalorisation des déchets au quotidien (collecte, tri sélectif, enlèvement des encombrants)
- Suivi des actions

Moyens et ressources

- Données sur le contexte, la situation
- Cadre législatif et réglementaire
- Données sur l'environnement local
- Caractéristiques du public
- Ressources documentaires techniques et scientifiques
- Factures
- Suivis de consommations
- Contrats de prestations
- Compte-rendu de réunions, d'entretiens
- Partenaires

Résultats attendus

- Étude technique concernant la gestion des flux
- Solutions de gestion durable de l'énergie et de l'eau, de revalorisation des déchets au quotidien
- Promotion de la gestion des flux
- Bilan des actions menées

Fonction 1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne

Activité 1.3 Soutien au montage de dossiers de demande d'aides, de réhabilitation ou d'amélioration de l'habitat ou du logement
- Vérification des conditions d'accès aux droits concernant les demandes d'aides, de réhabilitation ou d'amélioration de l'habitat ou du logement
- Soutien dans les démarches administratives
- Aide à la constitution de dossiers de demande d'aide
- Suivi des dossiers

Moyens et ressources
- Données sur le contexte, la situation
- Données socio-économiques et relatives au budget
- Dossiers de demande
- Documents administratifs concernant le demandeur
- Cadre législatif et réglementaire
- Partenaires

Résultats attendus
- Construction des dossiers en respect des procédures, de la réglementation et des droits de la personne concernée
- Suivi des dossiers jusqu'à leur aboutissement

Fonction 1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne

Activité 1.4 Promotion de la santé concernant l'alimentation et l'écologie de la vie quotidienne
- Veille active sur les questions de santé en lien avec l'alimentation et la vie quotidienne
- Participation à des actions de santé publique par la mise en place de conseils

Moyens et ressources
- Abonnement à des dispositifs de veille
- Projet d'établissement ou de service
- Partenaires
- Données sur le public ou la population locale
- Outils de recueil de données
- Outils de communication
- Ressources documentaires techniques et scientifiques

Résultats attendus
- Actualité des connaissances en promotion de la santé
- Conseils inscrits dans des actions de santé publique
- Bilan de la participation aux actions menées

Fonction 1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne

Activité 1.5 Gestion documentaire
- Veille technique, juridique, scientifique sur les domaines de la vie quotidienne
- Mise à disposition d'un fond documentaire en vie quotidienne

Moyens et ressources
- Sites institutionnels
- Ouvrages de référence
- Abonnement à des newsletters
- Abonnement à des revues

Résultats attendus
- Mise à disposition de connaissances actualisées sur les domaines de la vie quotidienne
- Accès facilité aux ressources documentaires

Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Activité 2.1 Suivi des locations et du patrimoine locatif
- Accompagnement de l'entrée dans le logement :
  - Accueil et recueil des informations locataires
  - Transmission des informations techniques et/ou juridiques aux locataires
  - Réalisation des états des lieux, établissement des baux
  - Transmission des informations nécessaires sur la vie quotidienne dans les espaces et activités collectives, utilisation des équipements
- Suivi du patrimoine locatif
  - Transmission des informations aux services compétents
  - Suivi des éventuels impayés
  - Suivi des obligations et du respect du règlement intérieur
- Participation à la démarche qualité

Moyens et ressources
- Cadre législatif et réglementaire
- Baux
- Grilles d'état des lieux
- Règlement intérieur
- Compte-rendu de réunions
- Données comptables
- Procédures professionnelles
- Ressources documentaires techniques et scientifiques

Résultats attendus
- Entrée dans le logement des nouveaux locataires en respect des procédures et obligations
- Identification des dysfonctionnements et engagement d'actions permettant leur résolution

Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Activité 2.2 Gestion de l'hébergement au sein d'une résidence
– Participation active à l'attribution des logements du lieu de vie en tenant compte des partenariats locaux et en cohérence avec le projet social de la structure
– Engagement des démarches afin d'assurer le parcours résidentiel
– Suivi de l'entrée, de la sortie des résidents
Moyens et ressources
– Cadre législatif et réglementaire
– Projet d'établissement, projet social, projet éducatif, projet personnalisé, règlement intérieur
– Plan de la résidence
– Procédures professionnelles
– Contrats et dossiers
– Comptes rendus de réunions, rapports d'activité
– Partenaires
Résultats attendus
– Entrée dans le logement en respect des procédures et obligations
– Traitement des dysfonctionnements
– Occupation optimisée de la résidence

Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Activité 2.3 Gestion de la distribution des repas
– Participation à l'élaboration, au choix des menus
– Participation au choix du mode de distribution
– Participation à l'élaboration d'un cahier des charges
– Participation à la négociation des contrats de sous-traitance, à leur suivi et à leur évaluation
– Élaboration et contrôle de la procédure de distribution des repas et d'élimination des déchets
Moyens et ressources
– Projet d'établissement
– Cadre législatif et réglementaire
– Ressources documentaires techniques et scientifiques
– Données comptables
– Contrats de prestations
– Caractéristiques du public
– Organisation des locaux
– Matériel à disposition
– Plan alimentaire
Résultats attendus
– Déclinaison d'un plan alimentaire en menus
– Mode de distribution adapté au contexte et au public, en respect des impératifs réglementaires et des procédures, de la dimension durable et de celle de convivialité
– Contrats adaptés aux contextes budgétaire, technique et d'hygiène

Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Activité 2.4 Gestion de la maintenance des locaux et des équipements, gestion de l'entretien du linge et des déchets
– Élaboration, mise en place et contrôle des procédures, protocoles
– Gestion des stocks
– Maintenance des matériels et des équipements
– Participation à l'élaboration d'un cahier des charges
– Participation à la négociation des contrats de sous-traitance, à leur suivi et à leur évaluation
– Gestion des déchets ou suivi des prestations de collecte et de tri des déchets
– Gestion du linge ou suivi des prestations relatives à la gestion du linge
– Veille et participation au bon entretien du site (hygiène, sécurité)
Moyens et ressources
– Cadre législatif et réglementaire
– Plans des locaux
– Projet d'établissement, règlement intérieur
– Procédures, protocoles de nettoyage et désinfection
– Fiches de maintenance
– Contrats de prestations
– Fiches de stocks, suivi des consommations
– Logiciels de gestion des stocks
– Engagement « développement durable et environnement » de la structure
– Référentiels et labels en vigueur
– Outil de suivi qualité de l'entretien des locaux
– Ressources documentaires techniques et scientifiques
Résultats attendus
– Locaux, équipements et matériels fonctionnels, entretenus et adaptés au projet
– Gestion durable des déchets et de l'entretien des locaux
– Disponibilité du linge, des produits et matériels, en cohérence avec les besoins
– Qualité de la maintenance des locaux, de la gestion du linge et des déchets

Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Activité 2.5 Aménagement de l'espace
- Participation à la conception des espaces d'accueil, de détente, de repas, de locaux techniques
- Organisation de l'espace tenant compte des contraintes de la vie quotidienne des personnes ou familles accueillies

Moyens et ressources
- Plan des locaux
- Projet d'établissement, règlement intérieur
- Budget alloué
- Données comptables
- Cadre législatif et réglementaire
- Équipement et matériel disponibles
- Partenaires
- Caractéristiques du public

Résultats attendus
- Espaces adaptés au public et à l'usage, en respect des contraintes budgétaires et réglementaires

Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Activité 2.6 Participation à la gestion administrative et financière du service ou de l'établissement
- Participation à la réalisation des budgets prévisionnels et des comptes de résultats
- Réalisation du relevé des actions engagées (saisie des actions individuelles et collectives dans le logiciel « structure », intranet)
- Production d'un bilan de l'activité réalisée

Moyens et ressources
- Contexte institutionnel (missions, personnels, budget, partenaires)
- Projet d'établissement
- Documentation technique (équipement, matériel, catalogues de fournisseurs)
- Cadre législatif et réglementaire
- Moyens techniques de facturation, d'encaissement ; logiciels
- Budget et documents de suivi financier
- Outils numériques de suivi budgétaire
- Contrats passés par la structure (marchés, maintenance, assurance, abonnements)

Résultats attendus
- Budget prévisionnel
- Bilan financier des activités réalisées
- Compte rendu, tableau de suivi des activités
- Bilan technique de l'activité réalisée ou du service

Fonction 2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Activité 2.7 Participation à la démarche qualité
- Participation à l'élaboration des procédures et des documents relatifs à la qualité en conformité avec les normes en vigueur
- Mise en œuvre des procédures relatives à la qualité
- Contrôle de l'efficacité des procédures
- Repérage et étude des situations atypiques, des dysfonctionnements
- Élaboration des solutions d'amélioration

Moyens et ressources
- Guide de bonnes pratiques
- Normes-qualité suivies par l'établissement
- Compte-rendu de réunions, synthèses d'enquêtes

Résultats attendus
- Documents qualité adaptés et opérationnels
- Respect des procédures, des protocoles choisis, des engagements qualité
- Amélioration de la satisfaction des bénéficiaires ou personnes accueillies, des personnels, des partenaires

Fonction 3 : Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne

Fonction 3 : Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne

Activité 3.1 Accueil des publics
- Accueil
- Mise en œuvre de démarches vers la personne
- Aide à l'expression des besoins
- Gestion des publics difficiles et des situations complexes voire conflictuelles
- Veille sociale

Moyens et ressources
- Projet social de la structure
- Données sur le public accueilli
- Compte-rendu de réunions
- Plan de l'accueil
- Lieu d'accueil
- Mobilier à disposition

Résultats attendus
- Accueil conforme au projet de la structure
- Prise de contact avec des publics extérieurs
- Besoins identifiés
- Orientation des publics
- Gestion des situations conflictuelles

Fonction 3 : Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne

Activité 3.2 Conception, organisation et mise en œuvre d'actions collectives à visée éducative
- Prise en compte des besoins du public
- Sollicitation de la participation du public pour concevoir l'action
- Identification des contraintes (techniques, budgétaires)
- Définition du périmètre et des objectifs de l'action
- Conception, organisation de l'action
- Conception et réalisation des supports à l'appui des actions de conseil ou de formation
- Mise en œuvre de l'action, des séquences pédagogiques
- Ajustement, adaptation de la démarche au déroulement de l'action
- Évaluation des actions menées et réalisation du bilan pédagogique et technique

Moyens et ressources
- Projet social
- Données sur le public accueilli
- Rapports d'enquêtes
- Compte-rendu de réunions
- Plan des locaux
- Bilan des actions précédentes
- Équipement et matériel disponibles

Résultats attendus
- Actions adaptées aux besoins du public
- Participation du public
- Prise en compte des contraintes techniques et budgétaires
- Supports adaptés au public
- Mise en œuvre d'actions à visée éducative en lien avec la vie quotidienne
- Évaluation des actions, ajustements et projection vers d'éventuelles actions futures

Fonction 3 : Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne

Activité 3.3 Animation de la vie quotidienne dans un service, un établissement
- Analyse des caractéristiques du lieu de vie
- Mise en place d'actions pour aider au climat de convivialité, à l'animation du lieu de vie au quotidien, dans un souci d'ouverture vers l'extérieur, éventuellement en lien avec l'équipe de bénévoles
- Promotion du vivre ensemble en visant l'apprentissage de conduites sociales et le respect des règles de vie en collectivité

Moyens et ressources
- Projet d'établissement, projet social, projet éducatif, projet personnalisé, règlement intérieur
- Données sociodémographiques sur le public
- Comptes rendus de réunions
- Plan des locaux
- Bilan des actions précédentes
- Équipement et matériel disponibles

Résultats attendus
- Actions adaptées aux caractéristiques du lieu de vie et au public
- Qualité du vivre ensemble

Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d'équipe

Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d'équipe

Activité 4.1 Communication avec le public, les partenaires et communication interne
- Suivi, gestion des messages et courriels reçus
- Identification des différents besoins de communication
- Analyse des situations et élaboration des supports de communication adaptés (ex. : FALC, pictogrammes)
- Utilisation des outils numériques pour communiquer (intranet, messagerie, réseaux sociaux)
- Animation de réunions de travail avec les partenaires, bénévoles ou autres professionnels

Moyens et ressources
- Logiciels de bureautique
- Outils numériques en ligne
- Cadre législatif et réglementaire
- Outils de communication
- Caractéristiques du public

Résultats attendus
- Gestion optimale du courrier
- Communication efficace et en respect du RGPD et du droit à l'image
- Ordre du jour, cadre des réunions respectés, sollicitation effective des participants
- Compte-rendu de réunions réalisés et archivés

Fonction 4 : Communication professionnelle - animation d'équipe

Activité 4.2 Animation et suivi du travail d'équipe
- Participation au recrutement
- Organisation, coordination du travail de l'équipe
- Suivi de la cohérence de l'action entre les différents acteurs (bénévoles, salariés)
- Suivi des activités de l'équipe
- Participation à l'évaluation des membres de l'équipe
- Identification des besoins de formation et conseil à l'élaboration de plan de formation en tant que référent technique

Moyens et ressources
- Conventions collectives
- Contrats
- Projet d'établissement
- Outils numériques de planification, organisation
- Outils numériques permettant la collaboration
- Outils de gestion des ressources humaines

Résultats attendus
- Équipe adaptée au projet
- Planification, organisation et suivi du travail d'équipe
- Prise en compte des différents statuts et positionnements des membres de l'équipe (salariés, bénévoles) dans l'animation de l'équipe et les projets proposés
- Motivation, responsabilisation, valorisation des membres de l'équipe
- Dispositifs opérationnels et constructifs d'échanges, de débats
- Suivi de la trajectoire professionnelle, de l'évolution professionnelle des membres de l'équipe
- Proposition de plans de formation pertinents et réalistes

Fonction 5 : Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale

Fonction 5 : Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale

Activité 5.1 Représentation de l'institution
- Représentation de l'institution en tant que professionnel membre de celle-ci
- Promotion de l'institution, de ses missions et de ses objectifs

Moyens et ressources
- Données sur les contextes : démographique, institutionnel, sociologique, socio-économique, juridique et culturel
- Projet d'établissement, projet social, projet éducatif, projet personnalité, règlement intérieur
- Rapport d'activités
- Outils et documents professionnels

Résultats attendus
- Positionnement professionnel cohérent avec les caractéristiques de la structure et ses valeurs
- Engagement dans les activités et rencontres en tant que professionnel de l'institution
- Représentation de l'institution au travers des différentes rencontres partenariales et auprès du public

Fonction 5 : Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale

Activité 5.2 Mise en œuvre du partenariat intra ou interinstitutionnel
- Veille sur les politiques et dispositifs du territoire en lien avec les missions de l'institution
- Identification des partenaires pouvant aider au développement des missions de la structure
- Participation au développement des partenariats avec les différents acteurs locaux visant à fédérer les actions en direction du public
- Appropriation des enjeux établis par des documents contractuels pour développer des projets
- Participation au suivi des différents dispositifs liant la structure à ses partenaires (politique de la ville, contrats CAF, RRS ou autres dispositifs) afin de développer des logiques de coproduction d'actions

Moyens et ressources
- Données sur les contextes : démographique, institutionnel, sociologique, socio-économique, juridique et culturel
- Projet d'établissement, projet social, projet éducatif, projet personnalité, règlement intérieur
- Bilans, rapports d'activités
- Partenaires
- Convention partenariale
- Documents de présentation du territoire
- Annuaires
- Ressources documentaires techniques et professionnelles

Résultats attendus
- Développement de projets partenariaux répondant aux besoins du public
- Inscription des activités dans la dynamique partenariale
- Relations internes et externes constructives
- Suivi des projets et dispositifs partenariaux auxquels participe le professionnel
- Partage de données et d'informations dans le respect du cadre juridique et de l'éthique professionnelle

ANNEXE III

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Bloc 1 – Mobiliser l'expertise technologique pour porter conseil en vie quotidienne

Activités

Activité 1.1 Conseil technique dans les domaines de la vie quotidienne
Activité 1.2 Promotion en lien avec la gestion des flux : énergies, eaux, déchets
Activité 1.3 Soutien au montage de dossiers de demande d'aides, de réhabilitation ou d'amélioration de l'habitat ou du logement
Activité 1.4 Promotion de la santé concernant l'alimentation et l'écologie de la vie quotidienne
Activité 1.5 Gestion documentaire

Compétences

Compétences	Indicateurs
C1.1 - Élaborer un conseil en vie quotidienne dans les domaines de l'économie-consommation, de l'habitat-logement, de l'environnement- énergie, de la santé-alimentation-hygiène	Identification de la demande Recueil des données, des informations nécessaires à l'analyse de la situation Traitement des données et des informations pour permettre l'analyse de la situation Identification du besoin Intégration d'éléments scientifiques et techniques à la construction du conseil Élaboration d'un conseil en réponse au besoin Formulation du conseil adaptée au public
C1.2 - Conseiller sur l'usage des ressources numériques liées à la vie quotidienne	Identification de la demande Identification de la place du numérique en réponse aux besoins de la personne Repérage des solutions numériques adaptées au besoin Prise en compte des freins à l'utilisation du service ou système Élaboration de propositions de solutions cohérentes avec la demande Orientation vers les sites et applications de référence pouvant répondre aux besoins et favoriser l'inclusion numérique de la personne Formulation de conseils adaptée au public
C1.3 - Concevoir et mettre en œuvre des actions pour la gestion locale de l'environnement et des flux	Analyse de l'existant prenant en compte l'ensemble des dimensions de la situation Proposition de solution(s) adaptées à la situation Mise en œuvre de la solution préconisée en lien avec les personnes Suivi de la mise en œuvre des actions et de leur impact sur l'environnement
C1.4 - Élaborer un conseil budgétaire, constituer un dossier de financement	Identification des ressources et emplois, de l'épargne et des crédits du ménage Prise en compte des différentes dimensions du projet du ménage Analyse socio-économique et financière préalable au conseil Élaboration de conseils de gestion du budget des ménages Orientation vers les dispositifs et procédures pouvant porter réponse à la situation budgétaire Accompagnement à l'élaboration d'un dossier de financement ou de demande d'aide
C1.5 - Assurer une veille technique, scientifique, juridique sur les dimensions de vie quotidienne	Recensement de sources d'information pertinentes et de qualité en lien avec le domaine de mission Utilisation d'outils de veille documentaire Suivi rigoureux de l'actualité en lien avec la mission confiée au professionnel Mise en mémoire de l'évolution des savoirs, des techniques et des normes en facilitant leur accessibilité. Mise en forme et/ou diffusion des informations sélectionnées adaptée au besoin
C1.6 : Accompagner au montage de dossiers de demande d'aide (pour l'amélioration de l'habitat)	Identification de la demande Recueil des données, des informations nécessaires à l'analyse de la situation Traitement des données et des informations permettant l'analyse de la situation Orientation vers les dispositifs, procédures et partenaires pouvant porter réponse à la situation Conseil à la présentation et à l'organisation des données et documents composant le dossier, en respect des procédures et des contraintes

Savoirs associés

Santé–Alimentation–Hygiène

Fondamentaux

- Eléments de biologie cellulaire et moléculaire
- Fonctions de relation et de nutrition
- Alimentation et nutrition
- Unité de l'organisme et maintien de son intégrité
- Eléments de pharmacologie
- Eléments d'addictologie
- Les différentes étapes de la vie

Santé-alimentation-hygiène en vie quotidienne

- Principes d'écologie de la vie quotidienne
- Principes et gestes favorables à la santé
- Nutrition, approche santé publique

Veille scientifique et technologique en SAH

Sciences physiques et chimiques appliquées

Etats de la matière
Formes de l'énergie
Ondes sonores
Ondes électromagnétiques

Habitat-logement- environnement

Etude fonctionnelle du logement

Principe de l'étude fonctionnelle
Confort du logement (thermique, acoustique, lumineux et qualité de l'air intérieur)
Equipements, matériels et appareils à usage domestique : critères de choix des équipements, conseils d'usage
Gestion des flux (eau, déchets)

Environnement et développement durable

Energies
Pollutions

Cadre juridique et technique

Marché du logement
Statut d'occupation
Accès et maintien dans le logement
Dispositifs et aides au logement

Veille scientifique et technologique en Habitat logement environnement

Economie-consommation

La production de biens et services
Les revenus des ménages
La consommation des ménages
Epargne et crédit
Le budget des ménages
Le marché du travail et ses déséquilibres
Orientation vers des dispositifs d'aides selon la situation budgétaire
Veille scientifique et technologique en Economie-consommation

Numérique et vie quotidienne

Place du numérique dans la vie quotidienne : outils, services
Usages du numérique, freins et points d'appui
Veille scientifique et technologique sur le numérique en vie quotidienne

Travaux pratiques à visée de conseil

L'objectif des travaux pratiques à visée de conseil est l'acquisition des savoir-faire en vue de construire des actions à visée de conseil dans les domaines d'expertise du bloc 1 : Santé-Alimentation-Hygiène, Habitat-logement-environnement, Economie-consommation, Numérique et vie quotidienne.

Les travaux pratiques à visée de conseil s'inscrivent dans les progressions des savoirs associés du bloc 1

– santé–Alimentation–Hygiène ;
– sciences physiques et chimiques appliquées ;
– habitat-logement-environnement ;
– économie-consommation ;
– numérique et vie quotidienne.

Les activités pratiques ont pour finalité :

– soit la construction des fondamentaux scientifiques, des repères et connaissances utiles aux conseils en vie quotidienne ;
– soit la mobilisation par l'étudiant de ses acquis en expertise vie quotidienne pour conseiller le public.

La finalité de chaque activité est décidée en fonction de la progression pédagogique, des différents savoirs associés et de celle liée aux travaux pratiques à visée de conseil eux-mêmes.

Les séances de travaux pratiques à visée de conseil se déroulent dans le centre de formation ou dans un lieu délocalisé. Ils peuvent s'organiser en binôme.

Les travaux pratiques à visée de conseil sont construits autour de thèmes définis et planifiés par l'équipe en début d'année.

Les thèmes étudiés s'inscrivent dans une situation professionnelle. Les travaux pratiques à visée de conseil présentent une question, un problème ou une situation de besoin dont la résolution nécessite la mobilisation de différents savoirs associés et la réalisation d'activités pratiques par l'étudiant.

Les activités pratiques sont composées de différentes étapes au service de l'acquisition des savoirs et savoir-faire nécessaires à l'expertise vie quotidienne ou au service de la construction du conseil, à son illustration, du type démonstration par exemple.

Les travaux pratiques à visée de conseil permettent aux étudiants de développer leur capacité d'analyse, tant lors de l'étude de la situation initiale que pour la construction des actions et gestes pratiques ou l'exploitation des activités pratiques, l'élaboration du conseil.

Bloc 2 - Organiser d'un point de vue technique la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Activités

Activité 2.1 Suivi des locations et du patrimoine locatif
Activité 2.2 Gestion de l'hébergement au sein d'une résidence
Activité 2.3 Gestion de la distribution des repas
Activité 2.4 Gestion de la maintenance des locaux et des équipements, gestion de l'entretien du linge et des déchets
Activité 2.5 Aménagement de l'espace
Activité 2.6 Participation à la gestion administrative et financière du service ou de l'établissement
Activité 2.7 Participation à la démarche qualité

Compétences

Compétences	Indicateurs
C2.1 – Planifier et/ou coordonner les activités en lien avec la vie quotidienne au sein d'un service ou d'un établissement	Identification des activités à effectuer Organisation des circuits en tenant compte des compétences, des contraintes, et des objectifs définis Proposition de méthodes de travail adaptées à la situation Suivi de l'activité permettant l'ajustement
C2.2 – Gérer les produits, les matériels, les équipements	Planification de la maintenance des matériels, des équipements Organisation de l'utilisation conforme des produits, matériels et équipements Organisation de la maintenance préventive en respect des caractéristiques des matériels et équipements et de leur usage Mise en place du suivi de l'écart entre stock et consommation Prise en compte de la dimension environnementale dans l'achat de produits et consommables, de la dimension ergonomique pour l'achat des matériels et équipements Organisation efficiente des commandes (planification, coût de passation, stock de sécurité) Organisation efficace de l'approvisionnement (livraison conforme, stockage, référencement, suivi)
C2.3 – Assurer une veille de l'état des espaces de vie, des équipements	Suivi de l'utilisation conforme du matériel mis à disposition Suivi de la maintenance préventive Etude de l'aménagement de l'espace et de son adaptation au public et à l'usage Repérage des dysfonctionnements, des dégradations et non-conformités des locaux, des équipements Déclenchement des actions correctives en réponse aux dysfonctionnements repérés et prenant en compte le contexte d'utilisation des équipements ou de l'espace (réparation, rénovation, remplacement, aménagement ou formation des utilisateurs)
C2.4 - Assurer la qualité du service rendu	Respect des procédures et des protocoles Détection des anomalies et des dysfonctionnements Évaluation de la satisfaction des bénéficiaires Proposition d'actions correctives
C2.5 - Participer à la logistique administrative et comptable du service, de la structure	Suivi, mise à jour, classement et archivage des documents administratifs cohérents avec le fonctionnement du service Suivi rigoureux des documents comptables Contribution à la réalisation et au suivi du financement d'un projet ou d'une action Participation au rapport d'activités permettant la mise en évidence des caractéristiques de l'activité menée et son suivi
C2.6 - Participer à la gestion des locations et de l'hébergement	Contrôle de l'entrée dans les logements Identification des dysfonctionnements et engagement d'actions permettant leur résolution Contribution au respect des procédures

Savoirs associés

Santé–Alimentation–Hygiène

Fondamentaux

Eléments de toxicologie

Santé-alimentation-hygiène en espace collectif

Plan alimentaire et menus
Achats alimentaires en collectivité
Mode de distribution des repas
Microbiologie appliquée à l'alimentation et à l'hygiène
Prévention des contaminations et élimination des micro-organismes

Veille scientifique et technologique en SAH

Sciences physiques et chimiques appliquées

La réaction chimique
Solutions aqueuses et produits ménagers
Oxydo-réduction
Matières plastiques et fibres synthétiques

Habitat–Logement et gestion des activités

De l'espace

Espace vécu –espace fonctionnel
Ergonomie des équipements et espaces
Aménagement des espaces de vie

Environnement et développement durable

Principe de développement durable
Politiques et dispositifs en matière d'environnement, de consommation d'énergie, d'habitat
Politiques locales
Participation des usagers

Matériaux

Caractéristiques des matériaux
Choix des matériaux

Activités au sein du service, de l'établissement

Entretien des locaux, des équipements, des matériels
Circuits des repas, du linge, des déchets
Gestion, coordination des activités d'un service conformes aux principes de sécurité
Réponses aux dysfonctionnements
Démarche qualité

Gestion locative

Le logement social
Procédure d'attribution des logements
Droits et devoirs du résident, du locataire
Suivi de la gestion locative

Veille scientifique et technologique en Habitat logement

Design d'espace – Design de produits

Design d'espace

Organisation de l'espace, zones, volumes
Aspects visuels, tactiles

Design de produit

Besoins et contraintes
Conception, choix de produits intégrant les exigences d'autonomie, de maintenance ou d'entretien, d'écologie, de sécurité, de coût

Gestion budgétaire, administrative ; gestion des stocks

Organisation et gestion comptable
Budget d'un service
Gestion administrative
Gestion des stocks

Bloc 3 - Animer, former dans les domaines de la vie quotidienne

Activités

Activité 3.1 Accueil des publics
Activité 3.2 Conception, organisation et mise en œuvre d'actions collectives à visée éducative
Activité 3.3 Animation de la vie quotidienne dans un service, un établissement

Compétences

Compétences	Indicateurs
C3-1 - Accueillir, orienter le public	Écoute, attention manifeste au public Adaptation au public dans sa diversité Participation à l'expression des demandes des personnes Mise en œuvre de techniques de prévention ou de gestion de conflit Orientation du public vers les professionnels ou partenaires pouvant répondre à leur besoin Respect de la nature de la demande, du contexte et du cadre juridique lors de l'accueil
C3-2 – Analyser les besoins d'un public	Aide à l'expression de la demande Recueil des informations et données permettant d'identifier le besoin Prise en compte des caractéristiques du public dans l'analyse menée Élaboration du diagnostic des besoins prenant en compte la demande et la situation des personnes
C3-3 – Concevoir et/ou conduire des actions d'animation et de formation dans les domaines de la vie quotidienne	Analyse de la demande d'animation ou de formation à partir de la demande et du besoin identifié Prise en compte du contexte institutionnel, technique et matériel Identification et mobilisation des partenariats en cohérence avec la thématique de l'action Mobilisation et valorisation des compétences et des savoirs des personnes Élaboration de l'action d'animation ou de formation prenant en compte des potentialités des participants Construction de séquences de formation (contenu, objectifs, critères d'évaluation) adaptées au public et aux besoins identifiés Mise en œuvre de techniques d'animation prenant en compte le groupe, l'objectif de l'action et le contexte Recherche et /ou conception de supports adaptés au public et au projet Adaptation de la démarche au public
C3-4 – Évaluer les actions mises en place	Engagement de l'évaluation dès la conception de l'action Conception et mise en œuvre d'outils d'évaluation cohérents avec les objectifs de l'action Réalisation de synthèses et/ou bilans avec les personnes Analyse des effets attendus et produits permettant le recul critique sur l'action réalisée
C3-5 Participer à l'animation de la vie quotidienne au sein d'une structure, d'un service (convivialité, vivre ensemble)	Prise en compte du contexte institutionnel, technique et matériel dans la conception de l'animation Identification du besoin au regard du public Prise en compte du groupe en tant qu'acteur de la vie quotidienne Proposition d'actions prenant en compte la dimension espace de vie quotidienne Suivi des actions permettant leurs éventuels ajustements Évaluation des actions
C3-6 - Gérer le budget d'une action	Évaluation du coût de l'action dans ses différentes dimensions Prise en compte des ressources disponibles ou mobilisables pour l'action Évaluation de la faisabilité du projet, ajustements Mise en œuvre d'un suivi régulier du budget de l'action

Savoirs associés

Animation et formation en vie quotidienne

Intervention sur le quotidien et son évolution
Approche conceptuelle
Droits des usagers
Notions d'éthique et de déontologie
Intervention individuelle, intervention collective
Accueil du public et gestion des conflits
Accueillir, aller vers
Prévention, repérage et gestion des conflits
Techniques d'animation de groupe
Approche conceptuelle
Techniques d'animation de groupe
Méthodes et techniques pédagogiques
Construction d'une séquence et de séances

Connaissance des publics

Construction des identités
De l'enfance à l'adolescence
L'adolescence
Identités et trajectoires à l'âge adulte
Situations de crise et résilience

Situations de handicap
La construction sociale des âges
Les représentations sociales
Les comportements dans la vie quotidienne
Comportements et représentations
La famille
Diversité des formes de familles, évolution des fonctions
Place de l'enfant
Couple et parentalité
Structures et liens familiaux : évolutions récentes
Autorité parentale
Formes d'union
La société
Processus de socialisation
Régulation sociale et déviance
Instances de socialisation
Stratification sociale et rapports sociaux
Intégration et exclusion
Le groupe, dynamique, point d'appui et conflits
Méthodologie de projet
Méthodologie d'investigation
La recherche documentaire
Démarche d'investigation
Diagnostics : technique, social, de territoire
Définition des objectifs
Élaboration d'un plan d'action
Démarche d'évaluation
Design de communication visuelle
Composants d'un message visuel
Principes de réalisation d'un support visuel au service d'une action d'animation ou de formation
Gestion d'une action, d'un projet
Budget d'une action, d'un projet
Suivi du budget
Numérique et gestion d'une action, d'un projet
Bloc 4 : Communiquer et animer une équipe
Activités

Activité 4.1 Communication avec le public, les partenaires et communication interne Activité 4.2 Animation et suivi du travail d'équipe

Compétences

Compétences	Indicateurs
C4.1 - Élaborer une communication à destination de différents publics	Prise en compte du contexte et du besoin à l'origine de la communication Sélection pertinente et actualisée des contenus Organisation du message ou du discours adaptée aux objectifs à atteindre Formulation adaptée au destinataire (public, hiérarchie, bénévoles, élus, partenaires) Choix du mode de communication et de transmission cohérent avec le contexte et les interlocuteurs Élaboration de supports de communication (écrit, oral, visuel) adaptés au public Mobilisation des méthodes facilitant l'accessibilité des informations aux personnes en situation particulière Gestion efficace de la communication Respect des règles éthiques et professionnelles
C4.2 - Mobiliser l'environnement numérique	Utilisation d'outils numériques adaptés à la communication envisagée Utilisation des fonctions d'automatisation permettant une réalisation de qualité Gestion rigoureuse des documents et messages permettant le suivi
C4.3 - Coordonner une équipe	Projection cohérente des interventions des différents membres de l'équipe Coordination prenant en compte les compétences et les contraintes Organisation, préparation, animation de réunions, de moments d'échanges permettant des activités efficaces Régulation du fonctionnement de l'équipe (intégration de nouvelles recrues, gestion des tensions) Participation à l'élaboration de plannings fonctionnels Proposition de méthodes de travail adaptées, appui technique pour l'application de procédures, l'actualisation de connaissances, la résolution de problèmes Liaison efficace entre l'encadrement et l'équipe

Compétences	Indicateurs
C4.4 - Participer à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l'équipe	Contribution au diagnostic des compétences nécessaires pour le poste de travail Participation à la sélection des candidats Tutorat, accompagnement pour une prise de poste efficace
C4.5 – Participer à la gestion de l'équipe	Participation à l'organisation du travail des personnels, de l'équipe Suivi et évaluation des activités de l'équipe Suivi de l'évolution des compétences liées à de nouvelles organisations, de nouvelles situations, de nouvelles technologies Pour l'équipe, conduite d'entretiens professionnels, participation à l'élaboration du parcours professionnel Repérage des besoins de formation, recherche d'actions de formation adaptées aux besoins des professionnels et à leurs projets professionnels

Savoirs associés

Communication écrite et orale

La communication
Composantes
Formes et supports, usage du numérique
Modes de transmission
Techniques facilitant l'accessibilité des informations aux personnes en situation particulière
Cadre juridique, éthique et déontologique de la communication professionnelle
Communication écrite à destination du public, des partenaires et au sein de l'institution (salariés et bénévoles)
Communication orale à destination du public, des partenaires et au sein de l'institution (salariés et bénévoles)
Communication et coordination d'équipe

L'équipe, ressources humaines

Les ressources humaines
Poste de travail, activités exercées, positionnement dans l'organisation
Recrutement : définition du profil recherché et des compétences correspondantes ; processus de recrutement
Composantes du contrat de travail
Notion de qualité de vie au travail
Instances du dialogue social
Gestion d'équipe
Méthodes d'animation d'équipe (salariés et bénévoles)
Suivi du travail de l'équipe (salariés et bénévoles)
Coordination des actions dans le cadre du plan d'action collectif
Culture juridique et managériale
Relations individuelles de travail, relations collectives de travail
Réglementation liée au contrat de travail et contrôle de son application
Réglementation liée au recrutement
Représentation des salariés
Les conflits individuels du travail et leur résolution
Les conflits collectifs du travail

Bloc 5 : Participer à la dynamique institutionnelle et partenariale

Activités

Activité 5.1 Représentation de l'institution Activité 5.2 Mise en œuvre du partenariat intra ou interinstitutionnel

Compétences

Compétences	Indicateurs
C5.1 - Respecter les logiques institutionnelles et les stratégies organisationnelles	Mobilisation des missions et du projet de l'institution dans le positionnement professionnel Mise en relation de l'institution avec les politiques sociales dans lesquelles elle s'inscrit Prise en compte des obligations et contraintes institutionnelles, humaines, financières dans les projections menées Représentation de l'institution dans le cadre d'une délégation, en respect de ses valeurs et de la mission confiée
C5.2 Développer des actions en partenariat, en réseau et participer à la dynamique institutionnelle	Identification de l'évolution des politiques sociales locales nationales et européennes Projection vers des actions en partenariat en réponse aux besoins du public, respectant les missions, projets des différents acteurs et les enjeux des partenariats envisagés Connaissance et mise en œuvre des conditions et des techniques d'animation d'un réseau de professionnels ou autres Intégration dans une équipe de travail
C5.3 Participer au suivi des partenariats engagés par les structures	Identification des partenaires, de leurs missions et des enjeux liés aux partenariats actuels Mobilisation des partenariats de la structure dans les activités menées Recueil et stockage des éléments de suivi des partenariats activés

Savoirs associés

Connaissance des politiques, des dispositifs et des institutions

Veille documentaire et juridique en lien avec les politiques sociales
Cadre juridique et acteurs
Le cadre d'élaboration des politiques sociales
Les acteurs de la vie juridique
Les acteurs institutionnels de l'action sociale
Les institutions publiques
Les organismes de protection contre les risques sociaux
Les associations
Les politiques sociales
Définition, domaines d'intervention, évolution
Emergence des problèmes sociaux et reconnaissance par la société
Politique de la famille
Politique de l'emploi
Politique du handicap
Politique en faveur des personnes âgées
Politique de l'habitat et du logement
Politique d'aménagement du territoire et de la ville
Politique de l'intégration
Dynamique institutionnelle et partenariale
Pilotage, coordination, partenariat
Fonctionnement des organisations

LANGUES VIVANTES

1. **Objectifs**

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. A ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

– favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées,
– susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue,
– donner confiance pour s'exprimer,
– former les étudiantes, étudiants à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser,
– favoriser le développement d'une capacité réflexive,
– développer l'autonomie,
– préparer les étudiantes et étudiants à la mobilité professionnelle.

Cette étude contribue au développement des compétences professionnelles attendues de la personne titulaire du BTS. Par ses responsabilités au sein des organisations, la personne titulaire du diplôme est en relation avec les partenaires de l'organisation, de ce fait la communication en langue vivante étrangère peut se révéler déterminante. En effet, au sein même de l'organisation, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec d'autres collaboratrices et collaborateurs d'origine étrangère. Que ce soit avec des partenaires internes ou externes à l'organisation, la personne titulaire du diplôme doit en outre tenir compte des pratiques sociales et culturelles de ses interlocutrices et interlocuteurs pour une communication efficace.

La consolidation de compétences de communication générale et professionnelle en langue étrangère est donc fondamentale pour l'exercice du métier.

Il conviendra de s'attacher à développer les compétences de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer), tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier par une inscription des documents supports et des tâches dans le domaine professionnel et dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Le niveau visé en fin de formation est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal du lycée (*BO* hors-série n° 7 du 28 août 2003) en référence au *Cadre européen commun de référence pour les langues* (CECRL) : **le niveau B2 pour la LVA et le niveau B1 pour la langue vivante étrangère facultative** dans les activités langagières suivantes :

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

Dans le cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B2 est défini de la façon suivante : « peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité ; peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre ; peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une large gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités ».

2. **Contenus**

2.1. *Grammaire*

Au niveau B2, un étudiant a un assez bon contrôle grammatical et ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus.

La maîtrise opératoire des éléments morphologiques, syntaxiques et phonologiques figurant au programme des classes de première et terminale constitue un objectif raisonnable. Il conviendra d'en assurer la consolidation et l'approfondissement.

2.2. *Lexique*

La compétence lexicale d'un étudiant au niveau B2 est caractérisée de la façon suivante.

Etendue : possède une bonne gamme de vocabulaire pour des sujets relatifs à son domaine et les sujets les plus généraux ; peut varier sa formulation pour éviter des répétitions fréquentes mais des lacunes lexicales peuvent encore provoquer des hésitations et l'usage de périphrases.

Maîtrise : l'exactitude du vocabulaire est généralement élevée bien que des confusions et le choix de mots incorrects se produisent sans gêner la communication.

Dans cette perspective, on réactivera le vocabulaire élémentaire de la langue de communication afin de doter les étudiants des moyens indispensables pour aborder des sujets généraux.

2.3. *Eléments culturels*

La prise en compte de la langue vivante étrangère dans le champ professionnel nécessite d'aller bien au-delà d'un apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules stéréotypées dans le monde économique ou au seul accomplissement de tâches professionnelles. Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle, etc.), la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'organisation et de son environnement constitue un apport indispensable pour la personne titulaire du diplôme.

On s'attachera donc à développer chez les étudiantes, étudiants la connaissance des pays dont la langue est étudiée (contexte socioculturel, us et coutumes, situation économique, politique, vie des entreprises, comportement dans le monde des affaires, normes de courtoisie, etc.), connaissance indispensable à une communication efficace, qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

ANNEXE IV

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

ANNEXE IV *a*

DISPENSES D'UNITÉS

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité ou d'un autre diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U6 « langue vivante étrangère ».

Les candidats titulaires du BTS Services et prestations des secteurs sanitaire et social seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U5 « Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale ».

ANNEXE IV *b*

RÈGLEMENT D'EXAMEN

BTS Économie sociale familiale			**Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités**		**Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu**		**Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle**	
Épreuves	**Unité**	**Coef**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**
E1 Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne	U1	6	CCF Pratique Deux situations d'évaluation		CCF Pratique Deux situations d'évaluation		Ponctuelle Pratique	5h
E2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement	U2	**5**	Ponctuelle Ecrite	4h	Ponctuelle Ecrite	4h	Ponctuelle Ecrite	4h
E3 Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne	U3	**5**	Ponctuelle Orale	40 min	CCF Une situation d'évaluation		Ponctuelle Orale	40 min
E4 : Communication professionnelle - animation d'équipe	U4	**4**	CCF Pratique Une situation d'évaluation	.	CCF Pratique Une situation d'évaluation		Ponctuelle Pratique	4h
E5 : Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale	U5	**5**	Ponctuelle Ecrite	4h	CCF Une situation d'évaluation		Ponctuelle Ecrite	4h
E6 Communication en langue vivante étrangère	U6	2	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle Orale	45 min
Épreuves facultatives*								
Épreuve facultative 1 Langue vivante étrangère : LV2**	UF1		Ponctuelle orale	20*** min	Ponctuelle orale		Ponctuelle orale	20 min***
Épreuve facultative 2 Engagement étudiant	UF2		Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale		Ponctuelle orale	20 min

(*) Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

(**) La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. cf note de service n° 2020-020 du 16-1-2020 (NOR : *ESRS2000666N*).

(***) + 20min de préparation.

ANNEXE IV *c*

DÉFINITION DES ÉPREUVES

E1 : Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne

Finalités de l'épreuve

L'épreuve d'« Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne » a pour but de vérifier :

– les connaissances du candidat nécessaires à l'élaboration d'un conseil dans les domaines de la vie quotidienne (alimentation santé, budget, consommation, environnement-énergie, habitat-logement, numérique et vie quotidienne) ;
– l'aptitude du candidat à répondre à un problème donné par la mise en œuvre d'activités pratiques ;
– la capacité du candidat à concevoir et conduire un conseil à visée éducative.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve consiste en la mise en situation du candidat d'avoir à élaborer un conseil dans un domaine de la vie quotidienne ou à conseiller pour le montage d'un dossier de demande d'aide, pour un public précis.

Compétences évaluées

L'épreuve évalue le bloc de compétences de la fonction « Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne », c'est-à-dire les compétences suivantes et les savoirs associés qui participent à leur construction :

C1.1 - Elaborer un conseil en vie quotidienne dans les domaines de l'économie-consommation, de l'habitat-logement, de l'environnement- énergie, de la santé-alimentation-hygiène

C1.2 - Conseiller sur l'usage des ressources numériques liées à la vie quotidienne

C1.3 - Concevoir et mettre en œuvre des actions pour la gestion locale de l'environnement et des flux

C1.4 - Elaborer un conseil budgétaire, constituer un dossier de financement

C1.5 - Assurer une veille technique, scientifique, juridique sur les dimensions de vie quotidienne

C1.6 - Accompagner au montage de dossiers de demande d'aide pour l'amélioration de l'habitat

Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur :

– l'exactitude des connaissances et la capacité du candidat à les mobiliser avec pertinence
– la rigueur de l'analyse ou synthèse
– la maîtrise des techniques
– la qualité de la production
– la pertinence de l'argumentation
– la qualité de la réflexion
– la clarté, rigueur de l'expression écrite
– l'adaptation des propositions d'action à la situation et au contexte

Forme de l'évaluation

L'épreuve doit permettre au candidat de :

– mener l'analyse de la situation
– mettre en œuvre des expérimentations, des réalisations, des techniques ou réaliser une étude technique
– expliciter les aspects théoriques, connaissances et références, utiles à la construction de ses actions et conseils et d'argumenter les choix opérés
– élaborer un conseil à visée éducative adapté au public prenant appui sur l'exploitation des travaux menés ou sur leur réalisation et sur des savoirs actualisés

Ponctuelle pratique

Epreuve pratique - Durée 5 heures - Coefficient 6

Dans le contexte d'une situation professionnelle donnée, l'épreuve porte sur l'analyse de la situation, les choix réalisés et leur argumentation en vue d'un conseil destiné au public en appui sur l'exploitation des résultats issus d'activité(s) pratique(s) réalisée(s) par le candidat.

L'épreuve est évaluée par des professeurs qui interviennent sur ce bloc de compétences et de professionnels dans la mesure du possible.

Contrôle en cours de formation

Deux situations d'évaluation - Epreuve Pratique - Coefficient 6

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation organisées dans l'établissement de formation par les professeurs responsables des enseignements du bloc de compétences 1. Les situations d'évaluation sont organisées selon les mêmes modalités et les mêmes exigences que l'épreuve ponctuelle. Les professeurs évaluateurs sont ceux qui dispensent la formation. La présence d'un professionnel est souhaitable.

Les deux situations d'évaluation sont positionnées en deuxième année, l'une au cours du premier semestre et l'autre au cours du deuxième semestre.

Ces deux situations d'évaluation portent sur des conseils en vie quotidienne situées dans différentes dimensions de la vie quotidienne.

La compétence « C1.1 - Élaborer un conseil en vie quotidienne dans les domaines de l'économie-consommation, de l'habitat-logement, de l'environnement- énergie, de la santé-alimentation-hygiène » peut de fait être évaluée lors des deux situations d'évaluation.

Les dimensions « Santé – Alimentation – Hygiène », « Habitat-logement-Environnement », « Économie - consommation », « Numérique et vie quotidienne » de la vie quotidienne doivent être mobilisées au moins une fois dans une des deux situations d'évaluation. Les acquis de Sciences physiques et chimiques appliquées sont évalués au sein des compétences professionnelles. Au moins une situation d'évaluation y fait référence.

Les corps d'inspection veillent au bon déroulement du contrôle en cours de formation. Les candidats sont prévenus par convocation à l'avance de la date prévue pour leur évaluation.

A l'issue des deux situations d'évaluation, l'équipe pédagogique adresse au jury le sujet, le barème de correction et les fiches d'évaluation du travail réalisé par les candidats. Elle propose une note.

Le jury pourra demander à avoir communication de tout autre document relatif à l'évaluation. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et cela jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

E2 : Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement

Finalités de l'épreuve

L'épreuve d'« Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement » a pour but de vérifier :

– les connaissances du candidat et sa capacité à les mobiliser dans le cadre des compétences d'organisation technique de la vie quotidienne dans un service ou un établissement
– la capacité du candidat à organiser un service et les activités liées à la vie quotidienne dans un service ou un établissement
– l'aptitude du candidat à prendre en compte une démarche qualité.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve écrite consiste en l'analyse d'une situation liée à l'organisation de la vie quotidienne dans un service ou un établissement et à la formulation de propositions adaptées aux problématiques identifiées.

Compétences évaluées

L'épreuve évalue le bloc de compétences de la fonction « Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement », c'est-à-dire les compétences suivantes et les savoirs associés qui participent à leur construction :

C2.1 - Planifier et/ou coordonner les activités de la vie quotidienne au sein d'un service ou d'un établissement
C2.2 - Gérer les produits, les matériels, les équipements
C2.3 - Assurer une veille de l'état des espaces de vie, des équipements
C2.4 - Assurer la qualité du service rendu
C2.5 - Participer à la logistique administrative et comptable du service, de la structure
C2.6 - Participer à la gestion des locations et de l'hébergement

Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur :

– l'exactitude des connaissances et la capacité du candidat à les mobiliser avec pertinence
– l'adaptation des propositions d'action à la situation/contexte
– la rigueur de l'analyse ou de la synthèse
– la pertinence de l'argumentation
– la qualité de la réflexion
– la clarté, la rigueur de l'expression écrite

Forme de l'évaluation

Forme ponctuelle

Épreuve écrite, durée 4 heures, coefficient 5

L'épreuve comporte des questions indépendantes ou liées inscrites dans un contexte professionnel précis. Elle prend appui sur des documents.

Contrôle en cours de formation

La situation d'évaluation est organisée par l'équipe pédagogique chargée des enseignements du bloc de compétences 2 selon les mêmes modalités et les mêmes exigences que l'épreuve ponctuelle. Les professeurs évaluateurs sont ceux qui dispensent la formation. La présence d'un professionnel est souhaitable.

La situation d'évaluation est organisée en fin de seconde année.

A l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique adresse au jury les sujets, les barèmes de correction et les fiches d'évaluation du travail réalisé par les candidats.

Le jury peut demander à avoir communication de tout autre document relatif à l'évaluation, dont les copies. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et cela jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

E3 : Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne

Finalités de l'épreuve

L'épreuve d'« Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne » a pour but de vérifier :

– l'aptitude à mobiliser ses acquis en connaissances des publics et caractéristiques de l'intervention en vie quotidienne
– la capacité à concevoir et réaliser une démarche de projet en réponse aux besoins d'un public

Contenu de l'épreuve

L'épreuve consiste en une soutenance orale d'un projet d'action d'animation ou de formation présenté dans une note de synthèse de dix pages, si nécessaire complétée par des annexes.

A partir d'une situation professionnelle vécue en stage et d'un besoin clairement identifié, il s'agit d'élaborer tout ou partie d'une démarche de projet d'animation ou de formation en vie quotidienne. La démarche suivie par le candidat est argumentée.

Les candidats non soumis à l'obligation de stage présentent un rapport d'activités professionnelles au sein duquel ils détaillent une activité de leur choix. Ce rapport remplace la note de synthèse comme support de l'épreuve.

Compétences évaluées

L'épreuve évalue le bloc de compétences de la fonction « Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne », c'est-à-dire les compétences suivantes et les savoirs associés qui participent à leur construction :

C3.1 - Accueillir, orienter le public

C3.2 - Analyser les besoins d'un public

C3.3 - Concevoir et/ou conduire des actions d'animation et de formation dans les domaines de la vie quotidienne

C3.4 - Évaluer les actions mises en place

C3-5 - Participer à l'animation de la vie quotidienne au sein d'une structure, d'un service (convivialité, vivre ensemble)

C3.6 - Gérer le budget d'une action

Critères d'évaluation

L'évaluation porte notamment sur :

– la capacité à prendre en compte le public dans la conception et l'animation d'actions dans des domaines de la vie quotidienne ;
– la capacité à mettre en œuvre la démarche de projet ;
– la pertinence et le réalisme des propositions au regard des objectifs fixés, du public concerné et des moyens disponibles ;
– le niveau des connaissances, la capacité à les mobiliser ;
– la qualité de l'analyse, de la réflexion et de l'argumentation ;
– la pertinence des moyens choisis ou réalisés pour l'action envisagée ;
– la qualité de l'expression et de la communication (expression écrite et orale, qualité des documents présentés, techniques de communication mises en œuvre).

Forme de l'évaluation

Epreuve ponctuelle orale

Durée 40 minutes (exposé : 15 minutes ; entretien avec le jury : 25 minutes).

Elle s'appuie sur une note de synthèse issue d'une mise en situation professionnelle et sur une soutenance orale.

Le jury est composé de deux examinateurs dont un professeur de biotechnologies et/ou un professeur de STMS et/ou un professionnel.

La répartition des points pour la note finale de l'épreuve est la suivante :

– évaluation de l'écrit : coefficient 2 ;
– évaluation de la soutenance (exposé et entretien) : coefficient 3.

En l'absence de support écrit, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans support écrit sera donc informé de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il ne pourra se voir délivrer le diplôme.

Les candidats ayant échoué à l'examen à la session antérieure et se représentant selon la voie scolaire, s'ils ne bénéficient pas du report de la note de l'épreuve, doivent présenter cette épreuve en prenant appui sur la note de synthèse rédigée à l'issue du stage effectué lors de leur année de redoublement.

Contrôle en cours de formation

Epreuve orale, durée 40 minutes maximum (exposé : 15 minutes maximum ; entretien avec le jury : 25 minutes maximum).

Cette situation d'évaluation est organisée par l'équipe pédagogique chargée des enseignements professionnels du bloc 3 selon les mêmes modalités et les mêmes exigences que l'épreuve ponctuelle. Les professeurs évaluateurs seront ceux qui dispensent la formation. La présence d'un professionnel est souhaitable.

A l'issue de la situation d'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis pour l'épreuve ponctuelle correspondante, l'équipe pédagogique adresse au jury les sujets, les barèmes de correction et les fiches d'évaluation du travail réalisé par les candidats.

Elle établit :

– une proposition de note concernant la note de synthèse ;
– une proposition de note relative à la prestation orale du candidat.

La même répartition des coefficients que pour l'épreuve ponctuelle est appliquée.

Le jury peut demander à avoir communication de tout autre document relatif à l'évaluation dont les copies. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et cela jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

E4 : Communication professionnelle - animation d'équipe

Finalités de l'épreuve

L'épreuve de « Communication professionnelle - animation d'équipe » a pour but de vérifier :

– l'aptitude du candidat à analyser une situation de communication et à concevoir, réaliser et mettre en place une communication adaptée au public cible, professionnel ou usager
– la capacité du candidat à utiliser l'outil numérique au service de la communication professionnelle et de la gestion d'équipe
– la capacité du candidat à animer une équipe.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve est située dans un contexte professionnel précis. Elle consiste en l'analyse de situations de communication et d'animation d'équipe ouvrant à la conception et la réalisation, la mise en place par le candidat d'une communication professionnelle écrite ou orale adaptée et en la formulation de propositions utiles à l'animation d'équipe dans le contexte présenté.

Compétences évaluées

L'épreuve évalue le bloc de compétences de la fonction « Communication professionnelle - animation d'équipe », c'est-à-dire les compétences suivantes et les savoirs associés qui participent à leur construction :

C4.1 - Elaborer une communication à destination de différents publics

C4.2 - Mobiliser l'environnement numérique

C4.3 - Coordonner une équipe

C4.4 - Participer, à la définition des profils de postes et des compétences associées, au sein de l'équipe

C4.5 - Participer à la gestion de l'équipe

Critères d'évaluation

L'évaluation porte sur :

– l'exactitude des connaissances et la capacité du candidat à les mobiliser avec pertinence,
– la rigueur de l'analyse ou synthèse,
– la maîtrise des outils numériques,
– la qualité de la production,
– la pertinence de l'argumentation,
– la qualité de la réflexion,
– la clarté, rigueur de l'expression écrite,
– l'adaptation des propositions d'action à la situation/contexte.

Forme de l'évaluation

L'épreuve est ancrée dans un contexte professionnel précis et comprend deux parties :

– la conception et réalisation, la mise en place d'une communication en réponse à une situation précise analysée par le candidat,
– la formulation et l'argumentation de propositions utiles à l'animation ou la gestion d'une équipe.

Elle mobilise l'environnement numérique dont la maîtrise est évaluée.

Ponctuelle pratique

Epreuve pratique - 4 heures

L'épreuve pratique est organisée selon les mêmes modalités et les mêmes exigences que l'épreuve en CCF. Les professeurs évaluateurs sont des enseignants qui forment au bloc de compétences associé à l'épreuve.

Contrôle en cours de formation

Une situation d'évaluation

Cette situation d'évaluation est organisée et évaluée par l'équipe pédagogique chargée des enseignements du bloc de compétences 4. La présence d'un professionnel est souhaitable.

L'épreuve est organisée au cours du deuxième semestre de deuxième année. Elle prend appui sur le numérique.

Les corps d'inspection veillent au bon déroulement du contrôle en cours de formation. Les candidats sont prévenus par convocation à l'avance de la date prévue pour leur évaluation.

A l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique adresse au jury les sujets, les barèmes de correction et les fiches d'évaluation du travail réalisé par les candidats.

Le jury peut demander à avoir communication de tout autre document relatif à l'évaluation dont les copies. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et cela jusqu'à la session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

E5 : Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale

Finalités de l'épreuve

L'épreuve de « Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale » a pour but de vérifier :

– l'aptitude à dégager les composantes d'une situation partenariale et à les situer dans leur contexte,
– l'aptitude à lier les besoins du public aux projets partenariaux existants ou envisagés,
– la connaissance des politiques, des dispositifs et des institutions,
– la capacité à participer à la dynamique partenariale et à appréhender les enjeux qui y sont associés.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve écrite consiste en l'analyse d'une situation partenariale, et en la formulation de propositions pour faire vivre la dynamique partenariale engagée en situant les enjeux.

Compétences évaluées

L'épreuve évalue le bloc de compétences de la fonction « Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale », c'est-à-dire les compétences suivantes et les savoirs associés qui participent à leur construction :

C5.1 - Respecter les logiques institutionnelles et les stratégies organisationnelles

C5.2 - Développer des actions en partenariat, en réseau et participer à la dynamique institutionnelle

C5.3 - Participer au suivi des partenariats engagés par les structures

Critères d'évaluation

L'évaluation porte notamment sur :

– l'exactitude des connaissances des politiques sociales et la capacité du candidat à les mobiliser avec pertinence ;
– la rigueur de l'analyse et/ou de la synthèse ;
– la qualité de la réflexion ;
– la connaissance des milieux professionnels ;
– la clarté et la rigueur de l'expression écrite et de la composition ;
– la maîtrise de la terminologie utilisée.

Forme de l'évaluation

Ponctuelle écrite - Durée 4 heures - Coefficient 5

A partir d'une situation professionnelle, appréhendée à partir de documents et des savoirs associés, il est notamment demandé aux candidats :

– de mobiliser sa connaissance des politiques sociales pour analyser le travail partenarial envisagé ou présenté,
– de présenter la dynamique partenariale ou son suivi, prenant en compte les logiques institutionnelles et de réseau, en montrant leurs intérêts et leurs limites.

L'épreuve prend appui sur des annexes (documents techniques, professionnels ; supports textuels, visuels ou statistiques) permettant aux candidats d'appréhender la situation professionnelle et d'en mener l'analyse à partir des connaissances acquises.

Contrôle en cours de formation

Dans le contexte d'une situation professionnelle donnée, l'épreuve évalue le bloc de compétences 5.

L'épreuve prend appui sur des documents.

La situation d'évaluation est organisée par l'équipe pédagogique chargée des enseignements du bloc de compétences 5 selon les mêmes modalités et les mêmes exigences que l'épreuve ponctuelle. Les professeurs évaluateurs sont ceux qui dispensent la formation. La présence d'un professionnel est souhaitable.

La situation d'évaluation est organisée en fin de seconde année.

A l'issue de la situation d'évaluation, l'équipe pédagogique adresse au jury les sujets, les barèmes de correction et les fiches d'évaluation du travail réalisé par les candidats.

Le jury peut demander à avoir communication de tout autre document relatif à l'évaluation, dont les copies. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et cela jusqu'à la

session suivante. Après examen attentif des documents fournis, le jury formule toutes remarques et observations qu'il juge utiles et arrête la note.

E6 : Communication en langue vivante étrangère

Finalités de l'épreuve

L'épreuve a pour but d'évaluer **au niveau B2** les activités langagières suivantes :

– compréhension de l'oral,

– production et interaction orales.

Formes de l'évaluation

Epreuve ponctuelle

Coefficient 2

Les modalités de passation de l'épreuve, la définition de la longueur des enregistrements et de la nature des supports pour la compréhension de l'oral ainsi que le coefficient sont identiques à ceux du contrôle en cours de formation.

Attention :

Les trois documents supports de l'évaluation de l'expression orale sont transmis selon une procédure et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen.

Compréhension de l'oral : 30 minutes sans préparation Modalités : Cf. Première situation d'évaluation du CCF.

Expression orale en continu et en interaction : 15 minutes sans préparation. Cf. Deuxième situation d'évaluation du CCF.

Contrôle en cours de formation

Coefficient 2

Deux situations d'évaluation de poids équivalent :

1. Première situation d'évaluation :

Evaluation de la compréhension de l'oral : durée 30 minutes maximum sans préparation, au cours du deuxième trimestre de la deuxième année.

Organisation de l'épreuve :

Les enseignants organisent cette situation d'évaluation au cours du deuxième trimestre, au moment où ils jugent que les étudiants sont prêts et sur des supports qu'ils sélectionnent. Cette situation d'évaluation est organisée formellement pour chaque étudiant ou pour un groupe d'étudiants selon le rythme d'acquisition en tout état de cause avant la fin du second trimestre. Les notes obtenues ne sont pas communiquées aux étudiants et aucun rattrapage n'est prévu.

Passation de l'épreuve

Le titre de l'enregistrement est communiqué au candidat. On veillera à ce qu'il ne présente pas de difficulté particulière.

Trois écoutes espacées de 2 minutes d'un document audio ou vidéo dont le candidat rendra compte par écrit ou oralement en français.

Longueur des enregistrements

La durée de l'enregistrement n'excèdera pas trois minutes maximum. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu plus longs (d'où la limite supérieure fixée à 3 minutes) afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent. Le professeur peut également choisir d'évaluer les étudiants à partir de deux documents. Dans ce cas, la longueur n'excédera pas 3 minutes pour les deux documents et on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue.

Nature des supports

Les documents enregistrés, audio ou vidéo, seront de nature à intéresser un étudiant en STS sans toutefois présenter une technicité excessive. On peut citer, à titre d'exemple, les documents relatifs à l'emploi (recherche, recrutement, relations professionnelles, etc.), à la sécurité et à la santé au travail, à la vie en entreprise ; à la formation professionnelle, à la prise en compte par l'industrie des questions relatives à l'environnement, au développement durable etc. Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, émissions de radio, extraits de documentaires, de films, de journaux télévisés.

Il ne s'agira en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

On évitera les articles de presse ou tout autre document conçu pour être lu. En effet, ces derniers, parce qu'ils sont rédigés dans une langue écrite, compliquent considérablement la tâche de l'auditeur. De plus, la compréhension d'un article enregistré ne correspond à aucune situation dans la vie professionnelle.

2. Deuxième situation d'évaluation :

Evaluation de la production orale en continu et de l'interaction au cours du deuxième et du troisième trimestre de la deuxième année (durée 15 minutes sans préparation) :

1. Expression orale en continu (5 minutes environ) :

Cette épreuve prend appui sur trois documents en langue étrangère, d'une page chacun, qui illustrent le thème du stage ou de l'activité professionnelle : un document technique et deux extraits de la presse écrite ou de sites d'information spécialisée ou généraliste sont fournis par le candidat. Le premier est en lien direct avec le contenu technique ou scientifique du stage (ou de l'activité professionnelle), les deux autres fournissent une perspective complémentaire sur le sujet. Il peut s'agir d'articles de vulgarisation technologique ou scientifique, de commentaires ou témoignages sur le champ d'activité, ou de tout autre texte qui induisent une réflexion sur le domaine professionnel concerné, à partir d'une source ou d'un contexte anglophone. Les documents iconographiques ne représenteront au plus qu'un tiers de la page.

Le candidat fera une présentation structurée des trois documents ; il mettra en évidence le thème et les points de vue qu'ils illustrent, en soulignant les aspects importants et les détails pertinents du dossier (cf. descripteurs du niveau B2 du CECRL pour la production orale en continu).

2. Expression orale en interaction (10 minutes environ) :

Pendant l'entretien, l'examinateur prendra appui sur le dossier documentaire présenté par le candidat pour l'inviter à développer certains aspects et lui donner éventuellement l'occasion de défendre un point de vue. Il pourra lui demander de préciser certains points et en aborder d'autres qu'il aurait omis. On laissera au candidat tout loisir d'exprimer son opinion, de réagir et de prendre l'initiative dans les échanges (cf. descripteurs du niveau B2 du CECRL pour l'interaction orale).

Epreuve facultative 1 : Langue vivante étrangère : LV2

Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

La langue choisie ne peut pas être la même que celle choisie pour l'épreuve E6 « Communication en langue vivante étrangère ».

1. OBJECTIF

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue, à un contenu professionnel dans la langue choisie.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

2. MODES D'ÉVALUATION

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant si possible en BTS ESF.

L'épreuve permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

Au cours de l'épreuve, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir de l'analyse qu'il fait du contenu d'un document support et de la mise en situation qui l'accompagne. Le document support s'inscrit dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

Epreuve facultative 2 : Engagement étudiant

Finalités de l'épreuve

Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation du BTS ESF.

Contenu de l'épreuve

L'épreuve peut consister en :

- l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve E3 Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne.
- le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du BTS ESF et plus particulièrement s'agissant des compétences évaluées dans l'épreuve E3 Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne.

Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont :

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

Formes de l'évaluation

Forme ponctuelle

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

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat.

En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. Les modalités de mise en œuvre (renseignement de la fiche, grille d'évaluation du jury…) seront précisées dans les circulaires nationales d'organisation.

L'exposé doit intégrer :

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

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E3 Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne.

Contrôle en cours de formation

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

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat.

En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

Les modalités de mise en œuvre (procédure, calendrier…) seront précisées dans les circulaires nationales d'organisation des spécialités de BTS.

L'exposé doit intégrer :

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

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E3 Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne.

ANNEXE V

ORGANISATION DE LA FORMATION

ANNEXE V *a*

GRILLE HORAIRE

BTS ESF		Horaire de 1re année				Horaire de 2e année				Cycle de deux ans (1)
Fonction	Savoirs associés	**Semaine**	**a** (2)	**b** (2)	**c** (2)	**Semaine**	**a** (2)	**b**(2)	**c** (2)	**Total heures** (5)
Fonction 1	Santé–Alimentation–Hygiène	**4**	2	0,5	1,5(3)	**4**	2		2(3)	**232**
	Sciences physiques et chimiques appliquées	**1**		0,5	0,5(3)					**30**
	Habitat-logement-environnement	**3**	2		1(3)	**3**	2		1(3)	**174**
	Économie-consommation	**2**	1	0,5	0,5(3)	**1**			1(3)	**88**
	Numérique et vie quotidienne	**1**		0,5	0,5(3)					**30**
Fonction 2	Santé–Alimentation–Hygiène	**-**				**1**	1			**28**
	Sciences physiques et chimiques appliquées	**1**			1	**-**				**30**
	Habitat–Logement et gestion des activités	**2,5**	1,5		1	**2,5**	1		1,5	**144**
	Design d'espace–Design de produits	**0,5**			0,5	**-**				**15**
	Gestion budgétaire, administrative ; gestion des stocks	**-**				**1,5**		1,5		**42**
Fonction 3	Animation et formation en vie quotidienne	**1,5**	0,5	1		**1**		1		**73**
	Connaissance des publics	**3**	1,5	1,5		**3**	1,5	1,5		**174**
	Méthodologie de projet	**1**		1		**1**		1		**58**
	Design de communication visuelle	**0,5**		0,5		**-**				**15**
	Gestion d'une action, d'un projet	**-**				**0,5**		0,5		**14**

BTS ESF		Horaire de 1re année				Horaire de 2e année				Cycle de deux ans (1)
Fonction	Savoirs associés	Semaine	a (2)	b (2)	c (2)	Semaine	a (2)	b (2)	c (2)	Total heures (5)
Fonction 4	Communication écrite et orale	1		1		2		2		86
	Equipe, ressources humaines	-				1	1			28
Fonction 5	Connaissance des politiques, des dispositifs et des institutions	2,5	1,5	1		3	1,5	1,5		158
Actions professionnelles (4)		1,5		1,5		1,5		1,5		87
Langue vivante		2		2		2		2		116
Total (5)		28	10	11,5	6,5	28	10	12,5	5,5	1622
Total heures-enseignant		46	10	23	13	46	10	25	11	
Enseignement facultatif Langue vivante 2		2	1	1	0	2	1	1	0	102
Stages		6 semaines soit 210h				7 semaines soit 245h				455

(1) Compte tenu du stage et de la période d'examen, le volume horaire du cycle pour l'étudiant est calculé sur une base théorique de 30 semaines de cours effectif en première année et de 28 semaines en seconde année.

(2) a : cours en division entière, b : travaux dirigés en demi-classe, c : travaux pratiques.

(3) : Travaux pratiques à visée de conseil : ces horaires globalisés doivent permettre aux enseignants d'intervenir sur des créneaux d'une demi-journée en première année (soit 4 heures) et une demi-journée en deuxième année (soit 4 heures). A titre indicatif, le volume horaire annualisé est de :

Année	Santé –Alimentation – Hygiène	Sciences physiques et chimiques appliquées	Habitat-logement-environnement	Économie-consommation	Numérique et vie quotidienne
1 TS	45h	15h	30h	15h	15h
2 TS	56h	-	28h	28h	

(4) : Les heures Actions professionnelles de première et deuxième années sont prioritairement confiées aux professeurs de Biotechnologies santé-environnement ou de Sciences et techniques médico-sociales. Elles peuvent être cumulées sur le cycle de deux ans et réparties différemment, en fonction du projet pédagogique validé au niveau de l'établissement.

(5) : Le total des heures étudiant sur la durée du cycle est fourni à titre indicatif.

ANNEXE V *b*

STAGES EN MILIEU PROFESSIONNEL

Au cours des deux années de formation, les étudiants sont amenés à réaliser deux stages.

Les stages permettent une capitalisation d'expériences professionnelles qui favorisent la construction du projet personnel et professionnel de l'étudiant. Ils participent à sa future intégration dans le milieu du travail.

1. **Lieux des stages**

Les stages se dérouleront dans les structures relevant des secteurs d'activité du TS ESF.

Le stage doit placer les étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans le référentiel d'activités professionnelles, auprès d'un professionnel dont les compétences et les activités relèvent des domaines de la formation.

Les étudiants devront obligatoirement effectuer les stages dans deux secteurs d'activité différents.

La durée totale des deux stages est de 13 semaines. Chaque stage dure 6 ou 7 semaines, pouvant inclure une semaine hors temps scolaire.

2. **Objectifs des stages**

Les stages en milieu professionnel peuvent amener le stagiaire à évoluer dans l'ensemble des activités professionnelles du référentiel d'activités professionnelles (RAP).

Les stages sont obligatoires et permettent de développer :

– les compétences du diplôme ;
– les qualités relationnelles ;
– les attitudes et comportements professionnels ;
– le sens des responsabilités ;

par l'adaptation aux réalités et aux exigences du milieu professionnel.

Objectifs	Objectif première année	Objectif seconde année
Appréhender la réalité et la diversité du milieu professionnel.	X	X
Analyser les caractéristiques d'une structure ou d'un établissement et/ou d'un service, d'un territoire dans ses différentes dimensions.	X	X
Identifier les caractéristiques des publics ; leurs besoins et demandes, proposer des réponses adaptées.	X	X
Repérer et analyser les services proposés par la structure et ses partenaires ; contribuer à leur mise en œuvre	X	X
Mobiliser une/des techniques d'investigation pour analyser les caractéristiques du public de l'établissement ou d'un service ou explorer une des dimensions du fonctionnement de la structure, de son environnement	X	
Participer à une action de conseil en vie quotidienne, ou à une action liée à l'organisation de la vie quotidienne dans un service ou un établissement	X	
Repérer et participer à la dynamique institutionnelle et interinstitutionnelle ; participer à des actions en partenariat, en réseau.		X
Participer aux études et actions de conseil en expertise en vie quotidienne Et/ou Participer à l'organisation de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement et à la mise en œuvre de la démarche qualité		X
Mobiliser une/des techniques d'investigation et participer à la mise en œuvre d'une démarche de projet		X
Mettre en œuvre des techniques d'animation et/ou de formation		X
Évaluer les actions mises en place		X
Collaborer au travail de l'équipe ; rendre compte de son activité dans la structure		X

3. **Modalités d'organisation**

3.1. *Voie scolaire*

Périodes de stage :

Les périodes de stage se répartissent de la façon suivante :

– 1re année : 6 à 7 semaines de stage situées en fin d'année scolaire ;
– 2e année : 6 à 7 semaines de stage situées entre décembre et mars : cette période peut inclure une semaine de vacances scolaires.

En complément, une semaine de stage de découverte pourra être prévue au premier semestre de la première année sur le temps des vacances scolaires afin de permettre aux étudiants d'appréhender le milieu professionnel et les activités qui peuvent être confiées au technicien en ESF.

Encadrement du stagiaire :

Chaque stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'étudiant et la ou les entreprise(s) d'accueil conformément à la réglementation en vigueur. Les objectifs et les activités sont déterminés entre l'étudiant, les professionnels de la structure et l'équipe enseignante.

Un professeur tuteur désigné par l'équipe pédagogique est chargé d'assurer le suivi et l'encadrement de chaque étudiant pendant ses stages. Si la recherche d'un terrain de stage est de la responsabilité de chaque étudiant, le professeur tuteur veille à l'équilibre des différentes périodes de formation. Pour ce faire, une étroite collaboration avec les maîtres de stage est nécessaire. Elle prend la forme de visites sur le terrain qui permettent d'apprécier le travail effectué et l'implication de l'étudiant.

Pour chaque stage, l'activité du stagiaire est évaluée conjointement par le maître de stage et le professeur tuteur au regard des objectifs retenus et de l'implication de l'étudiant. Une fiche d'évaluation est renseignée à cet effet. Cette évaluation formative ne nécessite pas forcément une présence conjointe du maître de stage et du professeur tuteur.

Un livret de stage permet d'assurer le suivi. Il indique notamment pour chaque stage :

– la structure d'accueil, ainsi que ses caractéristiques ;
– la durée du stage ;
– le projet de stage ;
– les activités réalisées ;
– les compétences évaluées.

Le professeur tuteur a ainsi un rôle important dans l'accompagnement du stagiaire ; il conseille utilement l'étudiant lors des phases importantes : choix des terrains de stage, choix de la problématique à développer dans le cadre du rapport. Sur ce dernier point, son intervention permet de guider l'étudiant pour éviter les dérives (thème trop ambitieux, trop pointu ou trop vaste par exemple).

Des certificats de stage sont établis à la fin de chacun des deux stages et fournis lors des évaluations.

A l'issue du stage de première année

L'activité du stagiaire sera évaluée par le professionnel « maître de stage » au regard des objectifs retenus et de l'implication de l'étudiant. Cette évaluation formative sera rapprochée de celle menée par le professeur tuteur pour accompagner l'étudiant dans son projet de formation.

L'étudiant élabore une note de 4 pages centrée sur l'analyse précise d'une activité, correspondant à un ou des objectifs retenus. Cette note donne lieu à une évaluation par le professeur tuteur ou référent et est intégrée aux résultats du premier semestre de la seconde année.

A l'issue du stage de seconde année

Au cours de son stage, le stagiaire élabore un projet en lien avec au moins un des objectifs assignés à ce stage.

A partir d'une situation professionnelle vécue en stage et d'un besoin clairement identifié, il s'agit d'élaborer tout ou partie d'un projet d'action, d'animation ou de formation. L'objet de ce projet porte sur les domaines de la vie quotidienne : alimentation-santé, budget, consommation, environnement-énergie, habitat-logement, numérique et vie quotidienne.

Il donne lieu à la rédaction d'une note de synthèse. L'épreuve E3 correspond à l'évaluation du projet.

3.2. *Voie de l'apprentissage*

Pour les apprentis, les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail ou par une attestation de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise.

3.3. *Voie de la formation continue*

Candidats en situation de première formation ou de reconversion

Les modalités des stages sont identiques à celles de la voie scolaire.

Candidats en situation de perfectionnement

Les certificats de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a occupé, en qualité de salarié à temps plein pendant 6 mois, au cours de l'année précédente, des fonctions en relation avec la finalité du BTS.

Ces candidats doivent fournir un rapport d'activités professionnelles au sein duquel ils détaillent une activité de leur choix. Ce document constitue le support de l'évaluation pour l'épreuve de soutenance de projet.

3.4. *Cas des candidats relevant de la formation à distance*

Ces candidats relèvent, selon leur statut (voie scolaire, apprentissage, formation continue) de l'un des cas précédents.

3.5. *Cas des candidats se présentant au titre de leur expérience professionnelle*

Les certificats de stage sont remplacés par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

Ces candidats doivent fournir un rapport d'activités professionnelles qui constitue le support de l'évaluation de l'épreuve de soutenance de projet.

3.6. *Aménagement de la durée du stage*

La durée normale du stage est de 13 semaines. Pour une raison de force majeure dûment constatée ou dans le cadre d'une formation aménagée ou d'une décision de positionnement, la durée de stage peut être réduite, mais en aucun cas ne peut être inférieure à six semaines.

Toutefois, les candidats qui produisent une dispense (notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience) ne sont pas tenus d'effectuer ce stage.

ANNEXE V *c*

ACTIONS PROFESSIONNELLES

Les actions développées pendant ce temps de formation présentent un caractère professionnel permettant aux étudiants d'appréhender un problème ou une situation sous ses aspects multidimensionnels, de développer l'esprit d'équipe, l'initiative, l'autonomie et le sens des responsabilités.

Elles permettent aux étudiants :

– en première année, à partir de projets menés par groupes d'étudiants en réponse à des besoins repérés localement :
– de connaitre les débouchés professionnels et les poursuites d'études envisageables ;
– de rencontrer des professionnels, en particulier dans la perspective des recherches de stage ;
– de comprendre les attendus et la finalité de la formation, la dimension travail d'équipe présente dans les activités menées par le technicien supérieur en économie sociale familiale.

Les projets pourront intégrer une approche culturelle par l'étude de textes, de films, d'exposition, d'émissions.

– en seconde année :
– de mettre en œuvre à titre individuel la méthodologie de projet en lien avec le stage de seconde année ;
– d'appréhender la démarche pluri-professionnelle du travail de terrain.

Les séances consacrées aux actions professionnelles se déroulent de préférence sur des demi-journées.

Le contenu de ces séances est établi par l'équipe pédagogique et programmé en début d'année scolaire selon une progression en cohérence avec les autres enseignements.

En première année, un travail spécifique sur la rédaction des écrits professionnels et l'expression écrite sera mené.

L'horaire hebdomadaire est de 1,5 heure.

Les heures d'Actions professionnelles de première et deuxième années sont prioritairement confiées aux professeurs de Biotechnologies santé-environnement ou de Sciences et techniques médico-sociales. Elles peuvent être cumulées sur le cycle de deux ans, ou réparties différemment, en fonction du projet pédagogique validé au niveau de l'établissement.

ANNEXE VI

Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien diplôme et du nouveau diplôme

Brevet de technicien supérieur Économie sociale familiale (arrêté du 31 juillet 2009)		**Brevet de technicien supérieur Économie sociale familiale (défini par le présent arrêté)**	
Épreuves	**Unités**	**Épreuves**	**Unités**
E1 Langue vivante étrangère	U1	E6 Communication en langue vivante étrangère	U6
E2 Conseil et expertise technologiques Et E3 Mise en œuvre de conseil et d'expertise technologiques	U2 U3	E1 Expertise et conseil technologiques en vie quotidienne	U1
		E2 Organisation technique de la vie quotidienne dans un service, dans un établissement	U2
E4 ICAF et méthodologie de projet	U4	E3 Animation, formation dans les domaines de la vie quotidienne	U3
		E4 Communication professionnelle - animation d'équipe	U4
E5 Connaissance des politiques sociales	U5	E5 Participation à la dynamique institutionnelle et partenariale	U5
EF1 Épreuve facultative Langue vivante étrangère : LV2	UF1	Épreuve facultative 1 Langue vivante étrangère LV2	UF1
EF2 Engagement étudiant	UF2	EF2 Engagement étudiant	UF2

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

Brevet de technicien supérieur

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Sommaire

Tableau de synthèse Pôles d'Activités – Blocs de compétences – Unités

ANNEXE I Référentiels du diplôme

Annexe I a : Référentiel des activités professionnelles

Annexe I b : Référentiel de certification

ANNEXE II Modalités de certification

Annexe II a : Unités constitutives du diplôme

Annexe II b : Dispenses d'unités

Annexe II c : Règlement d'examen

Annexe II d : Définition des épreuves

ANNEXE III Organisation de la formation

Annexe III a : Grille horaire

Annexe III b : Stage

ANNEXE IV Tableau de correspondance

Tableau de synthèse – Activités – Blocs de compétences – Unités

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle 1 d'activités **Relation client et négociation-vente** Développement de clientèle Négociation, vente et valorisation de la relation client Animation de la relation client Veille et expertise commerciales	**Bloc de compétences 1 Relation client et négociation-vente** Cibler et prospecter la clientèle Négocier et accompagner la relation client Organiser et animer un évènement commercial Exploiter et mutualiser l'information commerciale	**Unité U 4** **Relation client et négociation-vente**
Pôle 2 d'activités **Relation client à distance et digitalisation** Gestion de la relation client à distance Gestion de la e-relation Gestion de la vente en e-commerce	**Bloc de compétences 2 Relation client à distance et digitalisation** Maîtriser la relation omnicanale Animer la relation client digitale Développer la relation client en e-commerce	**Unité U 5** **Relation client à distance et digitalisation**
Pôle 3 d'activités **Relation client et animation de réseaux** Animation de réseaux de distributeurs Animation de réseaux de partenaires Animation de réseaux de vente directe	**Bloc de compétences 3 Relation client et animation de réseaux** Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs Développer et animer un réseau de partenaires Créer et animer un réseau de vente directe	**Unité U 6** **Relation client et animation de réseaux**
	Culture générale et expression Appréhender et réaliser un message écrit : • Respecter les contraintes de la langue écrite • Synthétiser des informations • Répondre de façon	**Unité U 1** **Culture générale et expression**

	argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement : • S'adapter à la situation • Organiser un message oral	
	Langue vivante étrangère 1 Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : • Compréhension de documents écrits • Production et interactions écrites • Production et interactions orales	**Unité U 21 LV étrangère Compréhension de l'écrit et expression écrite Production orale en continu et interaction**
	Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière : compréhension de l'oral	**Unité U 22 LV étrangère Compréhension de l'oral**
	Culture économique, juridique et managériale Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée : • Exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale • Proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales • Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique • Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée	**Unité U 3 Culture économique, juridique et managériale**
	Bloc facultatif Langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : • Compréhension de documents écrits • Production et interaction écrites • Production et interactions orales	**Unité UF 1 LV étrangère 2**

ANNEXE I
REFERENTIELS DU DIPLOME
Annexe I a

Référentiel des activités professionnelles

Brevet de technicien supérieur

Négociation et Digitalisation de la Relation Client

(NDRC)

I. CHAMP D'ACTIVITÉ

I.1. DÉFINITION

L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) s'inscrit dans un contexte de mutations profondes et permanentes des métiers commerciaux, liées elles-mêmes aux évolutions et à la place qu'occupe la fonction commerciale dans les stratégies des entreprises et des organisations.

Les nouvelles technologies et la dématérialisation des échanges complexifient le comportement des acheteurs et des consommateurs en même temps que leurs exigences s'intensifient. Mobiles et connectés en permanence, les clients attachent désormais autant d'importance aux services et à l'expérience offerts qu'au produit lui-même. La relation que le client va entretenir avec la marque et avec les commerciaux constitue plus que jamais un facteur clé de différenciation entre les offres. La mise en œuvre d'une stratégie commerciale et marketing totalement individualisée où le relationnel puise sa source dans l'intelligence des données implique que pour nouer une relation de proximité avec le client, le commercial doit avoir une connaissance extrêmement précise et unifiée du client pour répondre à ses attentes et anticiper ses besoins en temps réel.

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle (B to B, B to C, B to G), quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation) et dans toute sa complexité.

Dans le cadre d'une stratégie omnicanale, il sait gérer de multiples points de contact pour installer une plus grande proximité avec les clients ; sa capacité à traduire leurs exigences de plus en plus élevées en solutions adaptées lui permet d'instaurer des relations durables de confiance. Il doit désormais asseoir, développer, accompagner et optimiser la valeur à vie des différents segments visés.

L'accélération de la digitalisation des activités commerciales conduit le titulaire du BTS NDRC à investir les contenus commerciaux liés à l'usage accru des sites *web*, des applications et des

réseaux sociaux. Recommandations, avis, notations sur les réseaux sociaux, forums, blogs deviennent de fait des vecteurs de communication que le commercial doit intégrer pour développer la clientèle et avoir une forte réactivité.

Au-delà de ces nouvelles pratiques professionnelles, le technicien NDRC doit posséder une véritable culture numérique pour agir à tout moment et en tout lieu.

Le titulaire du BTS NDRC accompagne le client/usager tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, veille, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat. Cet accompagnement se fait directement ou via un réseau de partenaires. Selon l'organisation et la taille de la structure d'accueil, ses missions sont focalisées sur une ou plusieurs activités et peuvent parfois couvrir la totalité du processus commercial.

En lien direct avec le client, le titulaire du BTS NDRC est un vecteur de communication interne et externe. Il intervient également dans la chaîne de valeur de ses clients pour favoriser leur développement.

I.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL

I.2.1. Emplois concernés en primo-insertion et en évolution professionnelle

La dénomination des emplois relevant des activités du titulaire du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client varie en fonction du type d'activités, de la taille de l'organisation ainsi que des domaines de la relation client. Il accède en fonction de son expérience et des opportunités à plusieurs niveaux de responsabilité.

Les appellations les plus courantes des emplois relevant du champ professionnel en primo insertion sont les suivantes :

- Vendeur.se - Représentant.e - Commercial.e terrain - Négociateur.rice - Délégué.e commercial.e - Conseiller.ère commercial.e - Chargé.e d'affaires ou de clientèle – Technico-commercial.e
- Télévendeur.se - Téléconseiller.ère - Téléopérateur.rice - Conseiller.ère client à distance - Conseiller.ère clientèle - Chargé.e d'assistance - Téléacteur.rice - Téléprospecteur.rice - Technicien.ne de la vente à distance de niveau expert
- Animateur.rice commercial.e site e-commerce - Assistant.e responsable e-commerce - Commercial.e e-commerce - Commercial.e *web*-e-commerce
- Marchandiseur.se - Chef.fe de secteur - e-marchandiseur.se
- Animateur.rice réseau - Animateur.rice des ventes
- Conseiller.e - Vendeur.se à domicile - Représentant.e - Ambassadeur.rice
- etc.

En termes d'évolution professionnelle, le titulaire du BTS NDRC peut accéder aux emplois suivants :

- Superviseur.se - Responsable d'équipe - Animateur.rice plateau - Manageur.e d'équipe
- Responsable e-commerce - Rédacteur.rice *web* e-commerce - Animateur.rice commercial.e de communautés *web*
- Responsable de secteur
- Chef.fe de réseau - Directeur.rice de réseau - Responsable de réseau
- Animateur.rice de réseau - Responsable de zone
- etc.

I.2.2. Types d'organisation, de produit, de clientèle

Le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans toute forme d'organisation - artisanale, commerciale ou industrielle, associative, publique - proposant des biens ou des prestations de services, quelle que soit sa taille, dès lors qu'elle met en œuvre une démarche commerciale.

Il assure la prise en charge internalisée ou externalisée de tout type de relation client.

Le positionnement généraliste du diplôme BTS NDRC permet à son titulaire d'exercer dans tous les domaines d'activités sans exclusion, même si cette diversité peut exiger l'acquisition de compétences sectorielles complémentaires.

I.2.3. Place au sein de l'organisation

La place du commercial dans l'organisation dépend du secteur d'activité, de la taille et de la culture de la structure. Il exerce ses activités essentiellement en équipe avec tous les acteurs de la relation client. Pour assurer ses missions il est amené à établir des relations avec les collaborateurs et partenaires de l'organisation quel que soit le domaine fonctionnel (production, recherche-développement, marketing, financier, juridique, administratif, etc.).
Le commercial peut exercer son activité en interdépendance étroite avec d'autres collaborateurs en partageant les compétences et la responsabilité dans la prise en charge de la relation client (binôme commercial terrain/commercial à distance, partenaires réseau, supports *web*, etc.). Il assure ainsi le rôle d'interface entre les services et les partenaires de l'organisation et avec les personnes en charge de la communication commerciale et de la commercialisation de l'offre.
Il bénéficie d'une autonomie relative en termes d'organisation de son activité et de prise de décision. Il communique régulièrement avec son supérieur hiérarchique pour la définition des objectifs et le contrôle des résultats (réunion hebdomadaire, réunion d'équipe, etc.).
Selon les types de relation client (face à face, à distance, digitalisée, réseau) et les contextes, les commerciaux interviennent sous différents statuts en tant que salariés ou indépendants.

I.2.4. Environnement technologique et économique des emplois et ressources mobilisées

L'usage des technologies fait partie intégrante de l'activité du commercial. L'organisation de sa propre activité ainsi que l'évolution vers la digitalisation de la relation client nécessitent le recours à des équipements numériques fixes et nomades, avec accès internet permettant l'exploitation d'applications et de logiciels en ligne ainsi que l'accès aux réseaux sociaux.

Les environnements numériques doivent rester ouverts pour que les pratiques professionnelles puissent intégrer en permanence les évolutions technologiques liées au métier.

La relation client omnicanale mobilise dans un environnement de « communication unifiée », les services, les applications, les logiciels et matériels ci-dessous :

- **Services réseau et applications *web*, logiciels**

Traitement d'informations commerciales : DATA, PGI, CRM, Marchandisage, progiciels sectoriels

Applications *web* : plates-formes de e-commerce, systèmes de gestion de contenus (sites, blogs, newsletters, etc.), e-publication, outils d'évaluation *web*, communication (réseaux sociaux, sms, FAQ, messagerie, visio-tchat), traitement d'images et de vidéos, géolocalisation

Applications au service de la mobilité et de la e-relation client

Organisation de l'activité (gestion de plateaux, gestion de tournées, gestion de projets, gestion des appels)

Gestion des espaces partagés et des plates-formes collaboratives, suites bureautiques

- **Matériels**

Matériels de mobilité commerciale et de traitement à distance des informations (tablettes, smartphones, ordinateurs portables, configurations de connexion à distance, etc.)

Matériel de traitement de la e-relation client

Matériel téléphonique

- **Ressources informationnelles**

Informations économiques, juridiques, professionnelles, analyses sectorielles

Études de marché, études géo mercatiques, études de satisfaction, études des secteurs de vente

Stratégie commerciale, portefeuille clients, plan d'actions commerciales (PAC) de l'organisation

Organisation et procédures internes

Système d'objectifs commerciaux et financiers, tableaux de bord

Informations produits, services associés et conditions commerciales, outils d'aide à la vente

Data, bases de données prospects et clients

I.2.5. Conditions générales d'exercice L'activité du titulaire du brevet de technicien supérieur Négociation et digitalisation de la relation client s'exerce en direction de la clientèle potentielle ou actuelle de l'entreprise. Elle varie en fonction des structures, des activités et des statuts de l'organisation qui l'emploie. Elle est également fonction du statut juridique accordé au titulaire

. Le commercial peut exercer son activité également dans un autre contexte (depuis un bureau au sein de son entreprise, depuis chez lui ou dans une structure de co-working…) et pour autant la dimension omnicanale et digitale est également importante.

Le titulaire du BTS NDRC peut exercer son activité en présentiel au sein de l'entreprise mais aussi en espace partagé (co-working) ou en télétravail, y compris dans un contexte de relation client omnicanale et digitalisée.

Il doit maîtriser l'organisation et les outils de sa mobilité.

Autonomie

L'autonomie fait partie intégrante du métier de commercial et est associée à la fixation d'objectifs commerciaux, quantitatifs et qualitatifs. Elle dépend des caractéristiques de l'organisation et du contexte de travail. Cette autonomie est donc variable et peut être partagée au sein d'une équipe.

Aptitudes professionnelles

Pour mener à bien ses activités, le commercial doit être doté d'un sens aigu du service et de l'expérience client. Il doit être capable de suivre la relation et d'interagir via différents supports et/ou outils numériques. Cette agilité lui permet de gérer simultanément plusieurs activités relevant de la relation client à distance et digitalisée. Il peut être amené à fédérer les équipes et gérer des situations complexes et/ou conflictuelles. Il doit pour cela savoir gérer son stress.

Le commercial doit être réactif et être en veille pour garantir la e-réputation de l'entreprise.

Compétences relationnelles

Pour créer une relation client pérenne, le commercial fait preuve de confiance en soi, d'écoute, de curiosité, d'adaptabilité, de sens de l'objectif, de gestion des émotions, de résistance au stress. Il dispose d'un pouvoir de conviction et d'une capacité de persuasion. Il fait preuve d'un bon relationnel, a un sens de l'organisation et sait se montrer disponible et mobile. La construction d'une

relation commerciale durable, passe par la mise en œuvre d'une relation interpersonnelle constructive.

Enfin, à partir de la connaissance transverse des produits et services, il est attendu que le commercial porte les valeurs et la culture de l'organisation pour son propre compte ou celui d'un commanditaire. Il est capable de s'adapter aux exigences de son activité et réalise ses missions dans le cadre de la politique commerciale et dans le respect des règles éthiques et déontologiques.

I.3. DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Les activités du titulaire du BTS NDRC sont regroupées au sein de trois grands pôles couvrant les différentes formes de relation client :

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux

Leur mise en œuvre peut varier selon la taille, l'organisation des entreprises, les processus commerciaux, la nature et la complexité des produits ou des services commercialisés.

II. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Pôle 1 d'activités : **Relation client et négociation-vente**

Description générale

Spécialiste de la relation client en face à face, le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité professionnelle dans le respect de la politique commerciale définie par l'organisation. Cette activité vise à développer, asseoir, accompagner un portefeuille clients et à optimiser leur valeur à vie.

Le titulaire du BTS NDRC :

- développe un portefeuille clients à partir de l'analyse de son marché, de son secteur, de son entreprise et des cibles de prospects ;
- propose, négocie et vend une solution et des conseils adaptés aux clients dans le respect des règles éthiques et déontologiques ;
- organise, anime des événements commerciaux ;
- exploite et enrichit les informations commerciales issues de son activité en mutualisant l'information en interne à l'aide des processus/outils dédiés.

ACTIVITÉS / TÂCHES	RÉSULTATS ATTENDUS
Développement de clientèle - Gestion de portefeuille clients - Animation d'opérations de prospection	Amélioration de la performance commerciale Précision du ciblage Efficacité et efficience de la prospection
Négociation, vente et valorisation de la relation client - Élaboration d'un diagnostic client - Proposition, négociation et vente d'une offre personnalisée - Accompagnement du client	Réduction du risque client Développement des ventes et de la marge commerciale Augmentation de la connaissance et de la valeur client
Animation de la relation client - Participation à des salons - Organisation d'opérations commerciales - Animation d'espaces commerciaux	Amélioration de la notoriété commerciale Identification des évolutions et des opportunités commerciales Rentabilité des évènements commerciaux
Veille et expertise commerciales - Reporting de l'activité commerciale - Qualification de Data client - Diagnostic en termes de relation client et de performance commerciale	Enrichissement de la connaissance de l'environnement commercial et de la clientèle Développement de valeur ajoutée dans la relation client Contribution à la réactivité commerciale

LIAISONS FONCTIONNELLES

Intégré au service commercial, le technicien supérieur NDRC est en lien avec tout acteur de la relation client en fonction du mode d'organisation et du degré d'intégration de la fonction commerciale dans l'entreprise (responsable régional, chef des ventes, personnels des centres de contacts, des services marketing et comptables des services de production, des unités de recherche et développement, des services de logistique et de communication évènementielle, etc.).

Pôle 2 d'activités : **Relation client à distance et digitalisation**

Description générale

Le titulaire du BTS NDRC inscrit son activité au cœur de la digitalisation de la relation client et des activités commerciales. À ce titre, il installe une communication unifiée avec les clients afin de garantir une relation sans rupture dans le respect des procédures préalablement définies par l'organisation et dans le cadre d'un contact multicanal.

En dehors d'autres contextes, le titulaire du BTS NDRC peut exercer son activité au sein d'un service interne de relation client à distance ou sur une plate-forme chez un prestataire spécialisé dans la relation client à distance (centres de relation client, entreprises spécialisées dans l'e-relation). Ces structures sont de dimension variable allant d'un poste unique à un plateau d'appel intégrant une ou plusieurs équipes de téléacteurs. En tant que superviseur, il encadre et anime une équipe de téléacteurs (recrutement, intégration, formation, planification, stimulation, coordination, fixation des objectifs, gestion des appels complexes, etc.).

Le titulaire du BTS NDRC participe à la communication *web* tant sur les contenus que dans l'animation de communautés. Il intervient sur tout le processus commercial de vente en e-commerce.

ACTIVITÉS / TÂCHES	RÉSULTATS ATTENDUS
Gestion de la relation client à distance - Prospection et identification d'opportunités commerciales - Vente à distance - Accompagnement, conseil et traitement des demandes clients - Mise à jour des data client - Supervision et animation d'équipes	Concrétisation des opportunités commerciales Atteinte des objectifs de productivité Amélioration de la satisfaction des clients et des commanditaires Augmentation de la connaissance et de la valeur client
Gestion de la e-relation client - Animation de communautés, de forums et de réseaux sociaux - Animation de site et publication de contenus à caractère commercial - Suivi, modération et exploitation des échanges - Maintien de la visibilité digitale	Pertinence et cohérence des contenus digitaux Développement du e-trafic Renforcement de la e-réputation
Gestion de la vente en e-Commerce - Valorisation en ligne de l'offre et des promotions commerciales - Suivi et régulation du processus de vente - Mise en œuvre d'animations commerciales en e-commerce. - Évaluation du trafic et du référencement du site - Analyse des résultats des ventes et des opérations de e-commerce	Développement des ventes et de la marge en e-commerce Enrichissement de l'expérience client Optimisation du référencement *web*

LIAISONS FONCTIONNELLES

Les liaisons sont déterminées par une organisation du travail hiérarchisée et pilotée par un système élaboré d'indicateurs de performance.

De plus, pour le titulaire du BTS NDRC exerçant chez un prestataire de relation à distance externalisée, il existe une relation fonctionnelle vis-à-vis du donneur d'ordre, client du prestataire, pour lequel il s'engage à véhiculer une image et des valeurs.

Pôle 3 d'activités : **Relation client et animation de réseaux**

Description générale

Dans le cadre de la relation-client en réseaux, le titulaire du BTS NDRC exerce son activité dans trois grands types de réseaux : les réseaux de distributeurs, les réseaux de partenaires et les réseaux de vente directe.

De manière transversale, ses activités sont la collecte d'informations pour le reporting, les animations adaptées au contexte local, le partage de bonnes pratiques et la diffusion d'informations actualisées, notamment celles concernant la règlementation et les évolutions sectorielles.

En tant qu'animateur au sein d'un réseau de vente aux distributeurs, le titulaire du BTS NDRC développe le chiffre d'affaires et la part d'implantation de ses produits au sein d'une enseigne commerciale. Le contrôle du respect des référencements négociés, l'optimisation des linéaires et l'amélioration de l'expérience client sont les trois piliers de la relation client.

En tant qu'animateur au sein d'un réseau de partenaires, le titulaire du BTS NDRC mobilise des prescripteurs, des apporteurs d'affaires, des entreprises pour développer les ventes et valoriser l'image de l'entreprise. Ces réseaux peuvent être juridiquement formalisés (contrats de partenariat ou de franchise).

En tant qu'animateur en vente directe, le titulaire du BTS NDRC est en contact avec le consommateur dans le cadre d'une relation client individualisée en face à face, par réunion ou par atelier, soit au domicile du client, soit sur son lieu de travail.

ACTIVITÉS / TÂCHES	RÉSULTATS ATTENDUS
Animation de réseaux de distributeurs - Négociation de l'implantation de l'offre sur le lieu de vente - Conseil en matière d'expérience de consommation - Mise en œuvre d'animations - Suivi et développement du référencement	Respect des accords de référencement Optimisation de l'implantation de l'offre Amélioration de la couverture du réseau
Animation de réseaux de partenaires - Sélection et constitution de réseaux de partenaires, d'apporteurs d'affaires et de prescripteurs - Animation, stimulation et développement de réseaux - Évaluation des performances du réseau	Développement de la taille du réseau Renforcement des liens au sein du réseau Efficacité des partenariats
Animation de réseaux de vente directe - Animation, vente et conseil à domicile - Développement d'un réseau de conseillers de vente à domicile	Développement des ventes et des contacts réseau Efficacité et pérennisation du réseau

LIAISONS FONCTIONNELLES

Dans le cadre de la vente en réseau, l'activité du titulaire du BTS NDRC s'inscrit dans des accords de partenariat et de référencement. Elle dépend étroitement des fonctions supports (marketing, communication, études, logistique, etc.).

Dans la vente directe, le titulaire du BTS NDRC dispose d'une très grande autonomie liée au statut de vendeur à domicile indépendant.

Annexe I b

Référentiel de certification

Bloc 1 de compétences

Relation client et négociation-vente

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences	
Les compétences sont mobilisées dans les contextes suivants : - Contexte global et sectoriel : marché, informations juridiques, économiques, sociologiques, technologiques, etc. - Contexte organisationnel : clientèle, Produit/service, diagnostic et indicateurs de performance, stratégie, segmentation procédures internes, etc. - Contexte commercial : problématique commerciale, clientèle, stratégie, plan d'actions commerciales (objectifs, moyens, contraintes), diagnostic et indicateurs de performance, segmentation, méthodes d'approche client, etc. Les ressources informationnelles comprennent des données et des informations, externes ou internes, extraites du SIC, caractérisant l'environnement interne (activité, types, structure, effectif, organisation, management, procédures internes) et externe (marché, réglementations, informations économiques, sociologiques). L'environnement technologique à disposition est constitué des moyens de communication, des applications, des équipements numériques et des outils favorisant notamment le nomadisme commercial et les consultations à distance des informations.	
Compétences	**Critères de performance**
Cibler et prospecter la clientèle	
Analyser un portefeuille clients	• Pertinence de l'analyse du portefeuille clients • Qualification pertinente des prospects
Identifier des cibles de clientèle	• Cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection
Mettre en œuvre et évaluer une démarche de prospection	• Efficacité des choix opérés
Développer des réseaux professionnels	• Activation pertinente des réseaux professionnels

Négocier et accompagner la relation client	
Négocier et vendre une solution adaptée au client	• Maîtrise de la relation interpersonnelle • Efficacité de la négociation commerciale • Pertinence de la solution proposée
Créer et maintenir une relation client durable	• Personnalisation de la relation client • Qualité du diagnostic et de l'accompagnement client • Respect des engagements • Évolutivité et enrichissement de la relation client
Organiser et animer un évènement commercial	
Organiser un évènement commercial	• Pertinence du choix de l'événement commercial • Efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales
Animer un événement commercial	• Qualité et efficacité de l'animation
Exploiter un évènement commercial	• Précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'événement commercial • Rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaires
Exploiter et mutualiser l'information commerciale	
Remonter, valoriser et partager l'information commerciale	• Pertinence et qualité des informations collectées • Sélection et hiérarchisation de l'information diffusée
Collaborer à l'interne en vue de développer l'expertise commerciale	• Qualité des analyses commerciales et des propositions

<table>
<tr><th colspan="3">Savoirs associés</th></tr>
<tr>
<td>Marketing
• Marketing stratégique, marketing opérationnel (mix)
• Marché et politiques commerciales (offre, demande, environnement, concurrence, positionnement, marchéage, prix, produits, communication)
• Comportement d’achat du consommateur/usager
• Politique de marque
• Marketing évènementiel
• Marketing relationnel (conquête client, fidélisation)
• Conquête de marché, démarches et techniques de prospection (objectifs, diagnostic, segmentation, ciblage, positionnement, actions)</td>
<td>Communication/Négociation
• Théories et concepts de communication
• Communication interpersonnelle
• Éléments psychologiques et sociologiques d’analyse de relation interpersonnelle (personnalité, rôles, jeux de pouvoir, groupe, efficacité relationnelle)
• Formes et situations de communication (face à face, à distance, téléphonique, etc.)
• Stratégies de communication (évènementielle, unifiée, digitale, etc.)
• Négociation-vente (situations, diagnostic client, B to B, B to G, marges de manœuvre, conflits, litiges etc.)</td>
<td>Gestion commerciale
• Évaluation de la performance et de l’activité commerciales (indicateurs de pilotage, tableau de bord, résultats, coûts, risque, etc.)
• Analyse quantitative et qualitative de la relation client et du portefeuille clients (valeur client, marge, rentabilité, indicateurs de fidélisation, comportement d’achat, etc.)
• Gestion budgétaire
• Règlements et financements
• Gestion du temps
• Organisation commerciale et prospection opérationnelle (plan de tournées, couverture géographique, géolocalisation)</td>
</tr>
<tr>
<td>Management
• Gestion de la performance collective (organisation activité, valorisation, animation, motivation)
• Communication managériale</td>
<td>Statistiques/représentations graphiques
• Data client
• Analyse des indicateurs commerciaux (évolutions, position, dispersion, prévision)
• Techniques de prévision des ventes
• Représentations graphiques</td>
<td rowspan="2">Savoirs technologiques/web
• Veille commerciale
• Système d’information commerciale (collecte, stockage, traitement, partage de l’information)
• Applications et logiciels commerciaux et de relation client (PGI, CRM, progiciels réseaux)
• Outils de communication et de gestion commerciale (outils et applications nomades, gestionnaires d’activité, de tournées et de projets, planification, etc.)</td>
</tr>
<tr>
<td>Savoirs rédactionnels :
• Règles générales de communication écrite
• Procédés d’écriture et genre des écrits professionnels commerciaux (lettres, notes, rapports, compte rendus, Email, propositions commerciales, etc.)
• Lexique commercial et sectoriel</td>
<td>Savoirs juridiques
• Protection des données (droits et obligations)
• Droit de la consommation (information et protection du consommateur)
• Relations contractuelles commerciales
• Contrat de vente (conditions générales de ventes, crédits, recours et litiges commerciaux)
• Règlementation de la concurrence</td>
</tr>
</table>

Bloc 2 de compétences

Relation client à distance et digitalisation

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Les compétences sont mobilisées dans les contextes suivants :

- Contexte institutionnel : univers de marque, valeurs, image, positionnement, réglementation spécifique au secteur d'activité, ouverture à l'international, site *web* bilingue, etc.
- Contexte relationnel : vente, assistance, conseil, renseignement, information, fidélisation, diagnostic, hotline, SAV, contentieux, recouvrement, foire aux questions, communication simultanée, tchat, portail client, etc.
- Contexte organisationnel : taille et organisation de l'équipe, procédures, gestion des appels entrants/sortants, etc.
- Contexte commercial : indicateurs de charge, indicateurs de performance, argumentaires, scripts, objectifs individuels et/ou collectifs, data client, catalogue produit/service, données sur la e-réputation de l'organisation, de ses produits, services, etc.
- Contexte hiérarchique : niveaux d'autonomie et de responsabilité variables selon l'organisation et les missions assurées.

Les ressources informationnelles proviennent du SIC, des data, de l'ensemble des outils de veille mobilisés par l'organisation ou résultent d'une contractualisation avec le commanditaire.

L'environnement technologique à disposition permet un accès et une utilisation simultanés à plusieurs outils (data client, catalogue, site *web*, applications smartphone, logiciel de gestion de centre d'appel, téléphone, tchat, e-mail, etc.)

Compétences	Critères de performance
Maîtriser la relation client omnicanale	
Créer et entretenir la relation client à distance	• Utilisation efficace et pertinente des techniques et outils de communication à distance • Qualité d'appropriation du dossier client • Rapidité, agilité et proactivité dans la relation client à distance • Rigueur du reporting dans la data client
Apprécier la performance commerciale à partir d'indicateurs d'activité	• Évaluation synthétique de la performance commerciale
Encadrer et animer une équipe de téléacteurs	• Rigueur dans l'organisation de l'activité de l'équipe • Évaluation de la performance collective et individuelle des téléacteurs • Efficacité dans la mobilisation et la régulation de l'équipe

Animer la relation client digitale Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle	• Qualité et pertinence des contenus publiés • Suivi rigoureux et optimisation du référencement • Cohérence entre les techniques, les outils mobilisés, les contenus et les moyens de diffusion • Rythme adapté d'actualisation des contenus • Suivi des publications et contrôle de l'image
Développer la relation client en e-commerce Dynamiser un site de e-commerce Faciliter et sécuriser la relation commerciale Diagnostiquer l'activité de e-commerce	• Pertinence des choix et des actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur • Qualité de l'assistance et prise en compte des risques et de la réglementation • Pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats

Savoirs associés		
Savoirs technologiques/*web*	**Communication/négociation**	**Marketing**
● Outils de communication à distance et expérience client (matériels, logiciels et applications) ● Outils de supervision et de gestion d'appels ● Production et publication de contenus digitaux (applications gestion de contenus, traitement image et vidéo, transfert de fichiers, gestion e-commerce, etc.) ● Analyse et traitement de Data client ● Référencement *web* ● Audience digitale ● Hébergement	● Communication interpersonnelle ● Situation de communication/ négociation ● Supports et médias de communication à distance et digitale ● Communication à distance (stratégies, techniques, gestion des conflits, gestion du stress) ● Communication unifiée (fonctionnalités et caractéristiques, services, sécurité, gestion des incidents) ● Communication digitale (stratégie de communication *web* et communautaire, production et animation *web*/communautaire, e-réputation, production et animation *web*)	● *web* marketing et e-commerce ● Réseaux sociaux ● Création de trafic ● Inbound marketing ou marketing entrant ● Data et connaissance client ● Collecte de l'information ● Organisation et indexation des données ● Protection des données stockées et transmises ● Méthodes d'analyse et de traitement ● Data et création de valeur client ajoutée

Pilotage des activités commerciales digitales • *web*-marketing et e-commerce • Stratégies des médias communautaires • Animation de communautés • e-réputation et pratique du community management	**Management d'équipe** • Communication managériale • Pilotage et évaluation de la performance individuelle et collective (objectifs, indicateurs d'évaluation, tableau de bord, formation, recrutement, accompagnement) • Community management • Leviers individuels et collectifs de la stimulation et de la motivation	**Savoirs rédactionnels** • Règles générales de communication écrite • Procédés d'écriture et genre des écrits digitaux (typologie, cibles, codes, supports, chartes, blogs, etc.) • Lexique de la communication digitale
Statistiques/représentations graphiques • Mesure et représentation de la performance commerciale individuelle et collective • Mesure et représentation des ratios de la relation client à distance • Mesure et représentation du trafic sur le site de e-commerce • Statistiques et mesure d'audience	**Gestion commerciale** • Pilotage des activités commerciales • Ratios et tableau de bord • Gestion budgétaire • Règlements et financements • Gestion des processus commerciaux (PGI et modules de GRC)	**Savoirs juridiques** • Droit du travail (recrutement, temps de travail, santé et sécurité au travail, formation) • Droit du *web* : contrats numériques, propriété intellectuelle, protection des données personnelles, droit à l'image, responsabilités des prestataires, droit des marques • Droit de la consommation (information et protection du consommateur en matière de transactions *web*)

Bloc 3 de compétences

Relation client et animation de réseaux

Conditions d'exercice et de mobilisation des compétences

Les compétences sont mobilisées dans les contextes suivants :

- Contexte global et sectoriel : marché, informations juridiques et règlementaires, économiques, sociologiques, technologiques, etc.
- Contexte organisationnel : problématique managériale, statuts des acteurs, clientèle, produit/service, diagnostic et indicateurs de performance, stratégie, segmentation procédures internes, etc.
- Contexte commercial : contrats et accords de partenariats ou de référencement, problématique commerciale, clientèle, stratégie, plan d'actions commerciales (objectifs, moyens, contraintes), diagnostic et indicateurs de performance, segmentation, méthodes d'approche client, etc.

Les ressources informationnelles comprennent des données externes ou internes, des informations de gestion et des informations juridiques.

Compétences	Critères de performance
Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs	
Valoriser l'offre sur le lieu de vente	• Rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement • Utilisation pertinente des techniques d'implantation et de valorisation des produits
Développer la présence dans le réseau de distributeurs	• Repérage des opportunités de référencement • Qualité du diagnostic (rayon, réseau et zone de prospection) • Pertinence des propositions et des actions pour développer la présence de la marque/produit
Développer et piloter un réseau de partenaires	
Participer au développement d'un réseau de partenaires	• Pertinence de la sélection de partenaires
Mobiliser un réseau de partenaires et évaluer les performances	• Efficience et rentabilité des actions de dynamisation du réseau

Créer et animer un réseau de vente directe	
Prospecter, organiser des rencontres et vendre en réunion	• Développement du fichier des conseillers • Professionnalisme et efficacité commerciale lors des ventes en réunion
Recruter et former des vendeurs à domicile indépendants	• Pertinence et efficacité des actions de recrutement et de formation
Impulser une dynamique de réseau	• Cohérence de l'animation réseau avec les orientations commerciales • Respect de la réglementation et de l'éthique

Savoirs associés		
Communication/négociation • Communication interpersonnelle • Situations de communication/négociation • Négociation vente grande distribution – offre communication – typologies d'acheteurs - négociation prix • Négociation vente revendeurs - partenaires – grossistes – (processus décisionnel, typologies d'acheteurs) • Négociation vente B to C (demande, comportement du consommateur, motivations d'achat)	**Management** • Organisation du réseau de distribution, diversités des métiers • Management du réseau de vente (animation, communication) • Management opérationnel (recrutement, formation, objectifs, rémunération, animation, évaluation des équipes) • Gestion de projet • Pilotage de l'activité commerciale • Management relationnel • Communication managériale • Gestion de conflits	**Marketing** • Techniques de vente en grande distribution (référencement, marchandisage, etc.) • Réseaux et stratégies de distribution • Techniques d'animation commerciale
Savoirs technologiques/*web* • Data, bases de données réseaux • Applications et logiciels commerciaux et de relation réseau (PGI, CRM, progiciels réseaux) • Outils de communication et de gestion commerciale (outils et applications nomades, suivi d'activité, planification, etc.) • Veille digitale, veille commerciale	**Savoirs juridiques** • Droit de la distribution • Droit de la consommation : information et protection du consommateur • Contrats de partenariats • Droit du travail (statuts des commerciaux, salariés, VRP, agents, VDI, etc.) • Code éthique de la vente directe et réglementation	**Savoirs rédactionnels** • Règles générales de communication écrite • Procédés d'écriture et genre • des écrits contractuels (contrats, conventions, clauses, engagements, normes, etc.) • Lexique des écrits juridiques et règlementaires • Lexique commercial et sectoriel
Gestion commerciale • Analyse du risque • Prix et marges • Règlements et financements	**Statistiques/représentations graphiques** • Outils statistiques et graphiques de suivi des ventes et d'évaluation des équipes commerciales	

ANNEXE II

MODALITÉS DE CERTIFICATION

Annexe II a

Unités constitutives du diplôme

UNITÉS	INTITULÉS
U1	Culture générale et expression
U21	Communication en langue vivante étrangère
U3	Culture économique, juridique et managériale
U4	Relation client et négociation-vente
U5	Relation client à distance et digitalisation
U6	Relation client et animation de réseaux
UF1 Unité facultative	Communication en langue vivante étrangère

Annexe II b

Dispenses d'unités

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 Culture générale et expression » ainsi que l'unité U2 Communication en langue vivante étrangère.

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une unité d'enseignement de droit, économie et management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l'arrêté du ……..

Annexe II c

Règlement d'examen

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	**Unité**	**coef**	**forme**	**durée**	**forme**	**durée**	**forme**	**durée**
E1 Culture générale et expression	U1	3	écrit	4h	CCF 3 situations d'évaluation		écrit	4h
E2 Communication en Langue vivante étrangère	U21	3	oral	30 min* + 30 min	CCF 2 situations d'évaluation		oral	30 min* + 30 min
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	écrit	4h	CCF 2 situations d'évaluation		écrit	4h
E4 Relation client et négociation-vente	U4	5	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		oral	40 min* + 1h
E5 Relation client à distance et digitalisation	U5	4	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min	Épreuve ponctuelle écrite + Épreuve ponctuelle pratique	3h + 40 min
E6 Relation client et animation de réseaux	U6	3	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Oral	40 min
EF1 Communication en Langue vivante étrangère **	UF1		oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (*20 mn)	oral	20 mn (*20 mn)

*Temps de préparation

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne peuvent être pris en compte.

Annexe II d

Définition des épreuves

E1 – CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

COEF. 3 **U1**

L'unité U 1 Culture générale et expression valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 : objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur (publié au B.O. N° 47 du 21 décembre 2006).

E2 – COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

COEF. 3 **U2**

L'unité U2 valide le niveau fixé dans les programmes pour le cycle terminal (arrêté du 21 juillet 2010, Journal officiel du 28 août 2010 et Bulletin officiel spécial n°9 du 30 septembre 2010) en référence au Cadre européen de référence pour les langues, le niveau B2 étant celui à atteindre pour la première langue vivante étudiée.

E3 – CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

COEF. 3 **U3**

L'unité U3 Culture juridique, économique et managériale valide les compétences établies par l'arrêté du……..

1- FINALITÉS ET OBJECTIFS

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

2- MODALITÉS ET CRITÈRES D'ÉVALUATION

L'épreuve vise à évaluer les compétences du candidat à :

- analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;

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

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

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

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

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.
L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.
Chaque situation vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3, en faisant apparaître une complémentarité d'approche des champs disciplinaires. L'ensemble des deux situations doit permettre d'évaluer les compétences du candidat dans chacun des trois champs économique, juridique et managérial.
Chaque situation est d'une durée de 2 heures.
Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

E4 - RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE

COEF. 5 **U4**

1. Finalités et objectifs

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous constitutives du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » :

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

2. Contenu

L'épreuve E4 permet d'évaluer l'acquisition des compétences ci-dessous associées au bloc 1 de compétences « Relation client et négociation-vente » du référentiel de certification :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un évènement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés en regard de chaque compétence du bloc 1 « **Relation client et négociation-vente »** figurant dans le référentiel de certification, soit pour rappel :

- La pertinence de l'analyse du portefeuille clients
- La qualification pertinente des prospects
- La cohérence entre le ciblage et la démarche de prospection
- L'efficacité des choix opérés
- L'activation pertinente des réseaux professionnels
- La maîtrise de la relation interpersonnelle
- L'efficacité de la négociation commerciale
- La pertinence de la solution proposée
- La personnalisation de la relation client
- La qualité du diagnostic et de l'accompagnement client
- Le respect des engagements
- L'évolutivité et l'enrichissement de la relation client
- La pertinence du choix de l'événement commercial
- L'efficacité de l'organisation au regard des contraintes logistiques, financières, commerciales
- La qualité et l'efficacité de l'animation
- La précision du bilan quantitatif et qualitatif de l'événement commercial
- La rigueur dans le suivi des contacts et des opportunités d'affaires
- La pertinence et la qualité des informations collectées
- La sélection et la hiérarchisation de l'information diffusée
- La qualité des analyses commerciales et des propositions

4. Mode d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des **activités réelles, vécues ou observées** par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

La commission d'interrogation évalue les compétences à partir de simulations et d'entretiens avec le candidat permettant de vérifier son degré de maîtrise des compétences relatives au bloc 1 « Relation client et négociation - vente » du référentiel de certification.

4.1. Constitution du dossier support de l'épreuve

Contenu du dossier

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- **2 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente :
    - l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client,
    - l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial.

Chacune des fiches comprend une description des activités réalisées dans un contexte réel. Elles incluent une analyse amont (ciblage, prospection de clientèle), une analyse informationnelle (connaissance marché, client et secteur, veille, partage d'informations) ainsi qu'une analyse réflexive.

Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présenté dans la circulaire nationale d'organisation en renseignant impérativement chaque rubrique.

- **les attestations de stage (**et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) **ou les certificats de travail,** attestant de la réalité des activités décrites et des situations professionnelles figurant dans le dossier support de l'épreuve.

Le dossier support de l'épreuve est mis à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et les autorités académiques.

Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

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

- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la règlementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilités à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'interrogation a un doute sur la conformité du dossier ou sur son authenticité, elle interroge et évalue néanmoins le candidat qui est ensuite averti que l'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, les doutes sont avérés, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas strictement respectées :

- absence d'une des deux fiches descriptives,
- présence de deux fiches descriptives de situations professionnelles de même nature,
- présence d'une fiche ne couvrant pas les activités du pôle 1 d'activités « Relation client et négociation-vente »,

il convient cependant d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

4.2. Organisation et déroulement de l'épreuve

4.2.1. Forme ponctuelle - épreuve orale - durée 1 heure (préparation 40 minutes)

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée d'une heure précédée d'un temps de préparation en loge de 40 minutes.

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources (équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources numériques) et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans les fiches descriptives d'activités du dossier support d'épreuve. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

Conception des fiches-sujets de l'épreuve

Avant l'interrogation et selon des modalités fixées par les autorités académiques, une fiche-sujet est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation. La fiche-sujet doit permettre au candidat d'analyser et de traiter les modifications de paramètres apportées à une activité choisie par la commission parmi les deux activités décrites dans le dossier support de l'épreuve du candidat. Les changements apportés doivent modifier de manière significative l'activité originale tout en lui conservant un caractère réaliste, sans pour autant aboutir à une activité totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

Préparation en loge - 40 minutes

La préparation en loge permet au candidat de traiter la fiche-sujet qui lui est remise ; il a ainsi connaissance de l'activité choisie par la commission d'interrogation, des modifications apportées ainsi que des précisions concernant la simulation, notamment le rôle tenu par un ou des membres de la commission. Il peut disposer de son dossier ainsi que des outils et des ressources numériques utilisés en situation réelle, dont il s'est muni et dont il est responsable.

Entretien et simulation avec la commission d'interrogation - 1 heure

L'épreuve, d'une durée totale d'une heure au maximum, se déroule en trois phases successives.

1. Exposé et entretien relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle (20 minutes au maximum)

Dans un premier temps (10 minutes au maximum) et par tout moyen à sa convenance, le candidat présente l'activité originale choisie par la commission (avant les modifications introduites pour la seconde partie de l'épreuve). Il explicite les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus pour ce qui concerne le ciblage et la prospection de clientèle. Il en dresse un bilan réflexif.

Dans un deuxième temps (10 minutes au maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour éclaircir ou approfondir tout ou partie des points abordés précédemment.

2. Simulation (20 minutes au maximum)

Le candidat traite la fiche-sujet dans le cadre d'une simulation avec l'un ou les deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Lors de cette simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée.

La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation.

3. Présentation et entretien relatifs à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale (20 minutes au maximum)

Dans un premier temps (10 minutes au maximum), le candidat présente à la commission d'interrogation les démarches, les travaux, les outils et les résultats mobilisant ses compétences d'exploitation et de mutualisation de l'information commerciale <u>dans les deux activités décrites dans le dossier support d'épreuve, y compris celle qui n'a pas fait l'objet de simulation</u>.

Dans un second temps (10 minutes maximum), la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour lui permettre de préciser et justifier sa démarche et ses choix, d'approfondir ses analyses et de valoriser globalement son approche des informations commerciales.

Évaluation

L'évaluation est réalisée à partir de la grille d'aide à l'évaluation figurant en annexe de la circulaire nationale d'organisation. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques selon des modalités décrites dans la circulaire nationale d'organisation.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 1 de compétences « Relation client et négociation - vente » en section de technicien supérieur NDRC et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur NDRC.

4.2.2. Contrôle en cours de formation - 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les deux activités réalisées dans un contexte réel qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E4, tel qu'il a été décrit précédemment.

Composition de la commission d'évaluation

La commission d'évaluation est composée de manière identique pour les deux situations. Elle comprend *a minima* le ou les professeurs ou formateurs du candidat, en charge du bloc 1 de compétences « Relation client et négociation - vente ». La commission pourra être élargie autant que de besoin aux professionnels impliqués dans la formation du candidat (tuteurs, maîtres d'apprentissage, etc.), ainsi qu'aux enseignants ou formateurs intervenant dans les ateliers de professionnalisation, sans pour autant que leur soit déléguée la responsabilité formelle de l'évaluation certificative.

La commission évalue dans le cadre normal de la formation les compétences visées. À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectorale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée ainsi que tout autre document pertinent pour l'évaluation utilisé par la commission (bilans périodiques, évaluations intermédiaires, compte-rendu d'évaluation en entreprise, etc.).

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

Situation A : Ciblage et prospection de clientèle - Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

Cette situation est centrée sur l'évaluation des compétences de ciblage et de prospection de clientèle ainsi que sur celles relatives à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale. Ces compétences sont mobilisées dans les activités professionnelles réelles, vécues ou observées en milieu professionnel, relatives au pôle 1 « Relation client et négociation - vente » et ont fait l'objet d'évaluations régulières pendant la formation.

Plus spécifiquement, l'évaluation porte sur les deux activités professionnelles référencées par le candidat dans le dossier support de l'épreuve : l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client, l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un évènement commercial. Après avoir estimé que pour ces activités, le candidat a été en mesure pendant la formation d'expliciter les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus ainsi que de procéder à des bilans réflexifs, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.

Situation B : Simulation - 20 minutes

Une fiche-sujet, identique sur la forme et la conception à celle élaborée pour l'épreuve ponctuelle, est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation.

Cette fiche sujet est remise au candidat suffisamment tôt avant la simulation afin de lui permettre de s'approprier les changements apportés à l'activité originale figurant dans le dossier support et choisie par la commission.

Lors de la situation, le candidat traite la fiche-sujet sous forme d'une simulation avec un ou deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Au cours de la simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée.

La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation.

À l'issue de la situation, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.

E5 – RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION

COEF.4 **U5**

1. Finalités et objectifs

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous constitutives du pôle 2 « Relation client à distance et digitalisation » :

- Gestion de la relation client à distance
- Gestion de la e-relation client
- Gestion de la vente en e-Commerce

2. Contenu

L'épreuve E5 permet d'évaluer l'acquisition des compétences ci-dessous associées au bloc 2 de compétences « Relation client à distance et digitalisation » du référentiel de certification :

- Maîtriser la relation client omnicanale
- Animer la relation client digitale
- Développer la relation client en e-commerce

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés en regard de chaque compétence du bloc « **Relation client à distance et digitalisation** » figurant dans le référentiel de certification, soit pour rappel :

- L'utilisation efficace et pertinente des techniques et outils de communication à distance
- La qualité d'appropriation du dossier client
- La rapidité, l'agilité et la proactivité dans la relation client à distance
- La rigueur du reporting dans la data client
- L'évaluation synthétique de la performance commerciale
- La rigueur dans l'organisation de l'activité de l'équipe
- L'évaluation de la performance collective et individuelle des téléacteurs
- L'efficacité dans la mobilisation et la régulation de l'équipe
- La qualité et la pertinence des contenus publiés
- Le suivi rigoureux et l'optimisation du référencement
- La cohérence entre les techniques, les outils mobilisés, les contenus et les moyens de diffusion
- Le rythme adapté d'actualisation des contenus
- Le suivi des publications et le contrôle de l'image
- La pertinence des choix et des actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur
- La qualité de l'assistance et la prise en compte des risques et de la réglementation
- La pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats

4. Mode d'évaluation – Forme ponctuelle écrite et pratique (3 h + 40 minutes)

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle composée de deux parties distinctes, l'une constituant une épreuve écrite, l'autre constituant une épreuve pratique.

4.1. Première partie : épreuve ponctuelle écrite - durée 3 heures - coefficient 2

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

Telles que décrites dans le pôle 2 « Relation client à distance et digitalisation » du référentiel des activités professionnelles, les problématiques commerciales à résoudre s'inscrivent dans le cadre d'une communication unifiée et les activités professionnelles proposées visent le développement d'une relation client omnicanale nécessitant la mobilisation d'outils digitaux.

Les travaux demandés au candidat prennent appui sur des documents ressources figurant dans le sujet. Selon les activités à réaliser, il peut être exigé du candidat de mobiliser des éléments de culture économique, juridique et managériale appliquée ainsi que de développer une réflexion commerciale structurée.

Composition de la commission de correction

La correction de chaque copie est assurée conjointement par deux professeurs intervenant dans le bloc 2 de compétences. À défaut, l'un d'entre eux peut être remplacé par un professeur intervenant dans l'un des autres blocs constitutifs du diplôme.

4.2. Deuxième partie : épreuve ponctuelle pratique - durée 40 minutes - coefficient 2

Cette partie pratique de l'épreuve permet d'évaluer plus spécifiquement les compétences suivantes :

Animer la relation client digitale

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

Développer la relation client en e-commerce

- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

Conception des sujets de l'épreuve pratique

L'épreuve s'appuie sur un contexte digital de référence (site *web* ou site de *e-commerce*) conçu au niveau national puis diffusé à l'ensemble des académies en début de session d'examen afin de permettre sa duplication et son installation physique dans les environnements numériques des centres d'examen.

Le contexte digital de référence est ensuite décliné localement en autant de sujets que nécessaire aux interrogations. L'élaboration de ces sujets ancrés dans le contexte digital de référence, consiste en l'ajout de questions à traiter, de situations à maîtriser, de problèmes à résoudre, d'opérations à effectuer, de productions digitales à réaliser.

Modalités d'interrogation et évaluation

L'interrogation est conduite par un seul examinateur, intervenant dans l'un des blocs de compétences du diplôme.

L'épreuve se déroule sur poste informatique dans le centre d'examen, sans temps de préparation. À l'aide d'outils numériques, le candidat traite le sujet proposé sous le regard de l'examinateur qui, en cours d'épreuve, l'invite autant que de besoin à expliciter et justifier ses choix et ses actions.

Pour plus de fluidité dans l'organisation académique de l'épreuve, chaque examinateur peut évaluer simultanément jusqu'à trois candidats sur un même sujet.

L'examinateur renseigne au fur et à mesure de l'épreuve la grille d'évaluation fournie par la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

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

E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX

COEFF. 3 **U6**

1. Finalité et objectifs

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à analyser le contexte commercial et réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et à analyser le résultat des actions menées auprès des différentes cibles (revendeurs, distributeurs, entreprises, particuliers).

Ces activités sont constitutives du pôle 3 « Relation client et animation de réseaux »

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

L'animation de réseaux se caractérise par la place importante accordée aux dimensions juridique, économique et managériale des activités.

2. Contenu

L'épreuve E6 permet d'évaluer les compétences ci-dessous associées au bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux » du référentiel de certification :

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés en regard des compétences du bloc 3 **« Relation client et animation de réseaux »** figurant dans le référentiel de certification, soit pour rappel :

- La rigueur dans le suivi de l'application des accords de référencement
- L'utilisation pertinente des techniques d'implantation et de valorisation des produits
- Le repérage des opportunités de référencement
- La qualité du diagnostic (rayon, réseau et zone de prospection)
- La pertinence des propositions et des actions pour développer la présence de la marque/produit
- La pertinence de la sélection de partenaires
- L'efficience et la rentabilité des actions de dynamisation du réseau
- Le développement du fichier des conseillers
- Le professionnalisme et l'efficacité commerciale lors des ventes en réunion
- La pertinence et l'efficacité des actions de recrutement et de formation
- La cohérence de l'animation réseau avec les orientations commerciales
- Le respect de la réglementation et de l'éthique

4. Mode d'évaluation

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'**activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation** (par simulation, par le travail en atelier de professionnalisation, etc.)**.** Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

La commission d'interrogation évalue les compétences sous forme d'un entretien avec le candidat, fondé sur le dossier support de l'épreuve.

4.1. Constitution du dossier support de l'épreuve

Contenu du dossier

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- **3 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente selon le type de réseau : réseau de distributeurs, réseau de partenaires, réseau de vente directe.
  Au moins une de ces fiches doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau.
  Chaque fiche permet de caractériser sommairement l'activité dans le réseau (contexte, diagnostic, animations, méthodologies, résultats, préconisations, etc.).
  Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présenté dans la circulaire nationale d'organisation en renseignant impérativement chaque rubrique.
  Un candidat qui se présente au titre de son expérience professionnelle peut **choisir de remplacer ces fiches descriptives par un dossier professionnel qui présente en une dizaine de pages au maximum** ses activités réseau telles qu'elles sont définies dans le pôle 3 du référentiel des activités professionnelles.

- **Une étude réflexive réseau** permettant au candidat de réinvestir l'ensemble de ses expériences réseau dans l'analyse d'un thème ou d'une problématique de son choix, de nature transversale au sein du pôle 3 d'activités.
  Le candidat est conduit ainsi à développer une réflexion structurée, argumentée, illustrée par les activités qu'il a menées, et enrichie par la prise en compte des dimensions juridique, économique et managériale du développement de la relation client en réseau.
  Cette étude réflexive se présente sous une forme rédigée et ne peut excéder deux pages recto-verso.

- **Les attestations de stage (**et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) **ou les certificats de travail** attestant de la réalité de la ou des activités professionnelles décrites dans les fiches ou dans le dossier professionnel.

Le dossier support de l'épreuve est mis à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et les autorités académiques.

Lors de l'interrogation, le candidat pourra apporter tous les documents complémentaires qu'il jugera pertinents pour illustrer sa présentation.

Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

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

- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la règlementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilités à cet effet.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'interrogation a un doute sur la conformité du dossier ou sur son authenticité, elle interroge et évalue néanmoins le candidat qui est ensuite averti que l'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, les doutes sont avérés, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas strictement respectées :

- absence totale ou partielle de fiches descriptives,
- absence de l'étude réflexive réseau,
- présence de fiches descriptives d'activité réseau de même nature,
- présence de fiches ne couvrant pas les activités du pôle 3 d'activités « Relation client et animation de réseaux »,
- volume, règles formelles de présentation non respectés,

il convient cependant d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

4.2. Organisation et déroulement de l'épreuve

4.2.1 Forme ponctuelle – épreuve orale – durée 40 minutes

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans le dossier support d'épreuve. Pour ses présentations, le candidat peut utiliser tout moyen à sa convenance. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

L'épreuve d'une durée de 40 minutes se déroule en deux phases successives :

1. **Exposé et entretien relatif à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau** (15 minutes maximum)
   Cette phase débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

2. **Exposé et entretien relatif aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive** (25 minutes maximum)
   Au cours de cette seconde phase, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement d'autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve (sous forme de fiches ou incluses dans le dossier professionnel) et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.
   La fin de l'épreuve est consacrée à l'étude réseau réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission.

Évaluation

L'évaluation est réalisée à l'aide de la grille d'évaluation figurant en annexe de la circulaire nationale d'organisation. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques selon des modalités décrites dans la circulaire nationale d'organisation.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux » en section de technicien supérieur NDRC et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur NDRC.

4.2.2 Contrôle en cours de formation – 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle. De même, les situations d'évaluation sont construites à l'identique des différentes phases de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 3 « Relation client et animation de réseau » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les trois activités réseau qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E6 dont l'une au moins doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau. L'élaboration de l'étude réseau réflexive figurant dans le dossier support de l'épreuve a de même fait l'objet d'un accompagnement en formation.

Les situations d'évaluation se déroulent durant l'année terminale de la formation.

Situation A : Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (15 minutes maximum)

Cette situation débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

Situation B : Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive (25 minutes maximum)

Au cours de cette situation, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement les autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.

La fin de l'épreuve est consacrée à l'étude réseau réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission.

À l'issue des deux situations d'évaluation, la commission complète la grille d'évaluation prévue par la circulaire nationale d'organisation.

Composition de la commission d'évaluation

La commission d'évaluation est composée de manière identique pour les deux situations. Elle comprend un professeur ou un formateur, en charge du bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux ».

À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectorale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée.

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

ANNEXE III ORGANISATION DE LA FORMATION

Annexe III a Grille horaire

Modules de formation	1ère année			2ème année			1ère année	2ème année
	Cours	TD	Professeur	Cours	TD	Professeur	Volume horaire Par an et par élève (à titre indicatif)	
Culture générale et expression	1	1	3	1	1	3	60	60
Langue vivante étrangère	2	1	4	2	1	4	90	90
Culture économique, juridique et managériale	4		4	4		4	120	120
Culture économique, juridique et managériale appliquée[1]		1	2		1	2	30	30
Relation client et négociation-vente	4	2	8	4	2	8	180	180
Relation client à distance et digitalisation	3	2	7	3	2	7	150	150
Relation client et animation de réseaux	3	1	5	3	1	5	120	120
Atelier de professionnalisation[2]		4	8		4	8	120	120
Total	**17**	**12**	**41**	**17**	**12**	**41**	**870**	**870**
Enseignement facultatif langue vivante étrangère 2	1	1	3	1	1	3	60	60

[1] Cet enseignement vise à décliner, approfondir et enrichir l'enseignement de culture économique, juridique et managériale en lien direct avec les spécificités des secteurs d'activité et les pratiques commerciales.

[2] L'atelier de professionnalisation doit favoriser les pratiques de différenciation et la synergie entre les enseignements professionnels et généraux. L'atelier de professionnalisation permet à l'étudiant :

- d'expérimenter des techniques et des pratiques professionnelles attachées aux trois blocs de compétences ;
- d'être accompagné dans son développement professionnel.

L'atelier de professionnalisation prend diverses formes :

- des ateliers de pratiques relationnelles, des ateliers de production digitale et des ateliers d'animation de réseaux ;
- des séances d'enseignements conjoints avec des professeurs de disciplines générales. Il y a nécessité par exemple de développer la maîtrise de la langue écrite dans les activités digitales ;
- la réalisation de missions commerciales ponctuelles liées ou non aux stages ;
- l'appui à la recherche et à la finalisation des stages ;
- des modules d'accompagnement personnalisé.

Les contenus et modalités sont définis localement sur la base d'un projet de formation fixant la répartition des horaires de co-animation et pouvant inclure une modulation horaire, des configurations variables du groupe classe et différents lieux de formation.

Annexe III b
Stage en milieu professionnel

Le stage en milieu professionnel est obligatoire pour les candidats au Brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

Il a lieu dans une ou plusieurs organisations – de forme artisanale, commerciale ou industrielle - proposant des biens /ou des prestations de services à une clientèle de particuliers ou de professionnels. Ces entreprises doivent mettre le stagiaire dans une situation professionnelle conforme aux exigences et à l'esprit du diplôme. Le tuteur ou le maitre d'apprentissage contribue à la construction des compétences du stagiaire ou de l'apprenti.

Garantes de la qualité de la formation et de son adaptation aux opportunités et contraintes des métiers commerciaux, les périodes de stage en entreprise constituent un levier important d'insertion professionnelle.

I - Objectifs

Le stage en milieu professionnel a pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. Il s'inscrit dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induit naturellement une approche interdisciplinaire qui combine des savoirs et compétences issus des enseignements professionnels. Il permet en outre une utilisation régulière des outils digitaux grâce à l'accès aux ressources numériques de l'entreprise.

Le stage en milieu professionnel est particulièrement valorisé lors des épreuves du Brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

II - Modalités

1 - Voie scolaire

Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle des autorités académiques dont relève l'étudiant. La recherche des organisations d'accueil est assurée conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique. La durée totale du stage sur l'ensemble de la période de formation est de 16 semaines.
Ces périodes peuvent être prolongées pendant les vacances scolaires sous réserve du respect d'une période de 4 semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été. La convention de stage en précise les modalités.

Chaque période de stage fait l'objet d'une convention signée entre les représentants de l'organisme d'accueil et l'établissement de formation de l'étudiant. Cette convention est établie conformément aux dispositions et décrets en vigueur.
Chaque convention de stage doit notamment préciser :

- les modalités de couverture en matière d'accident et de responsabilité civile,
- les objectifs et les modalités de formation (durée, calendrier),
- les modalités de suivi du stagiaire par le tuteur et les professeurs de l'équipe pédagogique responsable de la formation.

Elle comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :
- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités et missions confiées au stagiaire),
- les informations que l'entreprise ou l'organisation s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires, remboursements de frais, gratifications, etc.),
- les modalités de tutorat (nom du tuteur au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, modalités de suivi du stagiaire par ce tuteur),
- les modalités d'échange entre le représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, le tuteur et l'équipe pédagogique (fréquence et dates des visites du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par le stagiaire, etc.),
- les modalités de l'évaluation conjointe (équipe pédagogique, représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, tuteur, stagiaire) de la période de stage.

Pendant le stage, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant - stagiaire et non de salarié.

Le stage en milieu professionnel repose sur une relation à caractère pédagogique entre 3 partenaires :
- l'entreprise partenaire confie à l'étudiant des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- l'étudiant définit avec l'entreprise et l'équipe pédagogique les missions à réaliser pour chacune des périodes ;
- l'équipe pédagogique encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs. Elle veille notamment à ce qu'ils soient transférables à d'autres situations professionnelles comparables.

En fin de stage, **une attestation est remise au stagiaire** par le responsable de l'entreprise d'accueil. Elle précise les dates et la durée du stage. Les différentes attestations sont envoyées au service académique des examens selon des modalités précisées par le Recteur de l'académie et conformément à la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

2 - Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les attestations de stage sont remplacées par la photocopie du contrat de travail ou une attestation de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti dans son entreprise.
Les activités ponctuelles et les missions effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel.
Les objectifs pédagogiques sont les mêmes que ceux des étudiants sous statut scolaire.

3 - Voie de la formation continue

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

La durée de stage est de 8 semaines. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil. Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités

effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs définis ci-dessus.

b. Candidat en situation de perfectionnement

L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans une organisation proposant des biens ou des prestations de services dès lors qu'elle s'inscrit dans une démarche commerciale.
Les activités ponctuelles et les missions confiées doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs définis ci-dessus.
Elles doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

4 – Candidats en formation à distance

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

5 – Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation de stage est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

III – Aménagement de la durée du stage

La durée obligatoire minimale du stage est de 16 semaines. Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines.

Toutefois, les candidats qui produisent une dispense, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, ne sont pas tenus d'effectuer de stage.

IV – Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen bénéficient du maintien des notes obtenues supérieures à 10 ou des dispenses d'épreuves conformément à la réglementation en vigueur. Ils peuvent, s'ils le jugent nécessaire au vu des éléments d'appréciation portés par la commission d'interrogation et des notes obtenues lors des épreuves, effectuer un nouveau stage. Toutefois, les candidats qui se présentent une nouvelle fois en qualité de redoublant ou redoublante dans le cadre de la formation initiale sous statut scolaire sont tenus de se conformer aux modalités d'organisation de leur scolarité déterminées sous l'autorité du chef d'établissement

Les candidats apprentis redoublants peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :
- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.6222-11 du code du travail).

ANNEXE IV

Tableau de correspondance

entre les épreuves et unités du

BTS Négociation et Relation Client

et celles du

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client

Brevet de technicien supérieur Négociation et Relation Client (arrêté du 29 juillet 2003)		**Brevet de technicien supérieur Négociation et Digitalisation de la Relation Client (défini par le présent arrêté)**	
Épreuves	**Unités**	**Épreuves**	**Unités**
E1 Culture générale et expression	U1	E1 Culture générale et expression	U1
E2 Langue vivante étrangère	U2	E2 Communication en langue vivante étrangère	U2
E3 Économie et droit Sous-épreuve E31 : économie et droit Sous-épreuve E32 : management des entreprises	U31 U32	E3 Culture économique, juridique et managériale	U3
E4 Communication commerciale	U4	E4 Relation client et négociation-vente	U4
E5 Management et gestion d'activités commerciales	U5	E5 Relation client à distance et digitalisation	U5
E6 Conduite et présentation de projets commerciaux	U6	E6 Relation client et animation de réseaux	U6
EF1 Communication en langue vivante étrangère	UF1	EF1 Communication en langue vivante étrangère	UF1

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche

Arrêté du 22 NOV. 2023

portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Professions immobilières »

NOR : ESRS2328081A

La ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche et le ministre délégué auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer, chargé des outre-mer,

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

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

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

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

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 10 octobre 2023 ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 12 octobre 2023 ;

Vu l'avis de la Commission professionnelle consultative « Services aux entreprises » du 17 octobre 2023,

Arrête :

Article 1er

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

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

Article 2

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

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

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale et le stage en milieu professionnel sont définis respectivement aux annexes Va et Vb du présent arrêté.

Article 3

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

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

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

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

Article 4

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 5 avril 2012 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « professions immobilières » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI du présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté 5 avril 2012 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté, à compter de la date d'obtention de ce résultat, conformément à l'article D. 643-15 du code de l'éducation.

Article 5

La première session du brevet de technicien supérieur « Professions immobilières » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2026.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « professions immobilières » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 5 avril 2012 précité a lieu en

2025. A l'issue de cette session, l'arrêté du 5 avril 2012 précité est abrogé.

Article 6

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

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

Article 7

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle, le directeur général des outre-mer et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 22 NOV 2023

Pour la ministre,
Pour la directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et par délégation,
La cheffe du service de la stratégie des formations et de la vie étudiante, adjointe à la directrice générale

Laure VAGNER-SHAW

Adjointe au directeur général des Outre-mer

Karine DELAMARCHE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Liberté
Égalité
Fraternité

BTS PROFESSIONS IMMOBILIÈRES

SOMMAIRE

ANNEXE I - Présentation synthétique du référentiel du diplôme

ANNEXE II - Référentiel des activités professionnelles

ANNEXE III - Référentiel de compétences

ANNEXE IV - Référentiel d'évaluation

Annexe IVa - Unités constitutives du diplôme

Annexe IVb - Dispenses d'unités

Annexe IVc - Règlement d'examen

Annexe IVd - Définition des épreuves

ANNEXE V - Organisation de la formation

Annexe Va - Grille horaire de la formation

Annexe Vb - Stage en milieu professionnel

ANNEXE VI : Tableaux de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien diplôme et du nouveau diplôme

ANNEXE I – Présentation synthétique du référentiel du diplôme

Brevet de technicien supérieur « Professions immobilières »

Tableau de synthèse – Activités – Compétences – Unités

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle d'activités 1 **Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location** Prospection et négociation du mandat Commercialisation du bien pour une vente ou une location Accompagnement du client acquéreur Accompagnement du client bailleur et locataire Suivi administratif et financier de la location Dynamisation et personnalisation de la relation client	**Bloc de compétences 1** **Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location** Développer le portefeuille de l'agence Conseiller le client dans ses choix et ses démarches Constituer le dossier en adéquation avec la situation du client Mettre en œuvre une communication efficace au service du projet immobilier Conseiller le client dans son projet d'achat Négocier dans l'intérêt des parties Transmettre au notaire un dossier conforme Guider le bailleur et le locataire dans la mise en œuvre du projet de location Établir les actes en lien avec l'opération Gérer les différentes étapes de la location sur les plans administratif, juridique, financier et comptable Présenter les conséquences fiscales des choix opérés Optimiser les processus de communication en matière de notoriété et d'image de l'organisation Exploiter la base de données au service du parcours client	**U4** **Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location**
Pôle d'activités 2 **Administration des copropriétés et de l'habitat social** Présentation d'une copropriété Conclusion du contrat de syndic Processus de décision en copropriété Gestion administrative et comptable de la copropriété Gestion du personnel de la copropriété Gestion des contentieux au sein de la copropriété Accès au logement social	**Bloc de compétences 2** **Administration des copropriétés et de l'habitat social** Distinguer juridiquement la copropriété des autres ensembles immobiliers Proposer un contrat de syndic adapté Prendre en charge la préparation de l'assemblée générale Conduire l'assemblée générale dans l'intérêt de la copropriété Assurer une communication efficace en vue d'une prise de décision Prendre en charge le suivi de l'assemblée générale Veiller à l'équilibre financier de la copropriété Justifier les éléments financiers auprès des copropriétaires Assurer le suivi administratif et financier de la copropriété Mettre en œuvre la gestion des ressources humaines du syndicat des copropriétaires Mettre en œuvre un processus de prévention des conflits et des contentieux Gérer les conflits et les contentieux au sein de la copropriété Caractériser le logement social Accompagner le bénéficiaire du logement social dans son parcours résidentiel	**U5** **Administration des copropriétés et de l'habitat social**

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle d'activités 3 **Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique** Information du client sur les incidences du changement climatique sur le patrimoine immobilier Accompagnement du client lors des opérations de travaux Gestion des risques et des sinistres Prise en compte de la politique d'aménagement du territoire dans le conseil au client Participation à des opérations de Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA) dans un contexte de changement climatique	**Bloc de compétences 3** **Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique** Repérer les interactions entre les déséquilibres liés au réchauffement climatique et le secteur de l'immobilier Informer le client sur les nouvelles contraintes techniques et règlementaires Aider le client à analyser les caractéristiques de son bien au regard des enjeux du changement climatique et/ou de ses conséquences Orienter le client vers des solutions d'adaptation du projet immobilier Apprécier les besoins en travaux du bien Accompagner le client dans les opérations « de construction » d'entretien, d'amélioration, de rénovation et de réhabilitation de l'immeuble Informer le client en matière de risque et sinistre communs Informer le client en matière de risque et sinistre lié au changement climatique Accompagner le client dans la prévention des risques et la gestion des sinistres. Repérer les spécificités d'aménagement d'un territoire donné et ses acteurs Prendre en compte les contraintes architecturales et d'urbanisme applicables à un projet donné Conseiller le client sur les démarches nécessaires à la réalisation de son projet. Accompagner le client dans la conclusion d'un acte de VEFA aux plans technique, juridique, commercial	**U6.1** **Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique**
	Bloc de compétences 4 **Construction d'une professionnalité dans l'immobilier** Caractériser un territoire dans sa dimension immobilière Analyser et développer l'entreprise immobilière Se projeter dans une démarche entrepreneuriale Dynamiser la relation client Concevoir et mettre en œuvre une communication externe accessible à tous les publics Construire son identité professionnelle, y compris numérique Concevoir un projet professionnel	**U6.2** **Construction d'une professionnalité dans l'immobilier**

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
	Bloc de compétences 5 **Culture générale et expression** Appréhender et réaliser un message écrit : Respecter les contraintes de la langue écrite Synthétiser des informations Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture Communiquer oralement : S'adapter à la situation Organiser un message oral	**U1** **Culture générale et expression**
	Bloc de compétences 6 **Communication en langue vivante étrangère anglaise (écrit)** Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : Compréhension de documents écrits Production et interactions écrites	**U2.1** **Compréhension de l'écrit et expression écrite**
	Bloc de compétences 7 **Communication en langue vivante étrangère anglaise (oral)** Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : Production orale en continu Interaction orale	**U2.2** **Production orale en continu et interaction**
	Bloc de compétences 8 **Environnement juridique et économique des activités immobilières** Appréhender l'environnement des activités du secteur de l'immobilier et leurs enjeux Identifier le cadre juridique des activités immobilières Caractériser le marché de l'immobilier Sécuriser au plan juridique les opérations immobilières Contribuer au développement d'une activité immobilière	**U3** **Environnement juridique et économique des activités immobilières**
	Bloc facultatif Communication en Langue vivante étrangère 2 Compétences de niveau B1 du CECRL : S'exprimer oralement en continu Interagir en langue étrangère Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère	**UF1**
	Bloc facultatif Engagement étudiant Approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve E8 Développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme et plus particulièrement s'agissant des compétences évaluées dans l'épreuve E8	**UF2**

ANNEXE II – Référentiel des activités professionnelles
Brevet de technicien supérieur « Professions immobilières »

Les activités du secteur de l'immobilier sont régies par la loi du 2 janvier 1970 réglementant les conditions d'exercice des activités relatives à certaines opérations portant sur les immeubles et les fonds de commerce, appelée également loi Hoguet. Si cette loi énonce les cadres d'exercice de plusieurs activités, le cadre réglementaire à l'œuvre dans l'immobilier est en évolution constante. Ainsi il s'avère indispensable d'intégrer dans le référentiel les dernières évolutions juridiques et de doter le titulaire du diplôme des compétences nécessaires pour actualiser ses connaissances juridiques afin qu'il puisse maintenir son employabilité.

Au plan économique, l'activité immobilière est en expansion avec l'apparition d'évolutions importantes liées aux évolutions sociétales et environnementales.

1-PRÉSENTATION DU DIPLÔME

1.1 Définition des missions du titulaire du diplôme.

L'ensemble des activités relevant des professions immobilières s'inscrit dans un cadre réglementaire spécifique.

Le titulaire du BTS Professions Immobilières exerce ses missions dans trois pôles principaux d'activités : les activités de location de biens immobiliers, de gestion de copropriétés et de vente immobilière.

- **Pour les activités de location**, le titulaire du BTS est en responsabilité d'un portefeuille de biens, pour lequel :
    - il conseille et accompagne les propriétaires bailleurs ainsi que les locataires ;
    - il assure la mise en location et/ou la gestion locative.
- **Pour les activités de gestion de copropriété**, le titulaire du BTS occupe un poste d'assistant ou d'assistante, ou bien de gestionnaire :
    - en tant qu'assistant ou assistante, il participe, sous l'autorité d'un gestionnaire, à la gestion de copropriétés ;
    - en tant que gestionnaire, il est en autonomie pour la gestion courante d'un portefeuille de copropriétés.
- **Pour les activités de vente**, le titulaire de BTS met en relation vendeurs et acquéreurs de biens immobiliers sous un statut de salarié ou d'indépendant :
    - il constitue un portefeuille de biens et de prospects ;
    - il conseille le vendeur et l'acquéreur dans leurs stratégies patrimoniales respectives ;
    - Il accompagne le vendeur et l'acquéreur jusqu'à la conclusion de l'acte définitif.

Le titulaire du diplôme exerce ses missions dans les principaux métiers liés aux activités immobilières et au sein des différentes organisations immobilières.

Le titulaire du diplôme peut exercer son activité dans une diversité de contextes professionnels, principalement dans l'immobilier résidentiel dans les secteurs privé et social, mais aussi dans la promotion de la construction immobilière et plus marginalement dans l'immobilier d'entreprise.

1.2 Environnement professionnel

- ***Champs et secteurs d'activités économiques***

Le titulaire du BTS Professions immobilières exerce principalement dans le secteur de l'immobilier, un secteur offrant une diversité d'activités professionnelles dont certaines sont encadrées par la loi Hoguet n° 70-9 du 2 janvier 1970.

L'entremise ainsi que la gestion d'immeubles et de fonds de commerce forment le socle des activités professionnelles dans lesquelles le titulaire du diplôme évolue.
Ces activités s'exercent au sein du parc privé de logements ou dans le cadre du parc social. Elles font intervenir des acteurs privés (agents immobiliers, syndics, administrateurs de biens, gestionnaires de patrimoine, promoteurs/constructeurs, etc.) et des acteurs publics (offices publics de l'habitat, entreprises sociales pour l'habitat, agences immobilières à vocation sociale, etc.). Elles ont comme champ d'action l'ensemble des typologies de biens :

- biens en état futur d'achèvement, neufs, anciens ;
- ensembles immobiliers résidentiels, d'entreprise (individuels ou collectifs), de loisirs ou de résidences spécialisées.

Dans ce cadre, le titulaire du diplôme accompagne et conseille ses clients dans la réalisation de leur projet immobilier. Ces derniers vendent ou achètent un bien en résidence principale ou en résidence secondaire, investissent dans l'optique de se constituer un patrimoine avec éventuellement la volonté d'en confier la gestion. Le titulaire du diplôme les conseille à chaque étape du projet immobilier afin de trouver les solutions répondant à leurs objectifs personnels, familiaux et/ou patrimoniaux. Dans ce cadre, on distingue les activités liées à la transaction sur immeubles et fonds de commerce et celles relatives à la gestion d'un patrimoine immobilier individuel ou collectif :

- l'activité professionnelle liée à la transaction sur immeubles et fonds de commerce consiste à assurer un rôle d'intermédiaire en matière de recherche, d'achat, de vente et de location de biens immobiliers bâtis ou non bâtis pour le compte d'un tiers avec lequel un mandat a été conclu ;
- l'activité professionnelle liée à la gestion locative consiste à administrer, à entretenir, à gérer, à valoriser un patrimoine immobilier pour une période donnée et pour le compte d'un tiers avec lequel un mandat a été conclu ;
- l'activité professionnelle liée à l'administration des copropriétés s'exerce dans le cadre d'un mandat de syndic. Ce dernier prévoit de gérer les parties communes et de veiller à l'entretien et à la valorisation de l'immeuble, dans le respect de la réglementation en la matière, et notamment la loi n°65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis.

Le titulaire du BTS Professions immobilières peut aussi s'engager professionnellement dans des activités périphériques et/ou complémentaires au domaine de l'immobilier : le secteur de l'urbanisme et de l'aménagement du territoire, le secteur du diagnostic immobilier, le secteur bancaire, le secteur des assurances, etc.

- ***Emplois concernés***

Le titulaire du BTS Professions immobilières s'insère principalement soit dans une agence immobilière, soit dans un cabinet d'administration de biens ou de gestion de copropriétés, que ces établissements soient indépendants ou membres d'un réseau.

➢ **Les emplois occupés reprennent les trois grandes activités.**

En location,

- le négociateur ou la négociatrice, le conseiller ou la conseillère est en charge de la prospection des clients et de la commercialisation des biens. Il ou elle accompagne juridiquement les propriétaires bailleurs et les locataires jusqu'à la signature du bail et l'entrée dans les lieux. Il ou elle est particulièrement attentif(ve) aux questions d'accessibilité pour les personnes porteuses de handicap.
- le gestionnaire ou la gestionnaire locatif(ve) gère le bien pour le compte du propriétaire, selon les termes du mandat de gestion signé, sur les plans juridique, administratif et comptable. Il ou elle rend compte régulièrement de sa gestion au propriétaire bailleur. Il ou elle conseille le propriétaire sur l'entretien et la conservation du bien dans une optique patrimoniale et/ou de développement durable et d'adaptation au changement climatique.

En gestion de copropriété,

- l'assistant ou l'assistante de copropriété prend en charge le suivi quotidien et administratif de l'immeuble.
- le ou la gestionnaire principal(e) est un acteur de terrain. Il ou elle est directement en contact avec les copropriétaires et l'ensemble des prestataires et partenaires. Il ou elle tient les assemblées générales, prend en charge les sinistres, suit les travaux. Il ou elle veille à mettre en place une communication accessible à tous les publics.

Une attention particulière est portée à l'accessibilité et à l'aménagement des locaux d'accueil pour les personnes porteuses de handicap. De même, le professionnel veille à conseiller le syndicat des copropriétaires conformément aux dispositions favorisant le développement durable et l'environnement.

En vente,

Le négociateur ou la négociatrice, le conseiller ou la conseillère est en charge de la prospection des clients, des estimations, de la signature des mandats, de la commercialisation des biens et de la signature des avant-contrats. Il ou elle est attentif(ve) aux attentes particulières du client en lui apportant des conseils pertinents. L'accompagnement du client se décline jusqu'à l'acte définitif.

Dans le cadre de cette relation avec le client, le titulaire du diplôme est attentif aux personnes porteuses de handicap pour la proposition de biens adaptés, pour les modalités de réalisation des visites.

Pour ces trois activités, la conduite d'une veille concurrentielle et informationnelle régulière s'avère nécessaire.

- **Les évolutions possibles**

Le BTS Professions immobilières permet de remplir la condition d'aptitude professionnelle pour l'obtention de la carte professionnelle nécessaire pour exercer en responsabilité les métiers soumis à la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 dite « Loi Hoguet » dans une agence immobilière, un cabinet d'administration de biens ou de syndic de copropriété.

Le titulaire du diplôme peut envisager de nombreuses perspectives d'évolution après trois à cinq ans d'expérience :

- En transaction vente ou location, le conseiller ou la conseillère/négociateur ou négociatrice peut évoluer vers un poste de responsable de service, et plus tard une direction de bureau ou d'agence. En gestion locative ou de copropriété, l'assistant ou l'assistante peut prétendre à devenir gestionnaire ou gestionnaire principal(e) puis directeur ou directrice de copropriété.
- Le titulaire du BTS, ayant la possibilité de d'obtenir la carte professionnelle, peut développer un projet entrepreneurial.

➢ **Les types d'entreprises et d'établissements où se situent ces emplois**

<u>Les agences immobilières</u>

Il est possible de distinguer trois types d'agences immobilières :

- les agences indépendantes, non rattachées à un réseau sous enseigne,
- les réseaux sous enseigne,
- les mandataires immobiliers.

<u>Les cabinets d'administration de biens, dans la gestion locative de biens ou la gestion de copropriétés</u>

On distingue :

- les administrateurs indépendants,
- les réseaux de gestionnaires immobiliers,
- Les plateformes de gestion immobilières.

<u>Les organismes du logement social</u>

L'Union Sociale pour l'Habitat regroupe la majorité des organismes de logement social, et dénombre 720 organismes HLM (données 2023).

Par ailleurs, <u>la digitalisation des usages a fait apparaître de nouveaux acteurs,</u> dont les plateformes et les acteurs issus des nouvelles technologies, aujourd'hui désignées comme entreprises de « property technology ».

- ***Place dans l'organisation de l'entreprise, niveau d'autonomie et de responsabilité***

En première insertion professionnelle, la place du titulaire du BTS Professions immobilières varie en fonction du métier exercé et de la structure au sein de laquelle il évolue.

Pour les structures dont l'activité principale entre dans le champ d'application de la loi Hoguet :

- s'agissant des métiers de la gestion locative ou de gestion de copropriétés, il exerce les fonctions d'assistant de gestionnaire ou d'assistante de gestionnaire locatif ou de gestionnaire de copropriétés ou de gestionnaire « junior ». À ce titre, il ou elle accomplit en autonomie un certain nombre de tâches sous la supervision du titulaire de la carte professionnelle.
- s'agissant des métiers de la transaction immobilière, les missions confiées peuvent rapidement être accomplies en autonomie mais toujours sous la supervision du titulaire de la carte professionnelle.

Pour les autres structures, la place dans l'organisation et le degré d'autonomie varient selon le métier, la taille de la structure et les pratiques managériales. Ainsi, à titre d'illustration au sein d'une entreprise de promotion immobilière, le métier de prospecteur ou de prospectrice foncier peut présenter un degré d'autonomie élevé, alors qu'au sein d'un organisme de logement social les activités de gestion ou de transaction locative s'inscrivent dans un encadrement précis des missions confiées au collaborateur.

- ***Conditions générales d'exercice***

Les professions immobilières sont marquées par **une dimension juridique forte**. La réglementation évolue constamment et nécessite que le professionnel mette en œuvre **une veille juridique permanente et systématique dans toutes les activités du secteur.**

➢ Un cadre juridique spécifique

Les professions immobilières préparées et visées par le titulaire du BTS sont régies par la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970, dite « loi Hoguet », et son décret d'application n° 72-678 du 20 juillet 1972.
Les dispositions de cette loi, en effet, s'appliquent aux personnes physiques ou morales qui, d'une manière habituelle, se livrent ou prêtent leur concours, même à titre accessoire, aux opérations portant sur les biens d'autrui et relatives à :

« 1° L'achat, la vente, la recherche, l'échange, la location ou sous-location, saisonnière ou non, en nu ou en meublé d'immeubles bâtis ou non bâtis ;
2° L'achat, la vente ou la location-gérance de fonds de commerce ; […]
4° La souscription, l'achat, la vente d'actions ou de parts de sociétés immobilières ou de sociétés d'habitat participatif donnant vocation à une attribution de locaux en jouissance ou en propriété ; […]
6° La gestion immobilière ;
7° À l'exclusion des publications par voie de presse, la vente de listes ou de fichiers relatifs à l'achat, la vente, la location ou sous-location en nu ou en meublé d'immeubles bâtis ou non bâtis, ou à la vente de fonds de commerce ;
8° La conclusion de tout contrat de jouissance d'immeuble à temps partagé ;
9° L'exercice des fonctions de syndic de copropriété dans le cadre de la loi n° 65-557 du 10 juillet 1965 fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis. »

Ces professions immobilières peuvent être exercées soit à titre individuel, soit dans le cadre d'une structure sociétaire, voire même par le biais d'une association régie par la loi du 1er juillet 1901. En revanche, elles ne peuvent pas être exercées dans le cadre du statut de micro-entrepreneur.

L'exercice de ces activités en responsabilité requiert l'exécution de formalités administratives particulières :

- l'obtention d'une carte professionnelle, soumise à des conditions d'aptitude professionnelle et de moralité, délivrée par le président de la Chambre de Commerce et d'Industrie territoriale (CCI) selon le décret n° 72-678 du 20 juillet 1972. Est reconnue comme justifiant de l'aptitude professionnelle requise pour obtenir la carte professionnelle prévue à l'article 1er, notamment la personne titulaire du BTS Professions immobilières ;
- la souscription d'une garantie financière auprès d'une banque ou d'une organisation professionnelle en cas de détention de fonds, d'effets ou de valeurs déposés par les clients, ainsi que l'attestation d'ouverture de comptes séquestres pour les fonds des mandants (ces obligations ne sont pas requises lorsque les agences de transaction se sont engagées sur l'honneur à ne recevoir d'autres sommes que celles de leur rémunération) ;
- la souscription d'une assurance responsabilité civile professionnelle (RCP) ;
- la justification de l'absence d'incapacité ou d'interdiction d'exercer ;
- la justification de l'obligation légale de formation continue est nécessaire pour le renouvellement de la carte.

Les négociateurs immobiliers (salariés ou agents commerciaux) habilités à négocier, s'entremettre ou s'engager pour le compte du titulaire de la carte professionnelle doivent justifier de leur qualité et de l'étendue de leurs pouvoirs au moyen d'une attestation. Cette attestation est délivrée par le titulaire de la carte et doit être visée par le président de la CCI compétente.

Le professionnel de l'immobilier doit détenir un mandat écrit l'autorisant à négocier ou à s'engager pour le compte du propriétaire vendeur, du propriétaire bailleur ou du syndicat de copropriétaires. Ce mandat doit donc être détenu préalablement à tout acte d'entremise, de négociation ou de gestion.

Quels que soient le poste occupé et la nature de son activité, le titulaire du diplôme est tenu, **de respecter aussi bien les règles de déontologie que la réglementation régissant les professions immobilières.**

- **Des relations avec divers partenaires**

L'activité immobilière implique des contacts multiples avec des partenaires divers relevant des secteurs public et privé, notamment les services de la publicité foncière et de l'enregistrement, les services du cadastre, les services d'urbanisme, les greffes des tribunaux, les notaires, les avocats, les géomètres-experts, les architectes, les commissaires de justice, les diagnostiqueurs, les entreprises de services (nettoyage, entretien des équipements, etc.) et de travaux, les assureurs, les organismes bancaires, etc.
L'ensemble des activités suppose l'utilisation d'une documentation juridique et d'outils numériques adaptés dans un contexte de dématérialisation des actes.

➢ **Environnement économique et technologique**

- **Le contexte économique**

Le secteur immobilier est très développé en France et continue de progresser. Par ailleurs, le secteur s'est fortement professionnalisé.
Le marché se caractérise aujourd'hui par une tendance oligopolistique, avec quelques grands réseaux face à une multitude d'agents de petite taille.

La demande évolue fortement, du fait des changements sociétaux (taille des ménages, préoccupation environnementale), des crises (économiques, financières, sanitaires, climatiques, etc.) et de l'évolution des règles d'urbanisme.
L'évolution de la demande incite les professionnels à développer de nouveaux services. À titre d'exemple, de nouvelles modalités d'accès au logement (bail réel solidaire, vente aux enchères gérée par l'agence immobilière) se mettent en place pour répondre aux attentes des consommateurs et aux difficultés d'accès à la propriété.
La connaissance de l'environnement économique permet au titulaire du diplôme de comprendre le contexte dans lequel s'inscrivent les missions des professionnels de l'immobilier.

- **Le contexte environnemental**

Le secteur du bâtiment représente près de 43% de l'énergie consommée en France, et émet plus de 120 millions de tonnes de gaz à effet de serre par an, soit près du quart des émissions nationales. Ces données associées à l'engagement de la France en matière d'adaptation face à au changement climatique - qui se traduit par un ensemble de textes et de lois dont les accords de Paris en 2015, le plan Climat en 2017 et la loi Climat et résilience de 2021- placent le secteur immobilier au centre de la problématique de l'atténuation du changement climatique. Les professionnels du secteur doivent désormais prendre en compte ces nouveaux enjeux, et modifier fortement leurs raisonnements et leurs pratiques, tant pour les constructions neuves que pour les bâtiments existants. L'évolution permanente de la réglementation en la matière nécessite donc une veille professionnelle et juridique continue.

- **Les évolutions technologiques**

Le secteur immobilier est marqué par l'entrée en force du numérique et par l'arrivée de nouveaux acteurs déjà inscrits dans une logique de digitalisation. Ce nouveau contexte induit le développement de nombreux outils de communication et d'information qui se doivent d'être pensés en amont comme accessibles à tous les publics, en particulier aux personnes porteuses de handicap. Ces outils sont aussi à l'origine de nouvelles pratiques professionnelles qui révolutionnent notamment « l'expérience client » :

- Expérience d'anticipation : l'enjeu est de susciter l'attention du client notamment par l'usage de storytelling, les possibilités de visites virtuelles et l'accompagnement du parcours client à l'aide de l'intelligence artificielle, etc.
- Expérience d'achat, de location ou de gestion de copropriété : l'enjeu est de créer une relation dédiée à la compréhension et à la satisfaction du client (plus informé, il attend plus d'expertise), afin de créer de la valeur.
- Expérience post-achat, post-location ou de gestion de copropriété : l'enjeu est de transformer le client en ambassadeur et de disposer d'un fichier client (importance de la gestion de la relation client et de la data).

➢ **Délimitation et pondération des activités**

L'ensemble des activités exercées par le futur titulaire du diplôme prend nécessairement appui sur des connaissances juridiques, de gestion et une culture relative aux bâtiments. Les méthodologies d'analyses et de résolution de problèmes ainsi que la capacité à communiquer sont également mobilisées.

L'activité du futur titulaire du diplôme s'exerce dans le cadre des trois pôles d'activité suivants :

- Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location ;
- Administration des copropriétés et de l'habitat social ;
- Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique.

2- DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

PÔLE D'ACTIVITÉS 1 – CONDUITE DU PROJET IMMOBILIER DU CLIENT EN VENTE ET/OU LOCATION

Le titulaire du diplôme accompagne les clients dans la diversité de leurs projets : de la vente/acquisition d'un bien immobilier à la mise en location et/ou à la gestion de ce(s) bien(s).
Le conseiller ou la conseillère immobilier est chargé(e) d'identifier des prospects afin de préciser, voire susciter, des projets de vente ou de mise en location de biens immobiliers. Accompagner les propriétaires, les futurs acquéreurs ou futurs locataires constitue une tâche essentielle qui nécessite une connaissance fine du marché, du droit de l'immobilier et de ses évolutions, etc. Cet accompagnement devra s'adapter aux personnes porteuses de handicap, notamment par le recours à un environnement et à des outils numériques accessibles à tous.
La relation client est au cœur de ce pôle d'activités et nécessite anticipation, adaptabilité pour répondre, avec déontologie, aux besoins d'une clientèle (propriétaires, acquéreurs, locataires) toujours plus informée.

Les activités et tâches caractéristiques du pôle	**Activité 1 – Prospection et négociation du mandat** • A1.1.1 - Identification du projet du client • A1.1.2 - Mise en œuvre d'une stratégie de prospection • A1.1.3 - Captation du mandat • A1.1.4 - Constitution du dossier de vente ou de location **Activité 2 – Commercialisation du bien proposé à la vente ou à la location** • A1.2.1 - Définition et mise en œuvre d'une stratégie commerciale • A1.2.2 - Élaboration de supports commerciaux • A1.2.3 - Évaluation et actualisation des choix stratégiques mis en place auprès du propriétaire **Activité 3 – Accompagnement du client acquéreur** • A1.3.1 - Analyse du projet d'achat et de la capacité financière du client • A1.3.2 - Présentation des biens et négociation en cas d'acquisition • A1.3.3 - Préparation de l'avant-contrat et accompagnement du client acquéreur jusqu'à l'acte définitif **Activité 4 - Accompagnement du client bailleur et locataire** • A1.4.1 - Analyse du projet du bailleur et des besoins du locataire • A1.4.2 - Gestion des visites • A1.4.3 - Sélection du locataire • A1.4.4 - Rédaction du bail • A1.4.5 - Entrée dans les lieux **Activité 5 – Suivi administratif et financier de la location** • A1.5.1 - Suivi, recouvrement et évolution des loyers et charges • A1.5.2 - Conseil en fiscalité des revenus locatifs • A1.5.3 - Renouvellement du bail • A1.5.4 - Gestion des congés **Activité 6 – Dynamisation et personnalisation de la relation client** • A1.6.1 - Construction et développement de l'image et de la notoriété de l'entreprise immobilière • A1.6.2 - Exploitation et animation du fichier clients

Résultats attendus	▪ Développement du portefeuille de biens et de prospects ▪ Identification du besoin du client pour la conclusion du mandat adapté ▪ Conclusion de mandats (de vente, de recherche, de location et/ou de gestion) ▪ Mise en œuvre d'une communication commerciale ▪ Conclusion d'une relation sécurisée pour les parties ▪ Information du client sur les conséquences de la signature de document ▪ Fidélisation des clients (propriétaires, acquéreurs et locataires) ▪ Prise en charge de la totalité du projet d'un client ▪ Mise en œuvre de l'obligation d'information et du devoir de conseil ▪ Recouvrement des loyers et des charges ▪ Mise en œuvre du conseil en matière patrimoniale. ▪ Pérennisation de la relation avec le propriétaire bailleur ▪ Respect des obligations légales du professionnel de l'immobilier
Conditions de réalisation des activités	<u>Contexte informationnel :</u> - Veille juridique : réglementation nationale et évolution de la réglementation au vu du changement climatique, aides pour le bailleur et/ou le locataire - Veille commerciale - Connaissance du marché <u>Contexte numérique :</u> - Bases de données, logiciels métiers - Signature électronique, échanges de données informatisées (EDI) - Outils de visites virtuelles, logiciels de retouche d'images - Outils de communication, réseaux sociaux - Progiciel de Gestion Intégré (PGI) - Messageries interne et externe
Niveau d'autonomie	En statut salarié, la supervision du directeur d'agence s'exerce pour l'ensemble des activités Pour les agents commerciaux sous mandat d'une agence, la signature des avant-contrats demeure de la responsabilité de l'agence

PÔLE D'ACTIVITÉS 2 - ADMINISTRATION DES COPROPRIÉTÉS ET DE L'HABITAT SOCIAL

Toute copropriété doit avoir un syndic pour son administration ainsi que pour sa gestion. Son rôle est :

- d'assurer l'exécution des dispositions du règlement de copropriété et des décisions prises lors de l'assemblée générale ;
- d'administrer l'immeuble (notamment convoquer, animer et assurer le suivi des assemblées générales), d'entretenir l'immeuble et de pourvoir à sa conservation (en bon état) dans le cadre du budget voté par les copropriétaires ;
- en cas d'urgence, de faire exécuter des travaux nécessaires à sa sauvegarde ;
- de représenter le syndicat dans tous les actes civils et en justice ;
- d'assurer la gestion comptable et financière du syndicat.

Le syndic assure donc en lien avec le conseil syndical la gestion administrative, financière et technique d'une copropriété. À ce titre, il en gère les finances, établit son budget, veille à l'entretien des parties communes de l'immeuble tout en prenant garde aux questions d'accessibilité.
Il met en œuvre les décisions votées par l'assemblée générale des copropriétaires et représente le syndicat des copropriétaires pour tous les actes civils et en justice.

Ainsi, le syndic guide les copropriétaires dans un environnement juridique et technique complexe.
L'exercice de ce métier est fortement encadré par le droit. Il s'effectue en mode projet et nécessite également des capacités de communication importantes ainsi que de la rigueur.

L'habitat social est géré de façon spécifique et nécessite un suivi tout particulier dans le respect du cadre juridique qui lui est propre. Le professionnel attribue le logement, rédige le bail social et suit le locataire selon le cadre réglementaire fixé.
Le logement social peut se trouver à l'origine de nombreuses copropriétés, notamment par l'impossibilité d'acquérir l'ensemble d'un immeuble lors d'un investissement et/ou par les processus d'accession à la propriété des locataires.

Les activités et tâches caractéristiques du pôle	**Activité 1 – Présentation d'une copropriété (prise de connaissance de l'immeuble)** • A2.1.1 - Repérage des caractéristiques d'une copropriété • A2.1.2 - Identification du cadre juridique d'une copropriété **Activité 2 – Conclusion du contrat de syndic** • A2.2.1 - Collecte des informations sur la copropriété • A2.2.2 - Conseil sur le mode de gestion de la copropriété • A2.2.3 - Négociation et rédaction du contrat de syndic **Activité 3 – Processus de décision en copropriété** • A2.3.1 - Élaboration de la convocation à l'assemblée générale • A2.3.2 - Tenue de l'assemblée générale • A2.3.3 - Suivi de l'assemblée générale **Activité 4 - Gestion administrative et comptable de la copropriété** • A2.4.1 - Élaboration et suivi des budgets • A2.4.2 - Suivi des comptes des copropriétaires • A2.4.3 - Diffusion, mise à jour et conservation des informations de la copropriété • A2.4.4 - Traitement de la mutation d'un lot.

	Activité 5 – Gestion du personnel de la copropriété • A2.5.1- Conseil sur le choix des modalités juridiques et techniques d'entretien et de surveillance • A2.5.2 - Recrutement et gestion du personnel • A2.5.3 - Management du personnel d'immeuble **Activité 6 - Gestion des contentieux au sein de la copropriété** • A2.6.1 - Prévention des difficultés des copropriétés • A2.6.2 - Suivi des contentieux avec les copropriétaires **Activité 7 - Accès au logement social** • A2.7.1 - Repérage des caractéristiques du logement social • A2.7.2 - Attribution d'un logement social • A2.7.3 - Détermination des principales clauses du bail social • A2.7.4 - Suivi adapté des bénéficiaires de logements sociaux
Résultats attendus	▪ Préparation d'un contrat de syndic adapté à la copropriété ▪ Organisation de l'assemblée générale ▪ Animation de l'assemblée générale ▪ Mise en œuvre de l'obligation d'information et du devoir de conseil ▪ Mise en œuvre des décisions votées ▪ Exécution conforme des décisions ▪ Suivi administratif et comptable d'une copropriété ▪ Responsabilisation des personnels (salariés ou prestataires) au service de la copropriété et des occupants ▪ Mise en œuvre d'une protection adaptée du syndicat ▪ Identification des indicateurs permettant de repérer les difficultés ▪ Mise en place de solutions adaptées au contentieux ▪ Mise en œuvre du conseil aux copropriétaires relatif au bâti (notamment sur la question environnementale) ▪ Mise à jour de l'intranet et de l'extranet de la copropriété ▪ Contribution au bon entretien technique de l'immeuble ▪ Actualisation de l'espace numérique ▪ Suivi des travaux ▪ Suivi des contentieux ▪ Identification des spécificités du logement social ▪ Suivi de l'attribution du logement social ▪ Suivi adapté des bénéficiaires de logements sociaux
Conditions de réalisation des activités	<u>Contexte informationnel :</u> - Veille juridique sur la réglementation en matière de copropriété - Le règlement d'une copropriété donnée - Veille informationnelle sur les aides financières destinées à la copropriété <u>Contexte numérique :</u> - Gestion de bases de données, logiciels métiers - PGI - Espace de travail collaboratif - Exploitation de l'intranet de la copropriété <u>La communication :</u> - Outils de communication, réseaux sociaux - Utilisation professionnelle de messagerie interne et externe
Niveau d'autonomie	Comme salarié, toute activité s'opère sous la responsabilité de la personne disposant de la carte professionnelle.

PÔLE D'ACTIVITÉS 3 – CONSEIL EN GESTION DU BÂTI DANS LE CONTEXTE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Les contextes de changement climatique et de transition énergétique s'imposent aujourd'hui à l'ensemble des activités de vente, de location et de gestion de copropriété ; cela se traduit par un besoin accru de conseil pour les clients, mais aussi par la prise en compte d'une évolution importante et continue des obligations légales. Ainsi, la mise en œuvre de politiques publiques d'adaptation du bâti aux enjeux du développement durable et du changement climatique a un impact sur l'exercice des activités du titulaire du diplôme.

Le conseil en gestion du bâti, que ce soit lors de la construction d'un bien immobilier, de son entretien, de sa rénovation, de son amélioration s'impose pour toutes les activités immobilières.

Les activités et tâches caractéristiques du pôle	**Activité 1 – Information du client sur les incidences du changement climatique sur le patrimoine immobilier** • A3.1.1 - Identification des enjeux sociétaux et environnementaux du changement climatique • A3.1.2 - Analyse des capacités d'adaptation d'un bien immobilier donné aux conséquences du changement climatique • A3.1.3 - Accompagnement du client en matière d'adaptation au changement climatique **Activité 2 - Accompagnement du client lors des opérations de travaux** • A3.2.1 - Identification des besoins en travaux de l'immeuble • A3.2.2 - Conseil sur les dispositifs de financement des travaux • A3.2.3 - Identification des modalités de mise en œuvre des travaux • A3.2.4 - Relations avec les différents partenaires et collecte des devis • A3.2.5 - Prise de décision et suivi des travaux **Activité 3 - Gestion des risques et des sinistres** • A3.3.1 - Identification des besoins en termes d'assurance et de choix de la solution adaptée • A3.3.2 - Mise en œuvre de l'assurance en cas de sinistre • A3.3.3 - Traitement des contentieux liés aux travaux à réaliser **Activité 4 - Prise en compte de la politique d'aménagement du territoire dans le conseil au client** • A3.4.1 - Identification des contraintes, des outils d'aménagement du territoire et des différents acteurs • A3.4.2 - Interprétation et analyse des documents de référence et des procédures en matière d'urbanisme • A3.4.3 - Analyse du projet du client au regard des évolutions de la politique d'aménagement du territoire

	Activité 5 – Participation à des opérations de Vente en l'État Futur d'Achèvement (VEFA) dans un contexte de changement climatique • A3.5.1- Identification et présentation des caractéristiques du projet • A3.5.2 - Présentation au client des étapes et des acteurs impliqués dans la construction • A3.5.3 - Suivi d'une vente en l'état futur d'achèvement
Résultats attendus	▪ Identification des impacts du changement climatique et de la transition énergétique sur l'usage d'un bâtiment au regard de ses caractéristiques. ▪ Conseil au(x) client(s)en matière de choix énergétique ▪ Identification, priorisation et planification des travaux à réaliser ▪ Accompagnement du client dans la mise en œuvre et le suivi des travaux ▪ Identification des besoins du client en matière d'assurance ▪ Mise en œuvre de la couverture assurancielle en cas de sinistre ▪ Participation au montage d'opérations immobilières (prospection foncière, appréciation de l'équilibre d'une opération) ▪ Présentation et communication d'un projet de promotion immobilière ▪ Suivi d'une vente en l'état futur d'achèvement ▪ Application de la règlementation en matière d'urbanisme pour un bien immeuble au sein d'une zone géographique ▪ Compréhension et analyse de la politique d'urbanisme d'un territoire
Conditions de réalisation des activités	<u>Contexte informationnel :</u> - Veille en matière de transition climatique et énergétique et de ses incidences - Veille juridique en matière d'urbanisme et d'aménagement du territoire <u>Contexte numérique :</u> - Logiciel professionnel (plan, vision en 3D, architecture, plan)
Niveau d'autonomie	▪ Salarié sous supervision d'un manager

ANNEXE III- Référentiel de compétences
Brevet de technicien supérieur « Professions immobilières »

BLOC DE COMPÉTENCES 1 – CONDUITE DU PROJET IMMOBILIER DU CLIENT EN VENTE ET/OU LOCATION

Activités et tâches	Compétences	Indicateurs d'évaluation de la compétence
Activité 1 – Prospection et négociation du mandat • A1.1.1 - Identification du projet du client • A1.1.2 - Mise en œuvre d'une stratégie de prospection • A1.1.3 - Captation du mandat • A1.1.4 - Constitution du dossier de vente ou de location	**Développer le portefeuille de l'agence** **Conseiller le client dans ses choix et ses démarches** **Constituer le dossier en adéquation avec la situation du client**	Planification des actions de prospection en fonction des caractéristiques du marché Conception de documents de prospection adaptés La rédaction d'un message commercial adapté Analyse pertinente du marché Sélection des critères de segmentation Création d'outils de découverte du client Création et mise à jour d'un fichier prospects et clients Calcul et analyse de la rentabilité et de l'efficacité des actions de prospection Présentation des différents mandats et calcul des honoraires Estimation du loyer Justification de l'avis de valeur Préparation du dossier en fonction du bien à vendre ou à louer Explicitation des conséquences juridiques des choix opérés par l'entreprise sur la protection des personnes, des données

Savoirs associés

L'étude de l'offre et la demande du marché
- La segmentation du marché
- Les comportements et les typologies de clients

La prospection immobilière
- Les différentes techniques de prospection
- Les différents outils de prospection
- La gestion des bases de données
- La mesure des résultats des actions de prospection

Les techniques de négociation
- Les techniques de prise de contact
- L'argumentaire
- Le traitement des objections

Les différents mandats
- La typologie des mandats
- Les caractéristiques juridiques et commerciales
- Les obligations administratives
- Le compte-rendu de visite

La chronologie du projet client
- Les différentes étapes du processus de vente et location
- Les éléments liés au prix du bien
- Les documents commerciaux et juridiques

Activités et tâches	Compétences	Indicateurs d'évaluation de la compétence
Activité 2 – Commercialisation du bien proposé à la vente ou à la location • A1.2.1 - Définition et mise en œuvre d'une stratégie commerciale • A1.2.2 - Élaboration de supports commerciaux • A1.2.3 - Évaluation et actualisation des choix stratégiques mis en place auprès du propriétaire	**Mettre en œuvre une communication efficace au service du projet immobilier**	Mise en œuvre d'une stratégie d'estimation en vente Choix des canaux de communication Élaboration un plan de communication Conception de documents pour assurer une communication commerciale adaptée des biens Analyse de l'efficacité et de la rentabilité de la publicité ou de la communication commerciale Élaboration de supports de communication
Savoirs associés **L'estimation des biens immobiliers en vente et en location** Les méthodes d'estimation Le compte-rendu d'estimation La rentabilité brute et nette du projet immobilier **La communication au service du projet immobilier** Les moyens de communication média et hors média et les indicateurs de performance Les méthodes de rédaction des messages publicitaires La réglementation de la publicité		

Activités et tâches	Compétences	Indicateurs d'évaluation de la compétence
Activité 3 – Accompagnement du client acquéreur • A1.3.1 - Analyse du projet d'achat et de la capacité financière du client • A1.3.2 - Présentation des biens et négociation en cas d'acquisition • A1.3.3 - Préparation ~~de~~ l'avant-contrat et accompagnement du client acquéreur jusqu'à l'acte définitif	**Conseiller le client dans son projet d'achat** **Négocier dans l'intérêt des parties** **Transmettre au notaire un dossier conforme**	Pertinence du choix des biens à présenter à l'acquéreur en adéquation avec son profil Prise en compte d'une situation d'un éventuel handicap pour le client Préparation et organisation de la visite Établissement d'un plan prévisionnel de financement adapté à la situation du client Élaboration de l'offre d'achat Recensement et explicitation des documents nécessaires à l'établissement de l'avant-contrat Rédaction d'un avant-contrat et explication des clauses au client
Savoirs associés **Le plan de découverte de l'acquéreur** Les différents profils Les motivations et les freins **Le devoir de conseil en financement** Le plan de financement Les assurances et les sûretés **Le suivi du dossier acquéreur** Le bon de visite Les différents avant-contrats		

Activités et tâches	Compétences	Indicateurs d'évaluation de la compétence
Activité 4 - Accompagnement du client bailleur et locataire • A1.4.1 - Analyse du projet du bailleur et des besoins du locataire • A1.4.2 - Gestion des visites • A1.4.3 - Sélection du locataire • A1.4.4 - Rédaction du bail • A1.4.5 - Entrée dans les lieux	**Guider le bailleur et le locataire dans la mise en œuvre du projet de location** **Établir les actes en lien avec l'opération**	Contrôle de la conformité du logement pour une mise en location Conseil sur le type de bail adapté au projet Conception de documents commerciaux conformes à la législation Sélection du locataire et traitement des informations pertinentes Préparation du contrat de location Rédaction de clauses adaptées à la situation Prise en charge de la visite et des états des lieux Conseil au bailleur et au locataire sur la sécurisation de l'opération Utilisation du lexique juridique dans la rédaction du bail

Savoirs associés

La mise en location d'un bien à usage d'habitation
La réglementation de la location
Les différents baux en matière d'habitation principale, de location saisonnière,

La sélection du locataire d'un bien à usage d'habitation
La réglementation du processus de sélection
Les critères de sélection du locataire

L'établissement du bail d'un bien à usage d'habitation
Les clauses du bail
Les documents à annexer
L'état des lieux d'entrée

Les éléments de sécurisation au profit du bailleur
Les différentes garanties
Les assurances

Le bail commercial et professionnel
Les grands principes de la location commerciale et professionnelle
La rédaction des clauses principales

Activités et tâches	Compétences	Indicateurs d'évaluation de la compétences
Activité 5 – Suivi administratif et financier de la location • A1.5.1 - Suivi, recouvrement et évolution des loyers et charges • A1.5.2 - Conseil en fiscalité des revenus locatifs • A1.5.3 - Renouvellement du bail • A1.5.4 - Gestion des congés	**Gérer les différentes étapes de la location sur le plan administratif, juridique, financier et comptable** **Présenter les conséquences fiscales des choix opérés**	Suivi du loyer, des charges, du contrat de bail et du mandat de gestion Mesure de la rentabilité locative Présentation des dispositifs fiscaux et de leur intérêt pour le client, en vue de la réalisation d'un choix pertinent Traitement des congés bailleur et locataire Gestion de conflits

Savoirs associés

Le suivi du bail
- L'avis d'échéance et le quittancement
- La détermination de la charge des travaux
- Les charges et leur traitement
- Le renouvellement du contrat

Notions de fiscalité
- La déclaration fiscale
- La déclaration des revenus fonciers

La fin du bail
- L'état des lieux de sortie
- L'arrêté des comptes
- Le dépôt de garantie

Le contentieux
- Les impayés de loyer et de charges
- Le trouble anormal de voisinage
- Les expulsions

Activités et tâches	Compétences	Indicateurs d'évaluation de la compétence
Activité 6 – Dynamisation et personnalisation de la relation client • A1.6.1 - Construction et développement de l'image et de la notoriété de l'entreprise immobilière • A1.6.2 - Exploitation et animation du fichier clients	**Optimiser les processus de communication en matière de notoriété et d'image de l'entreprise immobilière** **Exploiter la base de données au service du parcours client**	Mise en place d'actions de fidélisation Évaluation de la qualité de l'expérience client Gestion de la relation client à distance Animation de la relation avec le client

Savoirs associés

La qualité
- Les enquêtes de satisfaction
- La notoriété et l'image
- Les chartes de déontologie

La relation avec le client
- Les techniques d'évaluation et de traitement des expériences des clients
- Les outils et les techniques d'animation de la relation client

BLOC DE COMPÉTENCES 2- ADMINISTRATION DES COPROPRIÉTÉS ET DE L'HABITAT SOCIAL

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
Activité 1 – Présentation d'une copropriété (prise de connaissance de l'immeuble) • A2.1.1 - Repérage des caractéristiques d'une copropriété • A2.1.2- Identification du cadre juridique d'une copropriété	**Distinguer juridiquement la copropriété des autres ensembles immobiliers**	Comparaison d'une copropriété avec un autre ensemble immobilier Identification du régime juridique applicable à la copropriété Différenciation entre parties communes et parties privatives Caractérisation d'un lot à partir d'un règlement de copropriété Analyse des droits et obligations qui s'appliquent aux copropriétaires Présentation des différents organes de la copropriété, de leurs rôles et de leur responsabilité respective
Savoirs associés **Le champ d'application de la loi fixant le statut de la copropriété des immeubles bâtis** Notion de copropriété Copropriétés horizontales et verticales **La typologie des autres ensembles immobiliers et régime juridique associé** Lotissements et ensembles en volumes (EIC) Associations syndicales libres **Les sources de droit d'une copropriété** Loi du 10 juillet 1965 Règlement de copropriété **Les parties communes et parties privatives** Lot Parties privatives Différents types de parties communes Critères de détermination des quote-part de parties communes État descriptif de division **La composition, désignation et révocation des différents organes de la copropriété** Syndicat des copropriétaires Syndic Conseil syndical **Les rôles et la responsabilité des différents organes de la copropriété**		

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
Activité 2 – Conclusion du contrat de syndic • A2.2.1- Collecte des informations sur la copropriété • A2.2.2- Conseil sur le mode de gestion de la copropriété • A2.2.3- Négociation et rédaction du contrat de syndic	**Proposer un contrat de syndic adapté**	Sélection et analyse des informations nécessaires à la proposition d'un contrat de syndic Proposition d'alternatives à la gestion par un syndic professionnel Explication de l'offre et justification de la tarification Formalisation et vérification du contrat Indicateurs de communication Argumentation, traitement des objections, justification des honoraires

Savoirs associés	
Les informations caractérisant la copropriété et utiles à la proposition d'un contrat de syndic **Les différents modes de gestion d'une copropriété**	**Le contrat de syndic** Contrat type de syndic Prestations fournies par le syndic Rémunération du syndic

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
Activité 3 – Processus de décision en copropriété ▪ A2.3.1- Élaboration de la convocation à l'assemblée générale ▪ A2.3.2 Tenue de l'assemblée générale ▪ A2.3.3 Suivi de l'assemblée générale	**Prendre en charge la préparation de l'assemblée générale** **Conduire l'assemblée générale dans l'intérêt de la copropriété** **Assurer une communication efficace en vue d'une prise de décision** **Prendre en charge le suivi de l'assemblée générale**	Élaboration de l'ordre du jour Préparation de la convocation Évaluation des risques de la non-conformité de la convocation Respect des formalités liées à chacun des modes de participation. Explication et argumentation des résolutions à voter Traitement des objections Détermination et présentation du résultat des votes Rédaction et communication du PV Suivi des décisions de l'AG Diffusion de l'information aux occupants

Savoirs associés	
Les différents types d'AG **La préparation de l'AG** L'initiative de la convocation Le rôle du conseil syndical dans la préparation de l'AG Le contenu de l'ordre du jour Les règles de rédaction des projets de résolution et majorités applicables Les règles de validité d'une convocation Les différentes annexes à joindre à la convocation Les modalités de consultation des pièces justificatives **La tenue de l'AG** Les différents modes de participation aux AG Le rôle des différents acteurs de l'AG La feuille de présence, la gestion des pouvoirs, le vote par correspondance Les documents faisant l'objet d'un vote Le calcul et l'analyse des résultats des votes selon les majorités requises	**Les suites de l'AG** Les règles de rédaction et de diffusion du PV Les recours contre l'AG ou contre une résolution Le suivi administratif et financier des travaux votés **Les techniques de communication :** L'animation de réunion, argumentation et traitement des objections La production de supports de communication écrits

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
Activité 4 - Gestion administrative et comptable de la copropriété ▪ A2.4.1- Élaboration et suivi des budgets ▪ A2.4.2-Suivi des comptes des copropriétaires ▪ A2.4.3- Diffusion, mise à jour et conservation des informations de la copropriété ▪ A2.4.4 Traitement de la mutation d'un lot	**Veiller à l'équilibre financier de la copropriété** **Justifier les éléments financiers auprès des copropriétaires** **Assurer le suivi administratif et financier de la copropriété**	Estimation pertinente des dépenses en vue d'établir les différents budgets Établissement des appels de fonds Régularisation des charges du syndicat et de chaque copropriétaire Explication et justification d'un compte de copropriétaire Tenue des documents obligatoires de la copropriété Mise à jour des informations publiées dans l'espace en ligne sécurisé des copropriétaires. Respect des obligations de déclaration Gestion optimale des archives Mise en œuvre des procédures dans le cas d'une mutation de lot Rédaction de courriers professionnels

Savoirs associés

Les informations issues des annexes comptables

Les appels de fonds
- Pour les opérations courantes
- Pour les opérations exceptionnelles
- Pour le fonds de travaux
- Pour l'avance de trésorerie

Les régularisations de charges de la copropriété et des copropriétaires
- Calcul de la régularisation
- Fonctionnement d'un compte de copropriétaire

Les informations mises à disposition des copropriétaires ou du conseil syndical via l'extranet
- Mise à jour des données
- Archivage des documents de la copropriété

La mutation d'un lot
- État daté,
- Certificat de l'article 20 de la loi de 1965,
- Répartition des charges vendeur/acquéreur

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
Activité 5 – Gestion du personnel de la copropriété ▪ A2.5.1-Conseil sur le choix des modalités juridiques et techniques d'entretien et de surveillance ▪ A2.5.2-Recrutement et gestion du personnel ▪ A2.5.3-Management du personnel d'immeuble	**Mettre en œuvre la gestion des ressources humaines du syndicat des copropriétaires**	Analyse et conseil sur le choix d'une solution adaptée pour répondre aux besoins de surveillance, d'entretien et de services rendus au syndicat Mise en œuvre d'une procédure de recrutement : rédaction d'annonces et conduite d'entretien Préparation du contenu du contrat de travail Explication des principaux éléments du bulletin de salaire Exercice du pouvoir de direction et de sanction vis-à-vis du salariés Mise en place des procédures de fin de contrat Prise en compte des obligations et des actions de prévention en matière de santé, de sécurité au travail et de formation

Savoirs associés

Les sources du droit du travail

Règles générales applicables aux relations individuelles du travail
Sources juridiques spécifiques applicables aux gardiens, concierges et employés d'immeubles

Les différentes solutions d'entretien et de surveillance de l'immeuble

Contrat de prestation de services
Différentes catégories de personnel

La gestion du personnel salarié

Procédures de recrutement
Contrat de travail
Calcul de la rémunération d'un gardien, concierge ou employé d'immeuble
Détermination des congés annuels
Pouvoir de direction et de sanctions
Remplacement du gardien

Le management du personnel de copropriété

Facteurs de motivation
Formation du personnel
Les éléments principaux de la sécurité et de la santé au travail
Évaluation du personnel

La fin de contrat

Rupture à l'initiative du salarié
Rupture à l'initiative de l'employeur
Rupture conventionnelle

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
Activité 6 - Gestion des contentieux au sein de la copropriété ▪ A2.6.1-Prévention des difficultés des copropriétés ▪ A2.6.2-Suivi des contentieux avec les copropriétaires	**Mettre en œuvre un processus de prévention des conflits et contentieux** **Gérer les conflits et les contentieux au sein de la copropriété**	Évaluation des risques financiers de la copropriété Traitement des conflits et/ou contentieux des copropriétaires Proposition d'actions correctrices adaptées aux risques, aux conflits ou aux contentieux Constitution du dossier à transmettre aux professionnels compétents Rédaction de courriers de relance et de mise en demeure Mise en œuvre d'une communication adaptée en situation conflictuelle
Savoirs associés **Les procédures pour le recouvrement des charges** Les procédures amiables pour recouvrement Les procédures judiciaires classiques Les procédures judiciaires spécifiques **Les procédures pour les copropriétés en difficulté**		**Le traitement des recours et contestations de décisions de l'assemblée générale** **Le non-respect du règlement de copropriété et troubles du voisinage** **La responsabilité civile et pénale du syndicat, du syndic, des copropriétaires et des tiers** **Les techniques de gestion de conflit**

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation des compétences
Activité 7 – Accès au logement social ▪ A2.7.1-Repérage des caractéristiques du logement social ▪ A2.7.2-Attribution d'un logement social ▪ A2.7.3-Détermination des principales clauses du bail social ▪ A2.7.4-Suivi adapté des bénéficiaires de logements sociaux	**Caractériser le logement social** **Accompagner le bénéficiaire du logement social dans son parcours résidentiel**	Identification des types de logements sociaux Vérification des critères d'éligibilité d'accès au logement social Elaboration des dossiers des candidats locataires en vue d'une commission d'attribution de logement Détermination du loyer et des charges à la conclusion du bail Établissement du contrat de location d'un logement social Application des règles d'évolution du loyer en cours de bail Vérification des règles de maintien dans les lieux Proposition de solutions favorisant la mobilité du locataire Proposition de solutions améliorant le bien-être et le vivre ensemble

Savoirs associés

La place du logement social
- Évolution
- Poids dans le parc résidentiel
- Politiques publiques et financement du logement social

Le cadre juridique du logement social
- Catégories de bailleurs et logements sociaux
- Gouvernance du logement social
- Intermédiation sociale

L'attribution des logements sociaux
- Formalités de demande de logement social
- Critères de sélection du candidat au logement social, commission attribution logement social

Le contrat de bail à vocation sociale dans le parc public (bail des organismes sociaux)
- Fixation et révision du loyer social et des charges
- Conditions de maintien dans les lieux
- L'accompagnement du locataire, l'activité de médiation

Les modalités d'accession à la propriété

BLOC DE COMPÉTENCES 3 - CONSEIL EN GESTION DU BATI DANS LE CONTEXTE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation
Activité 1 – Information du client sur les incidences du changement climatique sur le patrimoine immobilier • A3.1.1- Identification des enjeux sociétaux et environnementaux du changement climatique • A3.1.2- Analyse des capacités d'adaptation d'un bien immobilier donné aux conséquences du changement climatique • A3.1.3- Accompagnement du client en matière d'adaptation au changement climatique	**Repérer les interactions entre les déséquilibres liés au réchauffement climatique et le secteur de l'immobilier** **Informer le client sur les nouvelles contraintes techniques et réglementaires** **Aider le client à analyser les caractéristiques de son bien au regard des enjeux du changement climatique et/ou de ses conséquences** **Orienter le client vers des solutions d'adaptation du projet immobilier**	Identification des différentes causes des déséquilibres environnementaux Identification des conséquences du changement climatique sur l'immobilier en France Analyse de l'impact de l'immobilier dans les différents déséquilibres environnementaux Identification des réglementations applicables au projet immobilier en lien avec l'impact environnemental Compréhension des diagnostics Restitution au client des contraintes et solutions Présentation d'axes d'adaptation du bien immobilier Distinction entre les mécanismes d'atténuation et les mécanismes d'adaptation

Savoirs associés

Le phénomène du réchauffement climatique

Les principaux effets et les indicateurs:
Le poids de l'immobilier dans les causes du réchauffement
Les conséquences du réchauffement climatique sur l'immobilier
Les processus d'atténuation et d'adaptation

L'adaptation du cadre juridique au contexte de changement climatique

Les principales réglementations internationales
Les principales réglementations nationales et locales
Les nouvelles normes de construction
Les diagnostics obligatoires

L'adaptation du bâti au contexte du changement climatique

L'évolution des pratiques de construction et de rénovation
Les caractéristiques d'un logement adapté au changement climatique
Les différents Interlocuteurs du projet de construction, réhabilitation ou rénovation

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation
Activité 2 - Accompagnement du client lors des opérations de travaux • A3.2.1- Identification des besoins en travaux de l'immeuble • A3.2.2- Conseil sur les dispositifs de financement des travaux • A3.2.3- Identification des modalités de mise en œuvre des travaux • A3.2.4- Relations avec les différents partenaires et collecte des devis • A3.2.5- Prise de décision et suivi des travaux	**Apprécier les besoins en travaux du bien** **Accompagner le client dans les opérations « de construction » d'entretien, d'amélioration, de rénovation et de réhabilitation de l'immeuble**.	Repérage des différents éléments du bâtiment à partir de plans Analyse de l'état général du bâtiment : nécessité d'entretien, dysfonctionnements, pathologies élémentaires liés au bâti et aux équipements, et possibilités d'améliorations. Détermination des différents types de travaux à réaliser selon le contexte (copropriété, location…) Choix du corps de métier adapté à la nature des travaux Choix des entreprises à partir des devis Mise en œuvre des procédures de prise de décision adaptées selon la nature des travaux dans un contexte de changement climatique Conseil sur le choix du financement et des aides adaptées Planification des interventions des différents corps de métier Interprétation d'un PV de réception chantier

Savoirs associés

Les éléments de compréhension des caractéristiques techniques du bâtiment dans un contexte de changement climatique

L'exploitation des différents types de plan
L'interprétation des diagnostics techniques
Caractérisation des travaux gros œuvre et second œuvre et des équipements dédiés
Les corps de métier

Les pathologies du bâtiment

Les principales pathologies du bâtiment
Leurs causes, conséquences et solutions

Le financement des travaux

L'exploitation de devis
Les différents types de financement
Les aides financières et techniques des différents acteurs

Les procédures administratives liées aux travaux

Les autorisations d'urbanisme
Les étapes du déroulement du chantier et leurs effets

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation
Activité 3 – Gestion des risques et des sinistres • A3.3.1- Identification des besoins en termes d'assurance et de choix de la solution adaptée • A3.3.2- Mise en œuvre de l'assurance en cas de sinistre • A3.3.3 – Traitement des contentieux liés aux travaux à réaliser	**Informer le client en matière de risque et sinistre communs** **Informer le client en matière de risque et sinistre lié au changement climatique** **Accompagner le client dans la prévention des risques et la gestion des sinistres.**	Interprétation et comparaison des polices d'assurance Choix de l'assurance adaptée à la situation du client Identification des parties prenantes au sinistre Etablissement et suivi des déclarations de sinistres
Savoirs associés **Les principales assurances dans l'immobilier** Les principes généraux de l'assurance Les différentes assurances et garanties liées à l'immobilier dans la gestion locative et dans la gestion de copropriété L'évolution des garanties liées au changement climatique	**Les principales procédures de gestion des sinistres**	

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation
Activité 4- Prise en compte de la politique d'aménagement du territoire dans le conseil au client • A3.4.1- Identification des contraintes, des outils d'aménagement du territoire et des différents acteurs • A3.4.2 – Interprétation et analyse des documents de référence et des procédures en matière d'urbanisme • A3.4 3 – Analyse du projet du client au regard des évolutions de la politique d'aménagement du territoire	**Repérer les spécificités d'aménagement d'un territoire donné et ses acteurs** **Prendre en compte les contraintes architecturales et d'urbanisme applicables à un projet donné** **Conseiller le client sur les démarches nécessaires à la réalisation de son projet**	Repérage des enjeux de l'aménagement d'un territoire donné Identification des nouvelles formes d'habitat et « d'habiter » dans un territoire Identification des règles et procédures applicables au projet Analyse des informations contenues dans le certificat d'urbanisme. Mise en œuvre des principales règles juridiques et fiscales qui régissent l'aménagement et l'urbanisme
Savoirs associés **Les enjeux de l'aménagement du territoire** Les règles de protection des patrimoines historique, architectural et naturel Les enjeux locaux de l'aménagement du territoire : l'étalement urbain et les mixités Les spécificités de l'aménagement du tissu urbain dans un contexte de changement climatique	**Les documents d'urbanisme : rôle et utilisation** **Les formes urbaines et leurs évolutions**	

Activités	Compétences	Indicateurs d'évaluation
Activité 5 – Participation à des opérations de Vente en l'État Futur d'Achèvement ou VEFA dans un contexte de changement climatique • A3.5.1- Identification et présentation des caractéristiques du projet • A3.5.2- Présentation au client des étapes et des acteurs impliqués dans la construction • A3.5.3- Suivi d'une vente en l'état futur d'achèvement	**Accompagner le client dans la conclusion d'un acte de VEFA aux plans technique, juridique, commercial.**	Identification des qualités du projet au regard des enjeux du changement climatique et de la transition énergétique Explication et lecture de plans Identification des acteurs de l'opération de promotion, leurs rôles et leurs responsabilités Élaboration d'un argumentaire commercial, dans le contexte de changement climatique et énergétique. Repérer les différentes étapes dans l'exécution d'une opération de promotion. Présenter les garanties liées aux opérations de promotion

Savoirs associés

Les caractéristiques du bien à construire

Type d'habitat
Certifications environnementales des immeubles
L'accessibilité et la sécurité du bâti
Les outils de représentation spatiale

Les intervenants à l'opération immobilière

Maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprises du bâtiment, sous-traitance, architecte, promoteur, contrôleur technique : rôle et responsabilités.
Notions élémentaires sur le financement de l'opération et son bilan prévisionnel

La commercialisation du bien en VEFA

Le plan commercial :
L'argumentaire spécifique à la vente en VEFA

La conclusion de la vente en VEFA

Le contrat de réservation ou contrat préliminaire et ses annexes
Le contrat de vente définitif

Les effets de la réception et de la livraison

BLOC DE COMPÉTENCES 4 - CONSTRUCTION D'UNE PROFESSIONNALITÉ DANS L'IMMOBILIER

Le secteur de l'immobilier est en perpétuelle évolution de par sa sensibilité aux aléas économiques et sa nécessaire adaptabilité aux besoins sociologiques de la population. Les professionnels de l'immobilier doivent faire face à ces évolutions et accompagner les clients. Ils développent une attitude proactive à l'égard de leur environnement, les conduisant à réinterroger en permanence leurs pratiques et leur identité professionnelle. Ainsi ils deviennent acteurs de leur professionnalisation.
La visée de ce bloc professionnel support transversal, est de permettre la construction d'une posture professionnelle pour le futur collaborateur ou futur travailleur indépendant.

À travers de mises en situation professionnelle, le futur collaborateur ou futur travailleur indépendant se situe dans un environnement, s'implique, acquiert une identité professionnelle et construit sa professionnalité. La conduite d'une réflexion personnelle sera propice à la conception d'un projet professionnel.

La professionnalisation se coconstruit par le biais de missions mises en œuvre individuellement ou collectivement par les étudiants en entreprise ou dans le cadre de mise en activité professionnelle. Ces missions permettent de développer les compétences professionnelles attendues. Elles s'appuieront sur le contenu des autres blocs professionnels ***(Blocs 1, 2 et 3)***

4 AXES DE PROFESSIONNALISATION seront approfondis :

- La connaissance du territoire
- La connaissance et l'analyse d'une entreprise du secteur de l'immobilier
- La relation client
- Le projet professionnel

Axes de professionnalisation	**Compétences**	**Indicateurs d'évaluation**	**Savoirs associés/outils**
La connaissance du territoire	Caractériser un territoire dans sa dimension immobilière	Identification des acteurs sur un territoire Présentation du territoire 5 Mise en œuvre des compétences comportementales attendues	Analyse du marché immobilier local (offre, demande, environnement) Spécificités architecturales d'un territoire Évolution de l'habitat sur un territoire
La connaissance et l'analyse d'une entreprise du secteur immobilier	Analyser et développer l'entreprise immobilière Se projeter dans une démarche entrepreneuriale	Caractérisation et positionnement de l'entreprise sur le territoire Développement ou création d'une activité immobilière Étude de la pertinence d'un projet de développement de l'entreprise Mise en œuvre des compétences comportementales attendues	Caractéristiques de l'environnement : facteurs politiques, légaux, économiques, socioculturels, technologiques et environnementaux Outils d'analyse concurrentielle Principes du plan de marchéage Différents statuts juridiques de l'entreprise immobilière

Axes de professionnalisation	Compétences	Indicateurs d'évaluation	Savoirs associés/outils
La relation client	Dynamiser la relation client Concevoir et mettre en œuvre une communication externe accessible à tous les publics	Développement d'une communication efficace et proactive, y compris digitale Animation des espaces digitaux de la relation client Évaluation de la satisfaction client à partir d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs Développement des stratégies de fidélisation du client Évaluation de la e-réputation Mise en œuvre des compétences comportementales attendues	Communication externe interpersonnelle, de groupe, numérique (espaces clients, réseaux sociaux, etc.) Exploitation des fichiers clients Stratégies de fidélisation de la clientèle Mesure de la satisfaction des clients, de l'image de l'entreprise
Le projet professionnel	Construire son identité professionnelle, y compris numérique Concevoir un projet professionnel	Identification de ses qualités professionnelles, de ses centres d'intérêt Conception et valorisation de son profil en respectant le cadre réglementaire et les codes sociaux Recherche de stage, d'emploi, d'une poursuite d'études Mise en œuvre des compétences comportementales attendues	Posture professionnelle Outils et techniques de recherche de stage, d'emploi Parcours de formation Formation professionnelle tout au long de la vie

Posture professionnelle (1)

<u>Savoir-être conceptuel : axé sur la posture professionnelle</u>

- Curiosité intellectuelle
- Esprit d'initiative
- Être autonome
- Être rigoureux
- Sens de l'analyse critique constructive
- Sens de l'innovation

<u>Savoir-être contextuel : axé sur la prise en compte d'un environnement ou d'une situation</u>

- Faculté d'adaptation
- Maîtrise de soi
- Réactivité
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités

<u>Savoir-être relationnel : axé sur le rapport et le lien avec autrui.</u>

- Aisance relationnelle
- Avoir l'esprit d'équipe
- Aptitude à l'écoute
- Capacité à communiquer avec diplomatie
- Faire preuve de discrétion
- Sens de la pédagogie

(1) : source dictionnaire interministériel des compétences : https://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/ArchivePortailFP/www.fonction-publique.gouv.fr/files/dictionnaire_interministeriel_competences_2017.pdf)

Bloc de compétences 8 – Environnement juridique et économique des activités immobilières

Le développement et la mise en œuvre des activités professionnelles immobilières nécessitent des connaissances juridiques solides. Les activités d'entremise et de gestion des immeubles et fonds de commerce sont en effet spécialement réglementées par la loi n°70-9 du 2 janvier 1070 et par le décret n°72-678 du 20 juillet 1972. À ces règles statutaires, régulièrement réformées, s'ajoute le droit qui s'applique aux actes juridiques portant sur les biens immobiliers.
L'encadrement des activités immobilières répond à un double objectif : protéger la clientèle (vendeurs comme acquéreurs, bailleurs comme locataires, spécialement lorsqu'il s'agit de non-professionnels) mais aussi promouvoir la meilleure organisation possible et la moralisation du secteur professionnel de l'immobilier.

Les biens immobiliers, éléments essentiels du patrimoine des ménages et des entreprises, nourrissent par ailleurs une activité économique importante sur différents marchés, principalement résidentiel ou d'entreprise. L'accès au logement devient dans ce contexte un enjeu économique et social de premier plan.

Les quatre thèmes proposés sont structurés par l'étude de questions clés associées de façon privilégiée au droit ou à l'économie, en lien avec des compétences ciblées.
Cet enseignement prend appui sur des situations professionnelles contextualisées et sur des ressources documentaires de nature juridique ou économique. L'objectif est la mobilisation par le titulaire du BTS des savoirs juridiques et économiques nécessaires au traitement des situations professionnelles qu'il sera appelé à rencontrer.

Les objectifs visés

- Appréhender l'environnement des activités du secteur de l'immobilier et leurs enjeux
- Identifier le cadre juridique des activités immobilières
- Caractériser le marché de l'immobilier
- Sécuriser juridiquement les opérations immobilières
- Contribuer au développement d'une activité immobilière

Les thématiques

Thème 1 - Du droit de propriété au droit au logement

En droit français, le droit de propriété est un droit fondamental, à valeur constitutionnelle. Il s'agit d'un droit dit « réel » qui se caractérise par la reconnaissance à son titulaire d'une certaine « souveraineté » sur les biens. Il jouit d'une protection particulière, spécialement en matière immobilière.
Le logement est également un enjeu primordial pour les ménages. Sa place dans le droit évolue et le droit au logement, dont l'émergence a été progressive, se confronte au droit de propriété.

<u>Le titulaire du diplôme est appelé à utiliser les ressources suivantes :</u>

- les sources juridiques relatives au droit de propriété et au droit au logement : textes à valeur constitutionnelle, lois, règlements, décisions de justice ;
- des situations juridiques auxquelles les acteurs de l'immobilier sont confrontés et la réglementation afférente.

Question	Compétences	Savoirs associés
Quelle place pour le droit au logement ?	Identifier les complémentarités et les tensions entre droit de propriété et droit au logement	La hiérarchie des sources du droit Le droit de propriété : définition, caractères et attributs Le droit au logement : définition, évolution et place

Thème 2 - L'environnement des activités immobilières

Le secteur de l'immobilier n'est pas un secteur économique comme les autres. Il n'existe pas un mais plusieurs marchés immobiliers, influencés par le prix des autres actifs, les conditions de financement, les spécificités locales du parc immobilier et l'ouverture internationale.
Dans ce secteur, les professionnels de l'intermédiation immobilière exercent une activité réglementée par des textes visant la protection des clients.
Par ailleurs, les besoins des ménages évoluent. Les parcours résidentiels se complexifient. Dans ce contexte, l'État est un acteur majeur du développement de l'offre de logements et de son adaptation aux enjeux du développement durable.

Le titulaire du diplôme est appelé à utiliser les ressources suivantes :

- les textes juridiques encadrant les activités d'entremise immobilière ;
- des indicateurs statistiques du marché local, national et international de l'immobilier ;
- des notes de conjoncture et des indicateurs monétaires et financiers ;
- une documentation décrivant des mesures de politiques du logement et/ou leurs effets ;
- une documentation rendant compte des évolutions sociodémographiques contemporaines ;
- des publications sur les problématiques sociales et environnementales liées au logement.

Questions	**Compétences**	**Savoirs associés**
Quel encadrement des activités immobilières ?	Repérer la réglementation spécifique applicable aux activités immobilières Identifier les obligations professionnelles liées à l'exercice d'une activité immobilière	Les sources actuelles de la réglementation des activités d'entremise et de gestion des immeubles et fonds de commerce Les activités immobilières réglementées Les professionnels concernés Les conditions d'accès et d'exercice des activités immobilières d'entremise Les règles de déontologie Le devoir d'information et de conseil La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme
Quelles sont les particularités du secteur de l'immobilier ?	Caractériser un parc immobilier Identifier les acteurs du secteur Analyser le fonctionnement d'un marché de l'immobilier Prendre en compte l'impact du marché international	Le parc immobilier résidentiel Le parc immobilier d'entreprise Les acteurs du secteur de l'immobilier Les différents marchés de l'immobilier : approche fonctionnelle et approche géographique La loi de l'offre et de la demande Les déterminants économiques et sociodémographiques influençant les prix de l'immobilier Les autres facteurs influençant le marché de l'immobilier Le financement : conditions d'accès au crédit immobilier, niveau des taux d'intérêt. Le développement des services au niveau international dans le secteur de l'immobilier Les introductions aux influences croisées entre les marchés immobiliers français et étrangers La mesure de la pénétration du marché français par les investisseurs étrangers

Questions	Compétences	Savoirs associés
Comment adapter le parc résidentiel aux évolutions des besoins des ménages ?	Identifier l'évolution des besoins d'un ménage Analyser un parcours résidentiel Apprécier les effets des politiques publiques sur l'accès au logement Identifier les différents outils d'intervention publique sur l'offre et la demande	Le parcours résidentiel : diversité et facteurs explicatifs Le mal logement : notion, conséquences sociales, économiques et écologiques Le logement social : cadre général, grandes caractéristiques Le rôle des collectivités territoriales en matière de logement L'Intervention de l'État dans le cadre de la politique : - du logement et de l'habitat - du développement durable Les enjeux des outils fiscaux, des subventions et des aides au logement

Thème 3 - Le cadre juridique des opérations immobilières

Les opérations immobilières font l'objet d'un dispositif juridique d'encadrement très complet. D'une part, la réglementation concerne les opérations et actes contractuels d'entremise et de gestion liant les intermédiaires à leurs clients. D'autre part, sont également encadrés par le droit les opérations auxquelles les intermédiaires prêtent leur concours et qui impliquent leurs clients, principalement les opérations de vente et de location. Ces opérations peuvent générer un contentieux en termes de responsabilités civile et pénale.
L'acquisition des notions juridiques fondamentales et transversales est incontournable pour l'exercice des activités professionnelles de transaction et de gestion et pour la prise en compte de leur constante évolution.

Le titulaire du diplôme est appelé à utiliser les ressources suivantes :

- une documentation décrivant la situation juridique et patrimoniale d'une personne ;
- une documentation décrivant la situation juridique d'un bien immobilier ;
- des contrats et/ou la réglementation afférente ;
- des décisions de justice ;
- des mises en situation d'engagement de la responsabilité civile et/ou pénale.

Questions	Compétences	Savoirs associés
Quelle est la prise en compte par le droit de la situation des personnes dans la mise en œuvre de leur projet immobilier ?	Caractériser la situation juridique de la personne	La Personnalité et capacité juridique Les régimes d'incapacité La prise de décisions patrimoniales Les différents types d'union et leurs incidences sur les actes juridiques La protection du logement de la famille Le statut du commerçant Le statut de l'entrepreneur / Chef d'entreprise.

Questions	Compétences	Savoirs associés
Comment le droit sécurise-t-il les opérations immobilières ?	Identifier les principes généraux du droit des contrats Distinguer les différents types de responsabilités	Le contrat : définition et classifications Les principes directeurs du droit des contrats : liberté contractuelle, force obligatoire, bonne foi La phase précontractuelle La formation du contrat L'exécution du contrat L'inexécution contractuelle La responsabilité civile contractuelle, La responsabilité civile extracontractuelle La responsabilité pénale
Comment le patrimoine immobilier est-il protégé et encadré ?	Identifier les différentes catégories de biens Repérer les droits attachés à l'immeuble Déterminer les modes d'acquisition, de détention et de transfert de la propriété immobilière	Le patrimoine : composition et caractères Les biens meubles et immeubles Les biens corporels et incorporels Les démembrements du droit de propriété Les limites au droit de propriété Les modes d'acquisition de la propriété Les modes de transfert de propriété Les différentes formes de propriété collectives La société civile immobilière
Commente faire valoir ses droits ?	Choisir un mode de résolution adapté des litiges dans le domaine de l'immobilier	Les actes et les faits juridiques, La preuve L'organisation juridictionnelle Les modes alternatifs de résolution des conflits

Thème 4 - Le développement de l'entreprise immobilière

L'entreprise immobilière qui se développe est confrontée à des choix stratégiques et à des problématiques d'adaptation de son organisation. La qualité des décisions prises repose sur la mise en place d'une démarche d'analyse stratégique rigoureuse. Cette adaptation implique aussi des choix en termes de structure juridique, de gestion financière et de ressources humaines et de la maîtrise de la réglementation afférente. Comme dans les autres secteurs économiques, le numérique a par ailleurs profondément modifié le fonctionnement, l'organisation et le déploiement des entreprises du secteur de l'immobilier.

<u>Le titulaire du diplôme est appelé à utiliser les ressources suivantes :</u>

- une base documentaire relative à la situation de l'entreprise présentant des éléments de son diagnostic interne et externe et/ou caractérisant des choix stratégiques ;
- des informations financières prévisionnelles ;
- des situations d'entreprise nécessitant de justifier le choix d'une forme juridique pour créer, faire évoluer l'entreprise et/ou nouer des partenariats ;

- des situations d'entreprise mobilisant une analyse en termes de gestion des ressources humaines et de la réglementation afférente en matière de droit du travail.

Questions	Compétences	Savoirs associés
Quelles sont les stratégies possibles pour les entreprises immobilières ?	Analyser les choix stratégiques des acteurs Analyser la faisabilité financière du projet	Les outils de diagnostic interne et externe Les différentes stratégies Le choix de la stratégie de domaines Le budget prévisionnel Le seuil de rentabilité prévisionnel Le besoin de financement La trésorerie
Les entreprises immobilières ont-elles toutes la même structure organisationnelle ?	Justifier le choix d'une structure juridique adaptée Identifier les différents modes de partenariats Repérer le rôle du système d'information dans le fonctionnement de l'entreprise	L'entreprise individuelle Les principales sociétés commerciales Les réseaux de coopération Les réseaux intégrés Les mandataires indépendants Les syndicats professionnels Les fédérations. Composantes et rôles du système d'information : opportunités et risques
Quelles possibilités le droit propose-t-il en matière de de ressources humaines pour les activités immobilières ?	Identifier les statuts des collaborateurs Analyser les incidences des choix de statuts choisis par l'employeur	Le profil de poste Les documents support de la candidature Le statut des collaborateurs et rémunération Le contrat de travail Le contrat de mandat d'agent commercial La convention collective de l'immobilier

ANNEXE IV- Référentiel d'évaluation

Annexe IVa – Unités constitutives du diplôme

UNITÉS	INTITULÉS
U1	Culture générale et expression
U2.1 et U2.2	Langue vivante étrangère anglais
U3	Environnement juridique et économique des activités immobilières
U4	Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location
U5	Administration des copropriétés et de l'habitat social
U6.1 et U6.2	Construction d'une professionnalité immobilière dans le contexte de changement climatique
UF1	Communication en langue vivante étrangère 2
UF2	Engagement étudiant

Annexe IVb – Dispenses d’unités

Les candidats au BTS « Professions immobilières » déjà titulaires d’un BTS d’une autre spécialité, ou d’un diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir :

- l’unité U1 de culture générale et expression ;
- les unités U21 et U22 de langue vivante étrangère anglais.

Annexe IVc – Règlement d'examen

BTS Professions immobilières			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer intégralement le CCF		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	**Unité**	**Coef**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**
Épreuve générale E1 – Culture générale et expression	U1	4	Ponctuelle écrite	3h	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	3h
Épreuve générale E2- Langue vivante étrangère anglaise Sous-épreuve E2.1- Compréhension de l'écrit et expression écrite Sous-épreuve E2.2 – Production orale en continu et en interaction	4 U2.1 U2.2		Ponctuelle écrite Ponctuelle orale	2h 20 mn (1)	CCF 2 situations d'évaluation CCF		Ponctuelle écrite Ponctuelle orale	2h 20 mn (1)
Épreuve générale E3 - Environnement juridique et économique des activités immobilières	U3	4	CCF		CCF		Ponctuelle écrite	3h
Épreuve professionnelle E4 - Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location	U4	6	Ponctuelle écrite	3h	Ponctuelle écrite	3h	Ponctuelle écrite	3h
Épreuve professionnelle E5 - Administration des copropriétés et de l'habitat social	U5	6	Ponctuelle écrite	3h	Ponctuelle écrite	3h	Ponctuelle écrite	3h
Épreuve professionnelle E6 – Construction d'une professionnalité immobilière dans le contexte de changement climatique Sous-épreuve E6.1- Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique Sous-épreuve E6.2 - Construction d'une professionnalité dans l'immobilier	6 U6.1 U6.2		CCF 3 situations d'évaluation CCF 2 situations d'évaluation		CCF 3 situations d'évaluation CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite Ponctuelle orale	2h 30 mn
Épreuve facultative EF1* – *Communication en langue vivante étrangère 2***	*UF1*	1	*Ponctuelle orale*	*20 mn (1)*	*Ponctuelle orale*	*20 mn (1)*	*Ponctuelle orale*	*20 mn (1)*
Épreuve facultative EF2* – *Engagement étudiant*	*UF2*	1	*CCF* *1 situation d'évaluation*		*CCF* *1 situation d'évaluation*		*Ponctuelle orale*	*20mn*

*Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte.
**Les langues vivantes pour cette épreuve sont : allemand, espagnol, italien et portugais (1) : non compris le temps de préparation de 20 minutes

Annexe IVd – Définition des épreuves

Épreuve E1- Culture générale et expression

Coefficient 4

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

Épreuve E2 - Langue vivante étrangère anglaise

Coefficient 4

L'épreuve E2, langue vivante étrangère anglaise, est composée de deux sous-épreuves :

- **E21 – Compréhension de l'écrit et expression écrite**
- **E22- Production orale en continu et interaction**

Chacune de ces sous-épreuves donne lieu à une note sur 20 points. La note de l'épreuve E2 est obtenue par la moyenne des sous-épreuvesE21 et E22.

➢ Sous-épreuve E2.1 – Compréhension de l'écrit et expression écrite

Coefficient 2

L'épreuve porte sur la compréhension de l'écrit et l'expression écrite.

1. **Finalités et objectifs**

L'étude de l'anglais contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

– favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées ;
– susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue ;
– donner confiance pour s'exprimer ;
– former le titulaire du diplôme à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtrise r;
– favoriser le développement d'une capacité réflexive ;
– développer l'autonomie ;
– préparer le titulaire du diplôme à la mobilité professionnelle.

L'évaluation est adossée au Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le niveau attendu est B2. Le niveau B2 est défini de la façon suivante: « Une élève ou un élève peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Elle ou il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Elle ou il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités ».

Compréhension de l'écrit et expression écrite

L'objectif visé est d'évaluer l'aptitude du candidat à:

– la compréhension de la langue écrite: il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse, sans technicité excessive et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée pour réaliser un compte rendu en français ;

– l'expression écrite: il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère de manière pertinente et intelligible, à un niveau acceptable de correction ; il s'agit pour le candidat de rédiger un écrit en anglais (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, argumentation etc.) à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

2. **Modalités d'évaluation – Forme ponctuelle**

Épreuve écrite – durée: 2 heures

Une procédure d'harmonisation des corrections sera mise en place dans chaque académie.

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

2.1. *Compréhension de l'écrit (durée 1 heure)* Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

2.2. *Expression écrite (durée 1 heure)* Production écrite en langue vivante anglaise (courrier, courriel, bref compte rendu, etc.) à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

3. **Modalités d'évaluation – Contrôle en cours de formation**

Modalités d'évaluation - Contrôle en cours de formation Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure), expression écrite (1 heure). Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle[1].

➢ Sous-épreuve E 2.2 - Production orale en continu et en interaction

<u>Coefficient 2</u>

L'épreuve porte sur la production orale en continu et en interaction.

1. **Finalités et objectifs**

L'étude de l'anglais contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à:

– favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées ;
– susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue ;
– donner confiance pour s'exprimer ;
– former le titulaire du diplôme à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser ;
– favoriser le développement d'une capacité réflexive ;
– développer l'autonomie ;
– préparer le titulaire du diplôme à la mobilité professionnelle.

L'évaluation est adossée au Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL). Le niveau attendu est B2. Le niveau B2 est défini de la façon suivante: « Une élève ou un élève peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Elle ou il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Elle ou il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités ».

[1] Arrêté du 3 novembre 2021 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités du brevet de technicien supérieur

Production orale en continu et en interaction

Elle est évaluée sous forme ponctuelle.

2. Modalités d'évaluation - Forme ponctuelle (durée 20 minutes et 20 minutes de préparation)

2.1- L'épreuve prend appui sur un ou deux documents écrits à caractère professionnel (prise de connaissance du ou des documents, restitution et analyse en présentation orale et dialogue avec l'examinateur).

Nature des documents : les documents supports présentent des situations en lien avec le domaine de l'immobilier et de ses différents types d'activité, sans toutefois présenter une technicité excessive. Il pourra s'agir d'articles de presse, de commentaires écrits de situations professionnelles, ou de documents issus de sites internet spécialisés. Il ne s'agira en aucune façon de documents authentiques didactisés ou de documents issus de manuels. On évitera les documents qui présentent une trop grande complexité ou spécificité, ou encore tout autre ancrage dans une situation professionnelle particulière. En effet, le fait qu'ils soient rédigés dans une langue étrangère écrite assez technique ou dans un cadre culturel spécifique (pays étranger, législation différente) complique la tâche du candidat, et ce également en termes de maîtrise du lexique spécifique. Le ou les documents seront accompagnés d'une question de problématisation visant à orienter le candidat et rédigée en anglais ou en français.

Longueur du ou des documents La longueur du dossier (un ou deux documents) n'excèdera pas 25 lignes (environ 200 mots), le ou les documents pouvant comporter une partie iconographique (photo, illustration). Dans le cas d'un dossier comportant deux documents, on veillera à ce qu'ils soient, dans la toute mesure du possible, de nature différente : article de presse et document tiré d'un site internet en lien avec le domaine, par exemple.

2.2- Déroulement de l'épreuve

Préparation (compréhension de l'écrit - durée 20 minutes)

La candidate ou le candidat prend connaissance du ou des documents fournis, en tenant compte de la consigne fournie (question de problématisation rédigée en anglais ou en français).

Restitution orale et entretien (restitution en prise de parole en continue puis prise de parole en interaction - durée 20 minutes)

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat rend compte de façon autonome de ce qu'elle ou il a compris (5 à 10 minutes). Puis suit un entretien destiné à l'amener à reformuler ou préciser certains points, à s'assurer de la compréhension des éléments essentiels et/ou de certains détails, voire à faire part de ses réactions ou propositions, si la compréhension est satisfaisante. L'examinateur peut également en s'appuyant sur la consigne, proposer, au besoin, des pistes de relance et élargir le spectre des échanges.

3-Modalités d'évaluation – Contrôle en cours de formation

Modalités d'évaluation - Contrôle en cours de formation Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : restitution orale et entretien. Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

E3 – Environnement juridique et économique des activités immobilières

Coefficient 4

1. Objectifs

L'épreuve E3 « Environnement juridique et économique des activités immobilières » valide la capacité à mobiliser de manière rigoureuse et méthodique des savoirs juridiques et économiques fondamentaux inscrits dans le bloc « Environnement juridique et économique des activités immobilières », qui sont nécessaires au collaborateur dans le traitement de dossiers immobiliers.

L'objectif de l'épreuve est de vérifier la capacité du candidat à :

- analyser des situations auxquelles l'entreprise immobilière est confrontée ;
- exploiter une base documentaire économique et/ou juridique en lien avec l'immobilier ;
- proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques ou juridiques et les méthodologies adaptées aux situations proposées ;
- prendre des décisions opérationnelles intégrant les dimensions économique et/ou juridique ;
- exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée.

2. Critères d'évaluation

Pour justifier de la maîtrise des compétences attendues, le candidat devra faire preuve :

- de justesse dans l'analyse d'une documentation juridique et/ou économique et de sa portée ;
- de rigueur et de pertinence dans la mobilisation des concepts juridiques ou économiques ;
- de l'emploi du vocabulaire scientifique approprié ;
- de clarté et de cohérence dans les raisonnements conduits en droit et en économie ;
- d'une maîtrise de la (ou des) méthodologie(s) d'analyse mise(s) en place ;
- d'une capacité d'abstraction dans la formalisation d'une problématique;
- de bonnes capacités rédactionnelles et argumentatives permettant de répondre de manière structurée à une problématique juridique.

3. Modalités d'évaluation

3.1- Contrôle en cours de formation

Cette épreuve E3 prend appui sur plusieurs situations d'évaluation conduites en cours de formation lors de l'enseignement du bloc « Environnement juridique et économique des activités immobilières », situations d'évaluation que le candidat aura pu référencer au long de sa formation.

Le candidat doit attester de sa maîtrise des différentes méthodologies propres au droit et à l'économie et ainsi être impérativement évalué sur les activités suivantes (au moins deux fois pour chacune d'elles) :

- l'analyse d'une documentation économique relative au secteur de l'immobilier ;
- la résolution de cas ou de situation auxquels peuvent être confrontés des acteurs du secteur de l'immobilier ;
- La résolution de cas pratique nécessitant l'analyse d'une documentation juridique (décision de justice, acte juridique, texte de loi, réglementation, etc…).

L'épreuve E3 repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte pour chacune des activités précitées des éléments suivants :

- la nature de l'activité réalisée ;
- la date et la durée ;
- les conditions de réalisation ;
- la méthodologie et les moyens mis en œuvre.

Chaque compte-rendu d'activité est accompagné des productions réalisées par le candidat et de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs. Un tableau de synthèse (dont le format sera précisé dans la circulaire

d’organisation) rendra compte de la totalité des activités réalisées par le candidat et sera inclus dans le dossier numérique.

L’évaluation est chargée d’apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc portant sur « l’environnement juridique et économique des activités immobilières ». À l'issue de l'évaluation, dont le degré d'exigence est équivalent aux attendus du diplôme, l’évaluateur complète une fiche de positionnement des compétences acquises par le candidat (un modèle de cette fiche est proposé dans la circulaire d'organisation de l'examen). L’évaluation est conduite par un enseignant d’économie-gestion, prioritairement en charge de l’enseignement de l’environnement juridique et économique des activités immobilières.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par l’évaluateur.
La constatation de non-conformité du dossier entraîne l’attribution de la mention NV (non valide) à l’épreuve correspondante. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.
La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu’une des situations suivantes est constatée :

- absence de constitution de dossier ;
- absence du tableau de synthèse ou tableau de synthèse non visé ou non signé par les personnes habilitées à cet effet.
- absence des travaux et/ou compte rendus d’activité.

Si le candidat fournit un dossier incomplet (c’est-à-dire ne présentant pas de travaux sur l’ensemble des activités attendues), les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

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

3.2- Forme ponctuelle

L’épreuve E3 se déroule sous la forme d’une épreuve ponctuelle écrite d’une durée de 3 heures.

Elle prend appui sur un sujet qui invite le candidat à traiter plusieurs activités ou dossiers, mobilisant des méthodologies spécifiques, parmi les activités suivantes :

- l’analyse d’une documentation économique relative au secteur de l’immobilier,
- la résolution de cas ou de situation auxquels peuvent être confrontés des acteurs du secteur de l’immobilier,
- la résolution de cas pratique nécessitant l’analyse d’une documentation juridique (décision de justice, acte juridique, texte de loi, réglementation, etc…)

La correction de chaque copie est assurée par un professeur d’économie-gestion, prioritairement en charge de l’enseignement de l’environnement juridique et économique des activités immobilières.

E4- Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location

Coefficient 6

1- Objectif

Cette épreuve vise à évaluer chez le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location ».

Ainsi, le candidat doit être capable de :

- Développer le portefeuille de l'agence ;
- Conseiller le client dans ses choix et ses démarches ;
- Constituer le dossier en adéquation avec la situation du client ;
- Mettre en œuvre une communication efficace au service du projet immobilier ;
- Conseiller le client dans son projet d'achat ;
- Négocier dans l'intérêt des parties ;
- Transmettre au notaire un dossier conforme (complet) ;
- Guider le bailleur et le locataire dans la mise en œuvre du projet de location ;
- Rédiger les actes en lien avec l'opération ;
- Présenter les conséquences fiscales des choix opérés ;
- Optimiser les processus de communication en matière de notoriété et d'image de l'organisation ;
- Exploiter la base de données au service du parcours client.

2- Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation des compétences exprimés pour chaque compétence du bloc « Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location ».

Les critères associés à chaque compétence permettent de clarifier les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis.

Pour justifier de la maitrise des compétences attendues, le candidat devra également faire preuve :

- de rigueur et de méthode dans l'analyse des problématiques soulevées et de leur fondement(s) juridique(s) ;
- de pertinence dans la sélection des informations issues de la documentation fournie ;
- de logique et de cohérence dans les propositions faites et dans les méthodologies utilisées ;
- de bonnes capacités rédactionnelle et de synthèse.

3- Modalités d'évaluation

L'épreuve, d'une durée de 3 heures, se déroule sous forme ponctuelle écrite pour tous les candidats.

Elle prend appui sur l'étude de situations professionnelles comportant un contexte détaillé, un corpus documentaire et une série de questions invitant le candidat à traiter plusieurs opérations emblématiques du bloc « Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location ».
Positionné en tant que collaborateur au sein d'une agence immobilière, le candidat devra traiter les différentes missions qui lui seront confiées en faisant preuve de rigueur et de cohérence dans les propositions réalisées.
La correction de cette épreuve est assurée par des professeurs d'économie – gestion prioritairement en charge l'enseignement du bloc de compétences « Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou en location ».

Épreuve E5- Administration des copropriétés et de l'habitat social

Coefficient 6

1- Objectifs

Cette épreuve vise à évaluer chez le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Administration des copropriétés et de l'habitat social ».

Ainsi, le candidat doit être capable de :

- Distinguer juridiquement la copropriété des autres ensembles immobiliers ;
- Proposer un contrat de syndic adapté ;
- Prendre en charge la préparation de l'assemblée générale ;
- Conduire l'assemblée générale dans l'intérêt de la copropriété ;
- Assurer une communication efficace en vue d'une prise de décision ;
- Prendre en charge le suivi de l'assemblée générale ;
- Veiller à l'équilibre financier de la copropriété ;
- Justifier les éléments financiers auprès des copropriétaires ;
- Assurer le suivi administratif et financier de la copropriété ;
- Mettre en œuvre la gestion des ressources humaines du syndicat des copropriétaires ;
- Mettre en œuvre un processus de prévention des conflits et des contentieux ;
- Gérer les conflits et les contentieux au sein de la copropriété ;
- Caractériser le logement social ;
- Accompagner le bénéficiaire du logement social dans son parcours résidentiel.

2- Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation des compétences exprimés pour chaque compétence du bloc « Administration des copropriétés et de l'habitat social ».
Les critères associés à chaque compétence permettent de clarifier les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis.
Pour justifier de la maîtrise des compétences attendues, le candidat devra également être capable de :

- Analyser et de qualifier les problématiques soulevées ;
- Exploiter une base documentaire ;
- Proposer des solutions argumentées en mobilisant les notions adaptées ;
- Faire preuve de rigueur ;
- Conduire des raisonnements logiques et cohérents.

3- Forme de l'épreuve

L'épreuve, d'une durée de 3 heures, se déroule sous forme ponctuelle écrite pour tous les candidats.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :
– la présentation de situations professionnelles contextualisées contenant des problématiques liées à l'administration de copropriétés et/ou de logement social ;
– une base documentaire ;
– une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat. Chaque question amène le candidat à répondre de manière structurée et argumentée aux problématiques soulevées.

L'épreuve est corrigée par un professeur d'économie-gestion prioritairement en charge du bloc 2 en BTS Professions immobilières.

Épreuve E6 – CONSTRUCTION D'UNE PROFESSIONNALITÉ IMMOBILIÈRE DANS LE CONTEXTE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Coefficient 6

L'épreuve E6, construction d'une professionnalité immobilière dans le contexte de changement climatique est composée de deux sous-épreuves :

- **E61 - Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique**
- **E62 - Construction d'une professionnalité dans l'immobilier**

Chacune de ces sous-épreuves donne lieu à une note sur 20 points. La note de l'épreuve E6 est obtenue par la moyenne des sous-épreuvesE61 et E62.

➢ Sous-épreuve E6.1- Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique

Coefficient 3

1- Objectif

L'objectif de l'épreuve E6.1 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc 3 « Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique » :

– Repérer les interactions entre les déséquilibres liés au réchauffement climatique et le secteur de l'immobilier ;
- Proposer des possibilités d'amélioration de la performance énergétique d'un logement ;
- Décrire les solutions mises en œuvre par les différents acteurs pour répondre aux nouveaux enjeux environnementaux ;
- Identifier des opérations nécessaires d'entretien, d'amélioration, de rénovation et de réhabilitation de l'immeuble ;
- Accompagner le client dans la prise de décision de travaux et dans leur mise en œuvre ;
- Accompagner le client dans la prévention des risques et la gestion des sinistres ;
- Repérer les spécificités d'aménagement d'un territoire donné et ses acteurs ;
- Prendre en compte les contraintes architecturales et d'urbanisme applicables à un projet donné ;
- Conseiller le client sur les démarches nécessaires à la réalisation de son projet ;
- Accompagner le client dans la conclusion d'un acte de VEFA aux plans technique, juridique, commercial.

2- Contenu

L'épreuve E6.1 évalue les compétences et savoirs associés décrits dans le bloc de compétences 3 « Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique ».

3- Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation des compétences exprimés pour chaque compétence du bloc 3 « Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique ».

A. Contrôle en cours de formation

– ***Première situation***

Période : de préférence au 1er trimestre de l'année 2

Forme : note de deux pages basée sur des observations et expériences vécues en stage ayant pour objet :

- soit l'analyse de pratiques,

- soit l'analyse d'une situation de conseil (diagnostic et proposition de solutions),
- soit l'analyse des règles d'urbanisme locales (en lien avec le bloc 3).

La note sera conclue par une réflexion prospective (sur le territoire ou l'organisation) en lien avec la thématique traitée.

- ***Deuxième et troisième situation***

Période : à partir de décembre de l'année 2
Chacune des deux situations (situations 2 et 3) s'appuie sur un contexte immobilier diffusé par l'académie au mois de novembre de l'année 2 du BTS, soit novembre (n-1) pour la session de l'année n.

Le contexte d'organisation est complété localement par des questions et/ou des problèmes à résoudre et/ou des missions à réaliser. Il sert de support d'évaluation pour évaluer les compétences du bloc 3.

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

B. Forme ponctuelle

Épreuve écrite
Durée : 2 h

L'épreuve prend appui sur le contexte d'organisation figurant dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et comporte une série de questions et/ou des problèmes à résoudre relatifs aux compétences du bloc 3.

L'étudiant pourra mobiliser des acquis issus de ses expériences en entreprises.

La correction de chaque copie est assurée par un professeur d'économie – gestion prioritairement en charge d'un des enseignements professionnels en STS Professions immobilières.

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

Remarque : le contexte est identique pour tous les candidats qu'ils soient évalués en CCF ou sous forme ponctuelle.

➢ Sous-épreuve 6.2 - Construction d'une professionnalité dans l'immobilier

Coefficient 3

1- Finalité et objectifs

L'épreuve E6.2 a pour finalité de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'attester de son implication dans les activités professionnelles menées. Elle vise à évaluer chez le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier ».
Ainsi, le candidat doit être capable de :

- Caractériser un territoire dans sa dimension immobilière ;
- Analyser une dynamique d'entreprise immobilière ;
- Développer la relation avec le client ;
- Construire un projet professionnel

2- Contenu

L'épreuve E6.2 permet d'évaluer les compétences ci-dessous associées au bloc de compétences « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier » du référentiel de certification :

- Identifier les acteurs ;
- Présenter son territoire (histoire, architecture, évolutions) ;
- Caractériser, ancrer, positionner une entreprise dans le territoire ;
- Se projeter dans une démarche entrepreneuriale ;
- Identifier les profils clients ;
- Animer la relation client digitale et interpersonnelle ;
- Animer les espaces digitaux de la relation client ;
- Évaluer la satisfaction client ;
- Fidéliser le client ;
- Mettre à disposition et actualiser l'information ;
- Concevoir et mettre en œuvre une communication externe accessible à tous les publics ;
- Identifier ses atouts et ses limites, ses centres d'intérêt ;
- Rechercher un stage, un emploi ;
- Construire son identité professionnelle y compris numérique ;
- Agir avec déontologie ;
- Créer son réseau professionnel ;
- Se projeter dans l'après BTS.

3- Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation des compétences exprimés pour chaque compétence du bloc « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier ». Les critères associés à chaque compétence permettent de clarifier les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis.

4- Modalités d'évaluation

4.1. Constitution du dossier support de l'épreuve valable pour l'ensemble des modalités d'évaluation

Contenu du dossier

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend 3 éléments :

a) Les attestations de stage (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) **ou les certificats de travail** attestant de la réalité de la ou des activités professionnelles décrites dans les fiches ou dans le dossier professionnel.

b) 4 fiches descriptives d'activités professionnelles (une par axe de professionnalisation du bloc 4) :

- Chaque fiche permet de décrire et d'analyser les activités professionnelles vécues en stage. La fiche 3 « gestion de la relation client » devra s'appuyer sur un contexte incluant des usages digitaux.
- Le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présenté dans la circulaire nationale d'organisation en renseignant impérativement chaque rubrique.
- Un candidat qui se présente au titre de son expérience professionnelle peut choisir de remplacer ces fiches descriptives par un dossier professionnel qui présente en une dizaine de pages au maximum ses activités en lien avec le bloc 4 « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier ».

c) Une étude réflexive permettant au candidat de réinvestir l'ensemble de ses expériences dans l'analyse d'un thème ou d'une problématique de son choix, de nature transversale au sein du bloc 4 « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier ».

- Le candidat est conduit ainsi à développer une réflexion structurée, argumentée, illustrée par les activités qu'il a menées, et enrichie par la prise en compte des dimensions juridique, économique et managériale du développement de la relation client dans le secteur immobilier.

- Cette étude réflexive se présente sous une forme rédigée de 4 à 6 pages.

Le dossier support de l'épreuve est mis à la disposition du jury dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et les autorités académiques. Lors de l'interrogation, le candidat pourra apporter tous les documents complémentaires qu'il jugera pertinents pour illustrer sa présentation.

Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve

Le contrôle de conformité du dossier est effectué avant l'interrogation selon les modalités fixées par les autorités académiques. La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

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

- absence de dépôt du dossier,
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
- durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Remarque : dans le cas où, le jour de l'interrogation, la commission d'interrogation a un doute sur la conformité du dossier ou sur son authenticité, elle interroge et évalue néanmoins le candidat qui est ensuite averti que l'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, les doutes sont avérés, la mention NV (non valide) est portée à l'épreuve.

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas strictement respectées :

- absence totale ou partielle de fiches descriptives,
- absence de l'étude réflexive,
- présence de fiches descriptives d'activité portant sur un même axe de professionnalisation,
- présence de fiches ne couvrant pas les axes du bloc « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier »,
- volume, règles formelles de présentation non respectés,

Il convient cependant d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

4.2. Organisation et déroulement de l'épreuve

4.2.1 Contrôle en cours de formation – 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle. De même, les situations d'évaluation sont construites à l'identique des différentes phases de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du bloc « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner quatre activités, une par axe de professionnalisation.

Chaque fiche permet de décrire et d'analyser les activités professionnelles vécues en stage. La fiche 3 « gestion de la relation client » devra s'appuyer sur un contexte incluant des usages digitaux.

Le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présenté dans la circulaire nationale d'organisation en renseignant impérativement chaque rubrique.

L'élaboration de l'étude réflexive figurant dans le dossier support de l'épreuve a de même fait l'objet d'un accompagnement en formation.
Les situations d'évaluation se déroulent durant l'année terminale de la formation.

Remarque : la situation A peut se dérouler dès que le candidat est en mesure de présenter 4 fiches d'analyse d'activités professionnelles. En conséquence, seule la situation B nécessite la remise effective du dossier du candidat.

Situation A - Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue (10 minutes maximum)
Cette situation débute par la présentation en 5 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue en entreprise, choisie par le jury (issue d'une fiche du dossier support). Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission. Au cours de cet entretien, la commission peut proposer des changements par rapport à l'activité initiale et attendre de la part du candidat une capacité d'adaptation et de nouvelles propositions.
Cette situation d'évaluation sera évaluée par un professeur ou un formateur, en économie et gestion, si possible intervenant sur le bloc de compétences « construction d'une professionnalité dans l'immobilier ».

Situation B - Exposé et entretien relatifs aux autres expériences et à l'étude réflexive (20 minutes maximum)
Au cours de cette seconde situation, le candidat est invité par la commission :

- Dans une première partie à présenter en 5 minutes maximum d'autres expériences figurant dans le dossier support de l'épreuve (sous forme de fiches ou incluses dans le dossier professionnel) que celle déjà présentée lors de la situation A de CCF, puis à répondre aux approfondissements demandés par la commission. Cette première partie durera au maximum 10 minutes ;
- La seconde partie de l'entretien est consacrée à l'étude réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission. Cette seconde partie durera au minimum 10 minutes.

Composition de la commission d'évaluation pour la situation B
La commission d'évaluation comprend un professeur ou un formateur, en économie et gestion si possible en charge du bloc de compétences « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier » et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur d'économie et gestion, prioritairement chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur Professions Immobilières.

À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectorale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée.
L'évaluation donne lieu à une note sur vingt points.
Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon des modalités fixées par la circulaire nationale d'organisation.

4.2.2- Forme ponctuelle – épreuve orale – durée 30 minutes
Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans le dossier support d'épreuve. Pour ses présentations, le candidat peut utiliser tout moyen à sa convenance. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations.
L'épreuve d'une durée de 30 minutes se déroule en deux phases successives :

1. **Exposé et entretien relatif à une expérience réelle vécue** (durée : 10 minutes)

Cette phase débute par la présentation en 5 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue en entreprise, choisie par le jury (issue d'une fiche du dossier support). Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission. Au cours de cet entretien, la commission peut proposer des changements par rapport à l'activité initiale et attendre de la part du candidat une capacité d'adaptation et de nouvelles propositions.

2. **Exposé et entretien relatif aux autres expériences et à l'étude réflexive** (durée : 20 minutes)

Au cours de cette seconde phase, le candidat est invité par la commission à présenter en 5 minutes maximum d'autres expériences figurant dans le dossier support de l'épreuve (sous forme de fiches ou incluses dans le dossier professionnel) et à répondre aux approfondissements demandés par la commission. La fin de l'épreuve est consacrée à l'étude réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission.

Évaluation

L'évaluation est réalisée à l'aide de la grille d'évaluation figurant en annexe de la circulaire nationale d'organisation. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas le dossier support de l'épreuve n'est évalué.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques selon des modalités décrites dans la circulaire nationale d'organisation.

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

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur d'économie et gestion enseignant en BTS Professions immobilières ayant si possible en charge le bloc de compétences 4 et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur d'économie et gestion, prioritairement chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur Professions Immobilières.

Épreuve facultative EF1 – Communication en Langue vivante étrangère 2

Coefficient 1

La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement soit l'allemand, soit l'espagnol, soit l'italien soit le portugais.

Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

1- Objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et qu'il mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)

2- Modalité d'évaluation : forme ponctuelle (épreuve orale de 20 minutes)

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant, prioritairement, en section de technicien supérieur.

L'épreuve permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

L'épreuve prend appui sur un bref support fourni au candidat. Ce support s'inscrit dans l'aire culturelle et linguistique de référence et s'accompagne d'une proposition de mise en situation. Au cours de l'épreuve, la commission conduit un entretien en langue étrangère à partir des réponses que le candidat apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

Épreuve facultative EF2 – Engagement étudiant

Coefficient 1

Épreuve orale, 20 minutes sans préparation

1- Objectifs

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

Cela peut concerner :

- l'approfondissement des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E6.2 « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier » ;
- le développement de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du diplôme.

2- Critères d'évaluation.

Les critères d'évaluation sont :

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

3- Modalités d'évaluation.

3.1- Contrôle en cours de formation.

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

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

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte,
- la description et l'analyse de(s) activité(s),
- la présentation des démarches et des outils,
- le bilan de(s) activité(s),
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E6.2 « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier ».

3.2- Forme ponctuelle.

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se situe dans la continuité de l'épreuve ponctuelle 6.2.

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

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte,
- la description et l'analyse de(s) activité(s),
- la présentation des démarches et des outils,
- le bilan de(s) activité(s)
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve ponctuelle E 6.2 « Construction d'une professionnalité dans l'immobilier ».

ANNEXE V – Organisation de la formation

Annexe Va – Grille horaire de la formation

Enseignements	Première année				Deuxième année			
	Horaire hebdomadaire			*Volume annuel (à titre indicatif)*	Horaire hebdomadaire			*Volume annuel (à titre indicatif)*
	Total	Division	½ division		Total	Division	½ division	
Culture générale et expression	3	1	2	84	3	1	2	84
Langue vivante étrangère anglaise	3	2	1	84	3	2	1	84
Environnement juridique et économique des activités immobilières	4	3	1(*)	112	4	3	1(*)	112
Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location	8	5	3	224	8	5	3	224
Administration des copropriétés et de l'habitat social	7	4	3	196	7	4	3	196
Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique	3	1	2	84	3	1	2	84
Construction d'une professionnalité dans l'immobilier (**)	3	1	2	84	3		3	84
TOTAL	**31**	**17**	**14**	**868**	**31**	**16**	**15**	**868**
Travail en autonomie (salle informatique)	3	3			3	3	0	

(*) L'horaire en classe dédoublée peut être organisé à raison de 2h par quinzaine, sur demande de l'équipe pédagogique.

(**) un horaire de co-animation de 2h en classe dédoublée est mis en œuvre entre le professeur en charge de l'enseignement de « construction d'une professionnalité dans l'immobilier » et un autre professeur de la section, prioritairement dans les enseignements professionnels (pouvant changer selon la nature du projet conduit).
Remarque : en deuxième année seules 2 heures dédoublées sur les 3 heures prévues pourront bénéficier de ce dispositif.

Annexe Vb – Stage en milieu professionnel

Le stage en milieu professionnel à temps plein est obligatoire pour les candidats au Brevet de technicien supérieur « Professions immobilières ».

Le stage en milieu professionnel se déroule au sein d'un ou plusieurs établissements du secteur immobilier **d'une durée globale comprise entre 12 semaines (minimum) et 14 semaines (maximum)** et permet ainsi d'appréhender la réalité des activités de vente immobilière et/ou de location de biens immobiliers et/ou de gestion de copropriétés tout en permettant le développement de compétences professionnelles figurant dans le référentiel de compétences du BTS « Professions immobilières ». Il constitue ainsi un élément essentiel du parcours de formation du diplôme.

À noter : un stage à l'étranger d'une durée maximum de 8 semaines est possible uniquement dans un pays membre de l'Union européenne.

Le stage en milieu professionnel repose sur une relation à caractère pédagogique entre trois partenaires :

- l'organisation, par un tuteur identifié, confie à l'étudiant des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme, et participe à l'évaluation de certaines compétences au travers d'échanges de documents écrits avec l'équipe pédagogique (grille d'évaluation du tuteur/maître de stage fournie dans la circulaire d'organisation des examens et intégrée dans l'évaluation de l'épreuve E6.2) ;
- l'étudiant définit, avec l'établissement et l'équipe pédagogique, les objectifs de son immersion et de son activité, rend compte de ses observations et de ses activités au travers de différents documents (voir définition de l'épreuve E6.2) ;
- l'équipe pédagogique encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences. Chaque stagiaire a un enseignant référent pour l'accompagnement de son stage.

1-Objectifs du stage

Le stage en milieu professionnel permet à l'étudiant de compléter sa formation par l'expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel mais aussi par l'utilisation des outils numériques en situation professionnelle.

Il permet également de découvrir les relations avec les clients, d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par une confrontation aux réalités et aux exigences des fonctions de collaborateur au sein d'un établissement du secteur de l'immobilier.

Les établissements accueillant un stagiaire s'engagent à positionner ce dernier dans des situations professionnelles conformes aux exigences et à l'esprit du diplôme.

2-Organisation

2.1 – Voie scolaire

Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle des autorités académiques dont relève l'étudiant. La recherche de stage est assurée par l'étudiant avec le soutien de l'équipe pédagogique.

Le stage en milieu professionnel peut comprendre, à la demande de l'étudiant et en lien avec son projet professionnel, deux semaines au plus d'observation auprès d'une ou deux organisation(s) en lien avec des activités connexes au secteur immobilier (service d'urbanisme, service de publicité foncière, promoteur immobilier,

diagnostiqueur immobilier…), qui, le cas échéant, donneront lieu à la signature d'une convention de stage conforme à la réglementation en vigueur entre les représentants de l'organisation et l'établissement de formation.

L'immersion en établissement du secteur de l'immobilier

Le stage obligatoire en milieu professionnel se déroule au sein d'un ou plusieurs établissements du secteur de l'immobilier développant des activités de vente immobilière et/ou de location de biens immobiliers et/ou de gestion de copropriétés. En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

Le stage obligatoire est d'une durée de 12 semaines à temps plein réparties sur l'ensemble de la formation. Le stage peut être découpé en plusieurs périodes ne pouvant être inférieures à 5 jours consécutifs. Dans une optique pédagogique, il est fortement conseillé d'opter pour un découpage en deux ou trois périodes.

L'encadrement pédagogique du stage

Ces périodes de stage font **l'objet d'une convention signée entre les représentants de l'organisme d'accueil, ceux de l'établissement de formation et l'étudiant stagiaire**. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur. Elle comporte une annexe pédagogique qui précise :

- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir ;
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs visés ;
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieux, conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires) ;
- les modalités du tutorat ;
- les modalités d'échanges entre le tuteur et l'équipe pédagogique pour le suivi des acquis.

Pendant le stage, l'étudiant a la qualité d'étudiant-stagiaire et non de salarié.

Fin de stage

En fin de stage, **une attestation est remise au stagiaire** par le responsable de l'organisation d'accueil. Les attestations couvrant la durée du stage obligatoire doivent être signées par le responsable juridique de l'établissement d'accueil et revêtues du cachet de l'établissement. Elle précise les dates et la durée du stage. Les différentes attestations sont adressées au service académique des examens selon les modalités précisées par le recteur d'académie et conformément à la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Tout candidat n'ayant pas effectué la durée obligatoire de stage au sein d'un établissement du secteur de l'immobilier ne peut se voir délivrer le diplôme.

2.2- Voie de l'apprentissage et de la professionnalisation

Les apprentis sont liés à un établissement du secteur de l'immobilier développant des activités de vente immobilière et/ou de location de biens immobiliers et/ou de gestion de copropriétés, par un contrat de travail. Il en va de même pour les salariés en contrat de professionnalisation. Leur statut les dispense de l'obligation d'effectuer le stage. En conséquence, les attestations de stage sont remplacées par une attestation de l'établissement employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti.

Les activités effectuées au sein de l'établissement doivent être en adéquation avec les exigences du référentiel.

2.3- Voie de la formation continue

Candidats en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée de stage est de 12 semaines à répartir sur la période de formation.

L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'établissement d'accueil. Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

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

Une attestation de l'établissement employant le candidat ou l'ayant accueilli en stage est exigée à l'examen.

Candidats en situation de perfectionnement

L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que le candidat a été employé par des établissements du secteur de l'immobilier dans des activités conformes à celles présentées dans le référentiel de compétences.

Ces activités doivent être effectuées en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

2.4- Candidats en formation à distance

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

2.5 Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation de stage est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.

2.6 Aménagement de la durée du stage

La durée obligatoire du stage en milieu professionnel peut être réduite, soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cadre d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines.

2.7 Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats scolaires doivent effectuer les stages que leur établissement organise.

ANNEXE VI – Tableau de correspondance entre épreuves et unités de l'ancien et du nouveau diplôme

Brevet de technicien supérieur Professions immobilières (créé par l'arrêté du 5 avril 2012)		**Brevet de technicien supérieur Professions immobilières** (créé par le présent arrêté)	
Épreuves	Unités	Épreuves	Unités
E1 – Culture générale et expression	U1	E1 – Culture générale et expression	U1
E2 – Langue vivante étrangère	U2	E2.1 – Compréhension de l'écrit et expression écrite	U2.1
E3 – Conseil en ingénierie de l'immobilier	U4	E3 – Environnement juridique et économique des activités immobilières	U3
E4 – Communication professionnelle en français et en langue étrangère	U3	E2.2- Production orale en continu et en interaction	U2.2
E51 – Transaction immobilière	U51	E4 – Conduite du projet immobilier du client en vente et/ou location	U4
E52 – Gestion immobilière	U52	E5– Administration des copropriétés et de l'habitat social	U5
E6 – Conduite et présentation d'activités professionnelles	U6	E6.2– Construction d'une professionnalité dans l'immobilier	U6.2
		E6.1 – Conseil en gestion du bâti dans le contexte de changement climatique	U6.1
EF1 – Langue vivante 2	UF1	EF1 – Communication en Langue vivante étrangère 2	UF1
EF2 – Engagement étudiant	UF2	EF2 – Engagement étudiant	UF2

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur
et de la recherche

Arrêté du 19 DEC. 2022

Portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « communication »

NOR : ESRS2234049A

La ministre de l'enseignement supérieur et de la recherche et le ministre délégué auprès du ministre de l'intérieur et des outre-mer, chargé des outre-mer,

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

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

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

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

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 15 novembre 2022 ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 24 novembre 2022 ;

Vu l'avis de la Commission professionnelle consultative « Commerce » du 28 novembre 2022,

Arrête :

Article 1er

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

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

Article 2

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

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

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale, le stage en milieu professionnel ainsi que l'atelier de professionnalisation sont définis respectivement aux annexes V a, V b et V c du présent arrêté.

Article 3

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

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

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

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

Article 4

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 11 juin 2009 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « communication » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI du présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté 11 juin 2009 modifié précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté, à compter de la date d'obtention de ce résultat, conformément à l'article D. 643-15 du code de l'éducation.

Article 5

La première session du brevet de technicien supérieur « communication » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2025.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « communication » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 11 juin 2009 modifié précité a lieu en 2024. A l'issue de cette session, l'arrêté du 11 juin 2009 modifié précité est abrogé.

Article 6

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

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

Article 7

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 19 DEC. 2022

Pour la ministre,
Pour la directrice générale de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle et par délégation,
La cheffe du service de la stratégie
des formations et de la vie étudiante,
adjointe à la directrice générale

Laure VAGNER-SHAW

Le ministre délégué auprès du ministre
de l'intérieur et des outre-mer, chargé des outre-mer,
Pour le ministre et par délégation :
La directrice générale des outre-mer,

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Brevet de technicien supérieur

Communication

Sommaire

ANNEXE I - Tableau de synthèse : Domaines d'activités – Blocs de compétences – Unités

ANNEXE II - Référentiel des activités professionnelles

ANNEXE III - Référentiel de compétences

Compétences et savoirs associés

ANNEXE IV - Référentiel d'évaluation

IV a - Unités constitutives du diplôme

IV b - Dispenses d'unités

IV c - Règlement d'examen

IV d - Définition des épreuves

ANNEXE V - Organisation de la formation

V a - Grille horaire

V b - Stage en milieu professionnel

V c – Atelier de professionnalisation

ANNEXE VI - Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien diplôme et du nouveau diplôme

ANNEXE I

Tableau de synthèse – Activités – Blocs de compétences – Unités

Brevet de technicien supérieur Communication

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle d'activités 1 **Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication** - Prise en charge de la demande de l'annonceur - Élaboration du plan de communication dans un environnement digitalisé - Pilotage du plan de communication	**Bloc de compétences 1** **Contribuer à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication** - Prendre en charge la demande de l'annonceur - Élaborer un plan de communication dans un environnement digitalisé - Piloter un plan de communication	Unité U 4 Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication
Pôle d'activités 2 **Conception et mise en œuvre de solutions de communication** - Veille créative et technologique au service de la demande - Création de contenus et de solutions de communication - Production et diffusion des solutions de communication - Achats et relations avec des prestataires - Contrôle et évaluation des solutions de communication	**Bloc de compétences 2** **Concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication** - Mettre en œuvre une veille créative et technologique au service de la demande - Créer des contenus et des solutions de communication - Produire et diffuser des solutions de communication - Acheter des prestations - Contrôler et évaluer les solutions de communication	Unité U 5 Conception et mise en œuvre de solutions de communication
Pôle d'activités 3 **Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes** - Collecte, analyse et diffusion d'informations sur les évolutions de l'écosystème media et digital - Construction et positionnement d'une offre media et digitale innovante - Accompagnement des équipes commerciales dans la valorisation de solutions media et digitales innovantes - Conseil aux annonceurs dans la mise en œuvre de solutions media et digitales innovantes	**Bloc de compétences 3** **Accompagner le développement de solutions media et digitales innovantes** - Collecter, analyser et diffuser des informations sur les évolutions de l'écosystème media et digital - Construire et positionner une offre media et digitale innovante - Accompagner des équipes commerciales dans la valorisation de solutions media et digitales innovantes - Conseiller les annonceurs dans la mise en œuvre de solutions media et digitales innovantes	Unité U 6 Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes

	Cultures de la communication : - Rendre compte de manière succincte de différentes positions présentes dans un ensemble documentaire à dominante textuelle portant sur une question de société - Mobiliser des exemples d'opérations ou de campagnes de communication illustrant les positions présentes dans l'ensemble documentaire en s'appuyant sur les connaissances acquises et la réflexion menée en cours de formation - Analyser une opération ou une campagne de communication en lien avec la question de société abordée à travers les procédés qu'elle mobilise - Concevoir et rédiger un message dans une situation de communication donnée - Mobiliser les références culturelles qui peuvent le sous-tendre - Justifier la cohérence du message produit au regard de la situation de communication donnée	Unité U 1 Cultures de la communication
	Langue vivante étrangère 1 Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes **:** - Compréhension de documents écrits - Production et interaction écrites	Unité U 2 Langue vivante étrangère 1 Unité U 21 Compréhension de l'écrit et expression écrite
	Langue vivante étrangère 1 - Compréhension de l'oral - Production et interaction orales	Unité U 2 Langue vivante étrangère 1 Unité U 22 Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction
	Culture économique, juridique et managériale - Analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée - Exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale	Unité U 3 Culture économique, juridique et managériale

	- Proposer des solutions argumentées en mobilisant des notions économiques, juridiques ou managériales et les méthodologies adaptées aux situations proposées - Établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique - Exposer des analyses et des propositions de manière cohérente et argumentée	
	Bloc facultatif **Langue vivante étrangère 2** Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes **:** - Compréhension de documents - Production et interaction orales	Unité UF 1 Langue Vivante 2
	Bloc facultatif **Engagement étudiant**	Unité UF 2 Engagement étudiant
	Bloc facultatif **Entrepreneuriat** Compétences dans le domaine de la création ou de la reprise d'une entreprise intervenant dans le secteur de la communication, et plus particulièrement dans le domaine de la prestation de services	Unité UF 3 Entrepreneuriat

ANNEXE II Référentiel des activités professionnelles

I. APPELLATION DU DIPLÔME

Brevet de technicien supérieur Communication

II. CHAMP D'ACTIVITÉS

II.1 DÉFINITION DU MÉTIER

Le titulaire du diplôme est susceptible d'intervenir dans l'ensemble des domaines relatifs à la communication interne et externe des organisations. Son activité se situe dans un contexte de mutations importantes des métiers de la communication, en raison notamment de l'impact du numérique mais aussi d'évolutions économiques et sociétales majeures. Il évolue donc dans un environnement hétérogène et complexe en termes de secteurs d'activité, de métiers et d'annonceurs.
Le titulaire du diplôme peut être amené à contribuer à la définition et à la déclinaison de la stratégie de communication de la structure qui l'emploie. En outre, il conçoit et met en œuvre des opérations de communication, qui peuvent revêtir une forme publicitaire, événementielle, relationnelle, dans un cadre commercial, institutionnel, social notamment.
Il peut être conduit à participer à la création des formes et des contenus de communication interne ou externe, dans le cadre de la stratégie fixée par la direction. Il en assure la qualité et la cohérence.
Son activité principale consiste à produire et le cas échéant, en fonction de sa structure d'emploi, à commercialiser des solutions de communication permettant de répondre aux attentes de publics variés. Cela implique la mise en œuvre et le suivi de projets de communication, la gestion de la relation avec de nombreux interlocuteurs internes et externes et la mise en place d'une veille permanente, dans un contexte de digitalisation renforcée. Le titulaire du BTS Communication coordonne, planifie, budgétise et contrôle les différentes activités de communication. Son action s'inscrit dans le respect des exigences professionnelles, particulièrement en ce qui concerne la qualité et la déontologie.
Les contextes professionnels dans lesquels le titulaire du diplôme est conduit à travailler couvrent un champ très large, tant en termes de complexité des problématiques à traiter, que de diversité des situations rencontrées. Les interlocuteurs avec lesquels il travaille, son degré d'expertise et d'autonomie, son niveau de responsabilités dépendent du type d'organisation qui l'emploie. Le titulaire du diplôme doit donc développer une compréhension structurée de son environnement professionnel. Il doit également pouvoir s'adapter à la variété des contextes professionnels rencontrés.

II.2 EMPLOIS CONCERNÉS

La réalité de la pratique professionnelle d'un titulaire du BTS Communication est diversifiée. La majorité des diplômés trouvent un emploi chez les annonceurs, mais ils peuvent aussi être recrutés en agences ou en régies.
Malgré la variété des situations et contextes d'emplois des diplômés du BTS Communication, trois fonctions types émergent, conduisant à des intitulés de postes variés :

- Un métier de communicant généraliste

On le retrouve essentiellement chez les annonceurs.
Ce métier se retrouve sous les appellations suivantes :
"chargé de communication"
"assistant de communication"
Il contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie de communication de la structure qui l'emploie. A ce titre, seul ou au sein d'une équipe en fonction de la taille de la structure qui l'emploie, il traite l'information et produit des contenus informationnels à vocation interne ou externe en faisant appel à des prestataires externes en cas de besoin. Il peut procéder à l'achat de prestations de communication, mais également initier et coordonner des projets en mobilisant différents partenaires.

- Un métier de communicant avec une orientation digitale

On le retrouve chez les annonceurs et dans les agences de communication.
Ce métier se retrouve sous des appellations variées :

“chargé de communication digitale”,
“*webmaster”*,
“*webmarketeur”*,
“*community manager”*,
“chef de projet *web”*,
“chargé d’animation *web”*,
“*traffic manager”*,
“*social media manager”.*

Ses principales missions le conduisent à développer la stratégie de communication web et à la décliner à travers la gestion des campagnes de communication digitales, la conception et la production de supports et de flux de communication numérique. En outre, les perspectives offertes par le numérique le conduisent à créer et animer des communautés au service de la communication de l’organisation, en ayant la responsabilité du suivi et de la régulation de l’e-réputation de la structure qui l’emploie. Il évalue l’impact des actions de communication à travers la mesure et l’analyse de l’audience et du trafic.

- Un métier de communicant avec une orientation commerciale

On le retrouve en agence de communication ou en régie
Ce métier s’exerce sous les appellations suivantes :
“commercial espaces publicitaires”,
“chargé de clientèle”,
“chargé de communication digitale produits”,
“chargé de référencement des sites web”

Ses principales missions consistent à faciliter pour l’annonceur la compréhension du marché et construire une offre publicitaire adaptée.
Le référentiel des activités professionnelles décrit trois domaines d’activités qui correspondent à des fonctions repères parmi lesquelles on retrouve ces métiers. Ceux-ci peuvent être déclinés en une grande variété d’emplois, dont certains connaissent des évolutions importantes, ou émergent, compte tenu des transformations qui affectent le secteur de la communication.

II.3 ENVIRONNEMENT DE L’EMPLOI

Les titulaires du diplôme sont conduits à exercer leur activité professionnelle dans une filière qui a subi de profondes évolutions en termes de structuration au cours des dernières années.
En outre, le contexte d’exercice du métier et ses nombreuses évolutions affectent les modalités d’exercice du métier de communicant.

Un paysage de la communication redessiné par les évolutions économiques

Le secteur de la communication est un secteur en forte croissance, générateur de valeur ajoutée, et dont le potentiel de développement conduit à d’importantes perspectives d’emploi.
On note ces dernières années une intensification de la concurrence liée à une complexification croissante de l’écosystème et au développement du numérique. Le digital redéfinit fortement le paysage concurrentiel du secteur avec des frontières de plus en plus poreuses et un brouillage du positionnement des acteurs historiques que sont les agences conseil en communication, les agences media et les régies. Dans ce cadre on peut observer une internalisation de plus en plus marquée chez les annonceurs de compétences auparavant recherchées en agence. Le partage de la valeur entre les acteurs du marché se trouve profondément modifié par le développement de la filière digitale et l’émergence de nouveaux acteurs qui tirent notamment parti de l’intermédiation technologique croissante. Ces évolutions entraînent une croissance de l’emploi, celui-ci se répartissant de manière inégale sur le territoire et se caractérisant par un marché atomisé dans lequel les petites structures sont majoritaires.

Des stratégies de communication impactées par les évolutions technologiques

Le secteur de la communication est profondément influencé par une digitalisation généralisée qui s’articule autour de ruptures technologiques majeures : la data, les media sociaux, les équipements informatiques et téléphoniques mobiles disposant d’un accès de plus en plus puissant au numérique, ainsi que les objets connectés. Les techniques actuelles permettent le développement d’une

communication ciblée facilitée par un usage massif des smartphones et objets connectés.
Ces évolutions influent durablement sur les métiers de la communication. Elles permettent l'optimisation des outils de veille et d'études, et l'émergence de nouvelles opportunités créatives. Elles bouleversent ainsi les méthodes de conception, de production et de diffusion des messages, et transforment les modalités de dialogue entre les marques et les consommateurs. Ces évolutions nécessitent la maîtrise de compétences nouvelles dans les métiers de la communication.

Des modalités de communication modifiées par de nouvelles attentes sociétales

L'émergence de nouvelles attentes sociétales va également se répercuter sur l'écosystème de la communication. Elles s'articulent autour de trois grandes tendances :

- la diminution de l'acceptabilité de la publicité par les consommateurs ;
- la prise de conscience environnementale ;
- la définition de nouveaux imaginaires de consommation qui doivent tenir compte de préoccupations environnementales et plus largement intégrer les préoccupations sociétales actuelles autour notamment de l'inclusivité, du genre, de la non-discrimination.

Des évolutions juridiques qui accompagnent ces changements

L'environnement réglementaire de la communication est complexe et évolue constamment, notamment pour traduire juridiquement les nouvelles attentes sociétales. Ainsi, le droit encadre-t-il désormais la collecte, le stockage, le traitement et l'utilisation des données personnelles. Le texte le plus emblématique de la dernière décennie reste le règlement général sur la protection des données (RGPD). L'objectif de ces règles est de contribuer à créer un environnement numérique dans lequel le consommateur est protégé, et peut apprécier les nouvelles possibilités offertes par les technologies et le numérique en toute confiance.
Il convient de prendre également en compte la mise en place d'une régulation par le secteur lui-même afin d'établir les bonnes pratiques susceptibles d'accompagner les changements sociétaux.
Enfin, les évolutions juridiques et sociétales sont nombreuses en ce qui concerne la prise en compte de la transition écologique. Cela conduit à une pression croissante en faveur de la prise en compte de ces enjeux par le secteur de la communication.
Ces évolutions réglementaires, qui concernent tant les dispositifs que les messages, entraînent une sensibilité accrue du secteur de la communication aux problématiques juridiques et déontologiques.

II.4 TYPES D'ORGANISATIONS

Le titulaire du BTS Communication exerce son activité dans toute forme d'organisation, qu'elle soit publique ou privée.

Il peut prendre en charge la communication d'une organisation, de manière internalisée, ou intervenir en qualité de prestataire externe pour le compte d'un annonceur public ou privé. Il peut ainsi s'agir d'une entreprise, d'une association ou d'une organisation publique : administration centrale ou déconcentrée, collectivité locale, établissement public.
Lorsqu'il prend en charge la communication d'une organisation de manière internalisée, il intègre un service communication. Dans les petites structures il peut être seul à exercer cette fonction.
Lorsqu'il intervient en qualité de prestataire, il intègre une régie de communication, une agence de communication, de publicité ou d'évènementiel. Au sein d'une équipe il se voit confier un portefeuille d'annonceurs dont il a la responsabilité. Les évolutions conséquentes qui affectent le secteur de la communication ont permis l'émergence de nouveaux prestataires, susceptibles d'employer les titulaires du BTS Communication sur des domaines ciblés : communication durable, gestion de la data notamment.

II.5 PLACE DANS L'ORGANISATION

De multiples facteurs permettent de déterminer les attributions du titulaire du diplôme, et conditionnent sa place dans l'organisation :

- le statut de l'organisation (entreprise, administration, collectivité locale, association...) et de l'entité au sein de laquelle il exerce ses fonctions ;
- la taille de l'organisation et de l'entité, son secteur d'activité, sa culture ;
- le style de management en vigueur et les niveaux de décision ;

- la diversité des interlocuteurs internes et externes.

Dans les structures qui ont fait le choix d'internaliser la mise en œuvre de leur stratégie de communication, le titulaire du poste exerce en général ses missions sous l'autorité d'un responsable hiérarchique, à l'exception des petites structures, au sein desquelles il est directement placé sous l'autorité du dirigeant.
Dans les régies et media, le titulaire du poste est en général intégré au service commercial. Il est en relation avec les annonceurs pour lesquels il travaille afin de construire et vendre des offres commerciales et des solutions adaptées à leurs besoins, en mobilisant les expertises requises.
En agences de communication et agences media, il est intégré au service commercial ou au service production. Sous l'autorité de son supérieur hiérarchique il a un rôle d'interface entre les annonceurs, les créatifs et les prestataires, en coordonnant au besoin des projets mobilisant l'ensemble de ces intervenants.
Si le titulaire du diplôme exerce le plus souvent son métier sous le statut de salarié, le développement de l'entrepreneuriat peut le conduire à choisir un statut de travailleur indépendant.
En outre, le développement du travail à distance, permis par le développement des nouvelles technologies, peut conduire le titulaire du poste à exercer son activité en tout ou partie à distance.
Quelle que soit la modalité d'exercice de l'activité professionnelle mise en œuvre, le titulaire du poste communique régulièrement avec son responsable hiérarchique, et le cas échéant avec son autorité fonctionnelle, pour la définition des objectifs et le contrôle des résultats.

II.6 CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Le titulaire du BTS Communication exerce son activité auprès :

- des interlocuteurs internes et externes à l'organisation ;
- des annonceurs, lorsqu'il exerce en agence ou en régie, ainsi que des salariés de l'agence ;
- des media.

Ces activités nécessitent :

- la maîtrise de la langue française à l'écrit et à l'oral ;
- des compétences rédactionnelles approfondies ;
- la capacité à utiliser les technologies de l'information et de la communication ;
- des compétences approfondies et régulièrement actualisées dans le domaine du numérique, tant pour rechercher, produire et traiter de l'information, que pour communiquer en utilisant les outils adaptés ;
- la capacité à travailler en mode projet, en coordonnant des interlocuteurs internes et externes ;
- des qualités relationnelles importantes ;
- une grande adaptabilité, dans un contexte sociétal en évolution permanente ;
- la maîtrise de la législation, ainsi que des règles d'éthique et de déontologie.
- La prise en compte des enjeux de la responsabilité sociale des entreprises (RSE) appliquée à son activité.

Pour faciliter la formation et l'insertion professionnelle des étudiants, apprentis et stagiaires en situation de handicap, les établissements de formation et les entreprises veilleront à aménager l'environnement et les conditions de travail. Dans le cadre du recrutement des personnels en situation de handicap, les équipements, matériels et locaux seront adaptés.

Le titulaire du BTS Communication exerce les activités relevant des trois pôles d'activités suivants :

- contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication ;
- conception et mise en œuvre de solutions de communication ;
- accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes.

III. DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Pôle d'activités – 1 : Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication

Activité 1 - Prise en charge de la demande de l'annonceur

Tâche 1 : Identification et formulation du besoin de l'annonceur

Tâche 2 : Analyse des caractéristiques de l'annonceur (identité, valeurs…)

Tâche 3 : Analyse de l'environnement au moyen d'une veille appropriée

Tâche 4 : Elaboration d'un diagnostic structuré

Tâche 5 : Formulation du problème de communication de l'annonceur

Activité 2 - Elaboration du plan de communication dans un environnement digitalisé

Tâche 1 : Détermination du positionnement de communication

Tâche 2 : Identification des objectifs et des cibles de communication de l'annonceur

Tâche 3 : Détermination des moyens de communication appropriés

Tâche 4 : Formalisation du plan de communication

Activité 3 - Pilotage du plan de communication

Tâche 1 : Recensement des ressources disponibles

Tâche 2 : Détermination du besoin d'externalisation

Tâche 3 : Identification des acteurs à associer

Tâche 4 : Allocation des ressources à mobiliser

Tâche 5 : Définition des indicateurs de performance

Tâche 6 : Analyse des résultats et ajustements

Description générale - Conditions d'exercice	
Dans le cadre de la contribution à l'élaboration de la stratégie de communication, le titulaire du BTS Communication est en mesure de procéder à une analyse fine de l'environnement dans lequel il intervient afin d'identifier clairement le besoin de l'annonceur et ce, au travers d'une veille du macro environnement et du micro environnement. Cela doit lui permettre de réaliser un diagnostic le plus précis possible afin que la stratégie de communication soit cohérente et adaptée au contexte. Le titulaire du BTS Communication est aussi associé à l'élaboration, au pilotage et à la coordination de la stratégie de moyens de l'organisation. L'environnement fortement digitalisé dans lequel il évolue doit être pris en compte pour mener une stratégie de communication pertinente et réfléchie au vu des opportunités mais aussi des limites induites par la digitalisation. Il doit à ce titre, à l'aide des éléments stratégiques définis en amont, identifier des solutions opérationnelles en matière de communication dans un environnement technique complexe, mouvant et digitalisé. Il est également en charge de la mise en œuvre et du suivi du plan de communication qui en découle. Il peut, dans ce cadre, décider de mobiliser des partenaires externes avec lesquels il collaborera, notamment dans le cadre de l'achat de prestations de communication. Il est susceptible de procéder à des choix relatifs à l'allocation des ressources et de proposer des actions correctrices le cas échéant. Enfin, il devra être en mesure d'évaluer l'efficacité du plan de communication élaboré, en déterminant des indicateurs de suivi afin de s'assurer de la qualité de ce plan de communication au regard de la stratégie globale de l'organisation. Ces activités peuvent s'exercer chez l'annonceur, au sein d'une agence de communication ou en qualité d'entrepreneur individuel.	
Ressources et moyens	**Liaisons fonctionnelles**
Moyens matériels et technologiques Suite bureautique (traitement de texte et tableur), logiciels de gestion de projet, Logiciels de présentation, Espaces partagés, Plateformes collaboratives **Informations juridiques** Règlementations sectorielles, Recommandations de l'autorité de régulation professionnelle de la publicité (ARPP), textes législatifs (RGPD, transition écologique…), Règlementation liée au recours à des prestataires extérieurs **Informations économiques et commerciales sur le secteur** Analyses sectorielles, études de marché, études d'audience **Informations sur les cibles** Etudes des comportements de consommation, Analyses sémiologiques **Informations financières et budgétaires**	**Si la conception et le pilotage de la stratégie de communication ont lieu chez l'annonceur :** - en interne : Le service études et veille. Le service ou la direction des ressources humaines Le service commercial : direction commerciale et commerciaux de terrain Le service marketing Le service communication - en externe : Les agences media, agences spécialisées Les régies Différents prestataires techniques (son, image, vidéo, web, impression …) **Si la conception et le pilotage de la stratégie de communication a lieu en agence ou chez un autre prestataire :** - en interne : Le service études Le service commercial - en externe : Le client annonceur Les agences media Les régies Les différents prestataires techniques (son, image, video, web, impression…)

Autonomie et responsabilisation
L'autonomie du titulaire du BTS Communication est variable selon le type de structure dans lequel il sera amené à opérer et les activités qui lui seront confiées. En effet, les activités stratégiques seront davantage réalisées sous contrôle alors que les activités plus opérationnelles laisseront au titulaire du BTS Communication une plus grande autonomie. Il peut ainsi être impliqué dans la réalisation de la stratégie de communication soit en tant que responsable soit en tant qu'assistant. Le titulaire du diplôme doit être capable de rendre compte de son action et de faire preuve de réactivité dans le contrôle des activités et la détermination des ajustements nécessaires.
Résultats attendus
L'analyse de l'environnement macro et de celui de l'annonceur est réalisée au moyen d'une veille Un diagnostic structuré et documenté est élaboré, permettant de définir une stratégie adéquate La problématique de communication de l'annonceur est identifiée et formulée Le positionnement de communication de l'annonceur est identifié Les cibles et objectifs sont identifiés, hiérarchisés et caractérisés Des moyens opérationnels de communication adaptés au contexte et à la stratégie retenue sont proposés Un plan de communication est formalisé Les besoins d'externalisation et les acteurs à mobiliser sont identifiés Les moyens de communication sont planifiés et budgétisés pour répondre aux besoins Des indicateurs de suivi sont déterminés et mobilisés La mesure de l'efficacité des actions menées et de leur cohérence au regard de la stratégie globale est conduite Des actions correctives sont proposées en vue d'ajustements à réaliser

Pôle d'activités – 2 : Conception et mise en œuvre de solutions de communication

Activité 1 - Veille créative et technologique au service de la demande

Tâche 1 : Mise en œuvre d'une démarche de veille créative et technologique

Tâche 2 : Prise en compte du plan de communication et du cahier des charges

Tâche 3 : Exploitation des résultats de la veille pour répondre à la demande, en procédant à des recherches complémentaires

Activité 2 - Création de contenus et de solutions de communication

Tâche 1 : Réalisation du travail conceptuel préparatoire

Tâche 2 : Mise en œuvre des techniques rédactionnelles adaptées aux supports, aux objectifs et aux cibles

Tâche 3 : Mobilisation d'outils et mise en œuvre de techniques de conception dans un environnement digital

Activité 3 - Production et diffusion des solutions de communication

Tâche 1 : Organisation, planification et coordination des activités, en lien avec les différents intervenants

Tâche 2 : Production de solutions de communication

Tâche 3 : Diffusion et gestion des contenus numériques sur les réseaux sociaux et sur internet

Activité 4 - Achats et relations avec des prestataires

Tâche 1 : Rédaction de la demande technique

Tâche 2 : Recherche, évaluation et sélection de prestataires

Tâche 3 : Négociation avec les prestataires

Tâche 4 : Achats de prestations

Activité 5 - Contrôle et évaluation des solutions de communication

Tâche 1 : Contrôle de la qualité et de la conformité de la production

Tâche 2 : Evaluation de l'efficacité des solutions mises en œuvre

Tâche 3 : Ajustement des contenus et solutions de communication

Description générale - Conditions d'exercice	
Le titulaire du BTS Communication réalise des opérations et des supports de communication interne ou externe pour répondre à un besoin de communication identifié. Ces activités peuvent s'exercer chez l'annonceur, au sein d'une agence de communication ou en qualité de micro-entrepreneur. Le titulaire du BTS Communication analyse le besoin de communication formulé par le donneur d'ordre en prenant en compte les éléments stratégiques du plan de communication. Pour mener à bien les missions qui lui sont dévolues, il mène une veille technologique et créative qu'il exploite dans le cadre de la demande et enrichit par des recherches d'informations complémentaires. Il crée les contenus de communication en menant un travail conceptuel et analytique et en mettant en œuvre des techniques rédactionnelles adaptées dans une langue d'usage claire et correcte. Il produit des supports de communication et contribue à leur diffusion, notamment sur les réseaux sociaux et sur internet, en tenant compte des contraintes juridiques, sociétales et environnementales. Tout au long du processus de création, de production et de diffusion, le titulaire du diplôme procède aux contrôles et ajustements nécessaires. Il évalue l'efficacité des solutions mises en œuvre. La réalisation de ces activités nécessite le recours à des techniques et outils de production assistée par ordinateur (PAO) en usage dans la profession, de travail de l'image, du son et de la vidéo dans un contexte de digitalisation de la communication. La production des opérations de communication nécessite des compétences organisationnelles, de planification et de coordination des acteurs dans des activités menées en mode projet.	
Ressources et moyens	**Liaisons fonctionnelles**
Document préparatoire (brief) décrivant le besoin en communication interne ou externe Eléments stratégiques du plan de communication de l'annonceur Eléments de communication antérieure Accès à des ressources internes et en ligne, en vue de la recherche ponctuelle d'informations Méthodologie de veille concurrentielle, veille médiatique, veille technologique, veille réglementaire et veille de marché Moyens technologiques permettant la création et la production de contenus de communication : logiciels et applications de PAO en usage dans la profession, logiciels et applications de traitement de l'image, du son et de la vidéo, logiciels et applications de développement et d'animation des sites web Moyens technologiques permettant la diffusion et le contrôle des messages sur internet : réseaux sociaux, animation de sites web, outils d'analyse des audiences Moyens technologiques permettant la communication et le travail en mode projet : messagerie, suite bureautique, espaces partagés, plateformes collaboratives	**Si les supports sont réalisés en interne :** en interne : équipe de communication (directeur de la communication, chargés de communication, infographiste, service reprographie, service audiovisuel) en externe : prestataires (imprimeurs, sociétés audiovisuelles, sociétés de marquage, enseignistes, graphistes, développeurs, webdesigners…) **Si les supports sont réalisés en agence :** en interne : chef de publicité, concepteur-rédacteur, assistant, infographiste, webdesigner, etc. en externe : le client annonceur, les prestataires (imprimeurs, sociétés audiovisuelles, sociétés de marquage, enseignistes, graphistes, développeurs, webdesigners…)

Autonomie et responsabilisation
Le titulaire du BTS Communication dispose d'une autonomie importante dans la conduite de ses activités. Le degré d'autonomie pourra toutefois être modulé en fonction de la taille et du fonctionnement de l'organisation dans laquelle évolue le titulaire du diplôme, mais également de l'importance de l'expérience acquise dans le cadre de ses activités professionnelles. Le titulaire du diplôme est capable d'identifier ses besoins en compétences de PAO et de s'auto-former en toute autonomie à partir de tutoriels et ressources fiables et disponibles. Le titulaire du diplôme est capable de rendre compte et fait preuve de réactivité dans le contrôle des activités et la détermination des ajustements nécessaires. Le titulaire du diplôme connaît et applique les règles déontologiques de la profession, ainsi que les règles du droit de la communication en vigueur.
Résultats attendus
Le besoin en communication de l'annonceur est identifié Les propositions effectuées sont en cohérence avec les éléments stratégiques du plan de communication et répondent à la demande La veille technologique et créative est mise en œuvre Les informations nécessaires sont collectées, analysées et exploitées Les méthodes et outils de créativité sont mis en œuvre au regard des cibles visées et des objectifs de communication Les contenus de communication sont conçus dans une langue claire et correcte, mobilisant les techniques rédactionnelles appropriées Les contraintes de création sont prises en compte Les contraintes déontologiques, juridiques, techniques, sociétales et environnementales sont prises en compte Les éléments permettant la réalisation et le suivi du projet ou des solutions de communication sont mis en œuvre (communication avec l'équipe, compte-rendu de réunion, rapports…) Les activités de communication sont planifiées et budgétées Les contenus ou supports de communication sont produits en mobilisant les compétences techniques, rédactionnelles et les moyens technologiques pertinents Les contenus de communication sont diffusés Les outils digitaux de diffusion choisis sont alimentés et animés Les prestataires et les partenaires utiles à la solution sont identifiés et mobilisés Les éléments techniques sont transmis, y compris sous la forme d'un cahier des charges Les achats nécessaires à la production et à la diffusion des solutions sont réalisés La qualité de la production est assurée grâce à des contrôles et ajustements adaptés Les indicateurs d'efficacité sont déterminés, mesurés et suivis

Pôle d'activités – 3 : Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes

Activité 1- Collecte, analyse et diffusion d'informations sur les évolutions de l'écosystème media et digital

Tâche 1 : Exploitation d'études

Tâche 2 : Veille sur les acteurs et les innovations dans le domaine des media et du digital

Tâche 3 : Identification des évolutions culturelles, sociétales et réglementaires

Tâche 4 : Elaboration et diffusion de synthèses opérationnelles

Activité 2- Construction et positionnement d'une offre média et digitale innovante

Tâche 1 : Analyse des offres existantes, des attentes du marché et de l'univers concurrentiel

Tâche 2 : Intégration des solutions innovantes

Tâche 3 : Adaptation et construction de l'offre

Tâche 4 : Positionnement de l'offre

Activité 3- Accompagnement des équipes commerciales dans la valorisation de solutions media et digitales innovantes

Tâche1 : Analyse du portefeuille annonceurs et développement commercial

Tâche 2 : Élaboration d'argumentaires

Tâche 3 : Conception et réalisation des supports de communication d'aide à la vente

Activité 4- Conseil aux annonceurs dans la mise en œuvre de solutions media et digitales innovantes

Tâche 1 : Analyse d'une problématique media ou digitale de l'annonceur

Tâche 2 : Propositions de solutions innovantes stratégiques, créatives ou techniques dans un environnement media et digital

Tâche 3 : Suivi de la relation client et accompagnement au changement

Tâche 4 : Evaluation des performances

Description générale - Conditions d'exercice
Le titulaire du BTS Communication évolue dans un contexte professionnel marqué par l'automatisation des ventes, et par la volonté des annonceurs d'optimiser leurs achats de prestations intellectuelles et de mesurer la performance de leurs campagnes. Le contexte se caractérise également par la complexification des solutions de communication (notamment digitales), et par la nécessité, dans des univers très concurrentiels, de proposer des solutions innovantes et personnalisées pour créer de la différence et de la préférence. Face à la quantité et à la variété des données disponibles, l'identification des changements qui affectent la société et le secteur de la communication tels que les modifications sociales, les innovations technologiques et les évolutions d'usage ne pourra se transformer en opportunité que si les études et la prospective permettent de fournir aux équipes commerciales des données synthétiques et interprétées, pouvant être mises rapidement et efficacement au service des problématiques de l'annonceur. En outre, l'identification de mutations sociales, d'innovations techniques ou d'usage ne peut s'avérer créatrice de valeur que si elle intègre de nouveaux enjeux tels que la responsabilité sociale et environnementale ou l'éthique publicitaire afin de créer de la confiance et d'apporter des preuves, notamment grâce à des organismes certificateurs indépendants. Le titulaire du BTS Communication devra ainsi mobiliser des compétences dans les domaines suivants : études, conseil, marketing et digital. Ce pôle de formation articule cinq démarches caractéristiques du travail en régies publicitaires ou en agences de communication : - l'appréhension des tendances ainsi que des courants structurant la société ; - l'identification et l'anticipation des innovations de l'écosystème communication ; - la construction d'offres commerciales répondant aux nouveaux enjeux ; - l'accompagnement des annonceurs notamment sur leurs problématiques stratégiques, médias et digitales ; - l'accompagnement des équipes commerciales en amont et en aval de la vente.

Ressources et moyens	Liaisons fonctionnelles
Moyens matériels et technologiques Suite bureautique (traitement de texte et tableur), Module CRM d'un PGI, Logiciels de présentation, Espaces partagés, Plateformes collaboratives **Informations juridiques** Règlementations sectorielles, Recommandations de l'ARPP, textes législatifs (RGPD, transition écologique…), Règlementation liée au recours à des prestataires extérieurs **Informations économiques et commerciales sur le secteur** Analyses sectorielles, études de marché, études d'audience	Le titulaire du BTS Communication doit savoir mettre en lien les attentes des consommateurs, les besoins des annonceurs, les objectifs de rentabilité des structures dans lesquelles il exerce son activité. Ses missions s'exercent dans un contexte notamment structuré par la data, l'innovation et l'évolution des usages numériques. Ces contraintes fortes conduisent le titulaire du BTS Communication à entretenir des liaisons fonctionnelles nombreuses et variées en fonction de la structure dans laquelle il exerce et des missions qui lui sont confiées, en régie publicitaire, en agence conseil ou en agence media. **Il peut s'agir de travailler avec :** Les études pour accéder à des informations fiables, récentes et pertinentes Les différents acteurs, internes et externes, en charge de la collecte, du stockage et de l'utilisation de la data

Informations sur les cibles Etudes des comportements de consommation **Informations budgétaires**	Le planning stratégique pour participer à l'élaboration de la recommandation Le service marketing pour analyser le marché, participer à la construction de l'offre et la valoriser Le service innovation ou les acteurs et prestataires porteurs de solutions innovantes Les principaux organismes certificateurs indépendants Les responsables et les équipes commerciales pour préparer les outils d'aide à la vente et suivre les performances des campagnes Le service juridique pour sécuriser la proposition et l'exécution du contrat Les annonceurs dans le cadre des missions de reporting, de suivi et d'optimisation de campagnes Les régies et les consultants d'agences conseil Les services achat Les acteurs de l'innovation internes ou externes

Autonomie et responsabilisation

Chez l'annonceur, l'implication de la direction ou de commerciaux dans cette fonction délimite l'étendue de l'autonomie dont disposent les titulaires du diplôme du BTS au niveau du marketing, de l'analyse de la data ou encore de la négociation.

Toutefois, sur certains champs tels que la veille, les études de marchés, les titulaires du diplôme disposent généralement d'un degré de délégation important. Cette autonomie est favorisée par le caractère récurrent des activités.

Résultats attendus

Une veille permanente est mise en œuvre

L'innovation dans le secteur de la communication est prise en compte.

L'analyse des données appliquées à la communication (collecte des données, identification et exploitation des données) est réalisée en tenant compte des enjeux et contraintes liés à la propriété intellectuelle et à la déontologie.

Les résultats des études de référence sont exploités

Les besoins des clients sont analysés

Le comportement du consommateur est étudié

Les clients sont fidélisés par l'instauration d'une relation durable et de confiance.

Le ciblage est optimisé en prenant appui sur une connaissance approfondie du consommateur.

L'offre de produits et services de communication est optimisée

L'offre de communication proposée prend en compte les enjeux éthiques et responsables

Une démarche marketing des achats est mise en œuvre

La communication digitale est mobilisée.

ANNEXE III - Référentiel de compétences

Compétences et savoirs associés

Bloc de compétences n°1 - Contribuer à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication

L'objectif de ce bloc est de développer chez le titulaire du diplôme les compétences qui permettront de contribuer à l'élaboration de la stratégie de communication chez tout type d'annonceur. Le titulaire du diplôme devra être en mesure :

- de prendre en charge une demande d'un annonceur et d'analyser son environnement ;
- d'élaborer un plan de communication qui tienne compte des évolutions majeures du secteur de la communication : digitalisation, enjeux RSE ;…
- de suivre et piloter le plan de communication au travers de la mise en œuvre d'indicateurs et de contrôle des écarts.

NB : certains savoirs constituent des prérequis fondamentaux pour aborder le bloc 1 : le panorama des acteurs de la communication, les types de communication, les moyens de communication ; Il convient donc d'introduire dans ce bloc le vocabulaire métier qui sera remobilisé dans les blocs 2 et 3.

Activités et tâches	Compétences	Critères d'évaluation
Prise en charge de la demande de l'annonceur Identification et formulation du besoin de l'annonceur Identification des caractéristiques de l'annonceur (identité, valeurs…) Analyse de l'environnement au moyen d'une veille appropriée Elaboration d'un diagnostic structuré Formulation du problème de communication de l'annonceur	**Prendre en charge la demande de l'annonceur** Identifier le besoin de l'annonceur Formuler la demande de communication de l'annonceur Réaliser une analyse interne et externe Formaliser le diagnostic Formuler un problème de communication	Le besoin de l'annonceur est clairement identifié La demande de l'annonceur est formulée L'analyse de la situation de l'annonceur est argumentée et intègre la dimension historique des actions de communication L'analyse externe prend en compte les évolutions de l'environnement Une veille pertinente est mobilisée dans l'analyse Les caractéristiques de l'annonceur sont identifiées et structurées La problématique de l'annonceur est identifiée et formalisée de manière pertinente
Elaboration du plan de communication dans un environnement digitalisé Détermination du positionnement de communication Identification des objectifs et des cibles de communication de l'annonceur Détermination des moyens de communication appropriés Formalisation du plan de communication	**Elaborer le plan de communication dans un environnement digitalisé** Identifier le positionnement, les objectifs et les cibles de la communication Identifier les moyens de communication disponibles Sélectionner les moyens de communication Rédiger un plan de communication en mobilisant une démarche structurée	Le positionnement de l'annonceur est pertinent Les objectifs sont recensés de manière exhaustive et hiérarchisés Les cibles sont identifiées et caractérisées Les moyens de communication sélectionnés sont adaptés au contexte Le plan de communication est pertinent au regard du besoin de l'annonceur et répond aux standards professionnels

Pilotage du plan de communication Recensement des ressources disponibles Détermination du besoin d'externalisation Identification des acteurs à associer Allocation des ressources à mobiliser Définition des indicateurs de performance Analyse des résultats et ajustements	**Piloter le plan de communication** Identifier les ressources disponibles Evaluer les ressources nécessaires Mobiliser les ressources appropriées Définir les indicateurs de performance Mesurer l'efficacité du plan de communication Réaliser un bilan du plan de communication	Les acteurs et les ressources à mobiliser sont repérés Les besoins d'externalisation sont identifiés Les indicateurs de performance pertinents sont déterminés Les outils de suivi sont élaborés et permettent un suivi quantitatif et qualitatif du plan de communication Des adaptations pertinentes du plan de communication sont proposées

Bloc de compétences n° 2 - Concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication

L'objectif de ce bloc est de développer chez le titulaire du diplôme les compétences qui permettront :

- d'agir dans un environnement informationnel complexe pour assurer la qualité des pistes créatives proposées. Cela passe par la capacité à mettre en œuvre une veille créative et technologique pertinente, prenant appui sur le système d'information de l'organisation ;
- d'interagir avec des acteurs variés dont il faut connaître les caractéristiques en vue de la conception et la mise en œuvre de solutions de communication, dans le cadre d'une organisation du travail en mode projet, dont la complexité dépendra de l'ampleur de la solution de communication réalisée ;
- de mobiliser des savoirs spécifiques au domaine, ainsi que des savoirs juridiques pointus à différentes étapes du processus de réalisation : création, production, diffusion. En fonction du type de solution mise en œuvre, la distinction de ces étapes n'est pas toujours pertinente.
- de recourir à des prestataires en cas de besoin pour certains aspects de la conception et de mise en œuvre des solutions de communication ;
- de mettre en œuvre des modalités de contrôle et d'évaluation de la solution de communication, mobilisées durant sa conception et sa mise en œuvre.

N.B : Les savoirs de l'enseignement de Cultures de la communication nécessaires à la réalisation des processus de veille, de création, de conception, de production et de diffusion des solutions de communications seront mobilisés dans le cadre de ce bloc de compétences.

Activités et tâches	Compétences	Critères d'évaluation
Veille créative et technologique au service de la demande Mise en œuvre d'une démarche de veille créative et technologique Prise en compte du plan de communication et du cahier des charges Exploitation des résultats de la veille pour répondre à la demande, en procédant à des recherches complémentaires	**Mettre en œuvre une veille créative et technologique au service de la demande** Structurer une démarche de veille permanente dans le domaine technologique et créatif Sélectionner de l'information en réponse à un besoin créatif Mettre en forme les résultats de la veille et des recherches complémentaires Déterminer des pistes créatives en mobilisant les résultats de la veille	Les tendances, enjeux et évolutions créatifs et technologiques sont pris en compte Les méthodes de veille mises en œuvre sont efficaces Les techniques de recherche d'informations sont mises en œuvre à bon escient La détermination des mots-clés est pertinente et dynamique Les résultats de la veille sont restitués sous une forme adaptée pour répondre à la demande Les pistes créatives proposées répondent à la demande Les choix effectués sont présentés et argumentés
Création de contenus et de solutions de communication Réalisation du travail conceptuel préparatoire Mise en œuvre des techniques rédactionnelles adaptées aux supports, aux objectifs et aux cibles Mobilisation d'outils et	**Créer des contenus et des solutions de communication** Mettre en place une organisation de travail Justifier les choix créatifs Concevoir les messages, les contenus de communication Adapter les messages et contenus de communication aux supports et à l'environnement, notamment digital	L'organisation de travail mise en place est adaptée au contexte Les axes créatifs sont définis et adaptés à la cible, au media, au support et au format Les choix effectués sont présentés et argumentés Les solutions proposées mettent en œuvre des supports adaptés La ligne éditoriale est respectée Les règles de la langue écrite sont

mise en œuvre de techniques de conception dans un environnement digital		respectées Les solutions proposées prennent en compte les contraintes juridiques, déontologiques Les méthodes et outils de création professionnels sont mis en œuvre
Production et diffusion des solutions de communication Organisation, planification et coordination des activités en lien avec les différents intervenants Production de solutions de communication Diffusion et gestion des contenus numériques sur les réseaux sociaux et sur internet	**Produire et diffuser des solutions de communication** Assurer et coordonner la production des solutions de communication Diffuser des solutions de communication, notamment dans un environnement digital Gérer des flux de communication dans un environnement digital	Les solutions proposées prennent en compte les contraintes techniques Les solutions proposées prennent en compte les enjeux sociétaux et environnementaux Les contraintes de temporalité sont prises en compte Le budget est ventilé et respecté Les relations entre les acteurs sont coordonnées et planifiées Le plan de diffusion est respecté Les flux digitaux sont gérés avec réactivité Les contenus digitaux publiés sont pertinents
Achats et relations avec des prestataires Rédaction de la demande technique Recherche, évaluation et sélection de prestataires Négociation avec les prestataires Achats de prestations	**Acheter des prestations** Formaliser une demande technique Choisir des prestataires Acheter des prestations de communication simples	La demande est formalisée de façon claire, complète et pertinente La sélection des prestataires est méthodique et justifiée Les étapes d'un achat professionnel sont respectées
Contrôle et évaluation des solutions de communication Contrôle de la qualité et de la conformité de la production Evaluation de l'efficacité des solutions mises en œuvre Ajustement des contenus et solutions de communication	**Contrôler et évaluer les solutions de communication** Assurer le suivi de la production des solutions de communication Evaluer l'efficacité des solutions de communication Proposer des adaptations en cas de besoin, dans le respect du cahier des charges	Des outils d'évaluation adaptés sont mis en œuvre Des critères d'évaluation pertinents sont construits L'analyse des résultats est pertinente Les ajustements nécessaires et pertinents sont mis en place

Bloc de compétences n° 3 - Accompagner le développement de solutions media et digitales innovantes

L'objectif de ce bloc est de développer chez le titulaire du diplôme les compétences qui permettront :

- de contribuer à la construction et à la commercialisation d'offres médias et/ou digitales innovantes.
- de travailler au sein du pôle conseil d'une agence de communication ou au sein du service marketing d'une régie publicitaire. Ces missions pourront également être exercées chez l'annonceur lorsque ces activités sont internalisées.
- de prendre en compte les enjeux de l'intégration de l'innovation, du digital et de la RSE dans les recommandations qui seront formulées à l'attention de l'annonceur.

N.B : les savoirs de l'enseignement de Cultures de la communication nécessaires à la réalisation des activités relevant de ce bloc de compétences seront mobilisés.

Activités et tâches	Compétences	Critères d'évaluation
Collecte, analyse et diffusion des informations sur les évolutions de l'écosystème media et digital Exploitation d'études Veille sur les acteurs et les innovations dans le domaine des media et du digital Identification des évolutions culturelles, sociétales et réglementaires Élaboration et diffusion de synthèses opérationnelles	**Collecter, analyser et diffuser des informations sur les évolutions de l'écosystème media et digital** Transformer les données des études de référence en informations Assurer une veille permanente de l'écosystème media et digital Repérer les nouvelles tendances sociologiques, culturelles et réglementaires Produire et diffuser des synthèses opérationnelles	Les études choisies sont pertinentes au regard du périmètre d'analyse Les données sont correctement sélectionnées et hiérarchisées au vu de la thématique analysée Les données sont analysées et interprétées au regard des objectifs fixés Une veille appropriée est conduite dans l'écosystème media et digital Les acteurs de l'innovation sont identifiés et suivis Les tendances durables ou éphémères sont identifiées à partir d'une veille pertinente Les livrables professionnels sont structurés
Construction et positionnement d'une offre media et digitale innovante Analyse des offres existantes, des attentes du marché et de l'univers concurrentiel Intégration des solutions innovantes Adaptation et construction de l'offre Positionnement de l'offre	**Construire et positionner une offre media et digitale innovante** Analyser le modèle économique des régies publicitaires Identifier les attentes du marché Apprécier la pertinence des solutions innovantes repérées Adapter ces innovations et construire l'offre Mettre en œuvre une démarche marketing pour positionner l'offre	L'offre des régies et les besoins du marché sont identifiés Les modifications de l'offre proposée sont pertinentes au vu des caractéristiques de la régie, des attentes du marché et de l'univers concurrentiel L'offre est composite et intègre une proposition innovante L'offre prend en compte les enjeux RSE La démarche marketing est correctement mobilisée pour positionner l'offre Le positionnement proposé est pertinent et argumenté

Accompagnement des équipes commerciales dans la valorisation de solutions media et digitales innovantes Analyse du portefeuille annonceurs et développement commercial Élaboration d'argumentaires Conception et réalisation des supports de communication d'aide à la vente	**Accompagner des équipes commerciales dans la valorisation de solutions media et digitales innovantes** Analyser le portefeuille annonceurs Proposer des axes de développement commercial Élaborer un argumentaire Créer des outils d'aide à la prospection et à la vente	L'argumentaire est adapté à la cible visée Les outils d'aide à la vente sont exploitables par l'équipe commerciale Les outils d'aide à la vente répondent aux standards professionnels en termes de contenu et de présentation Les informations figurant dans les argumentaires de vente sont fiables
Conseil aux annonceurs dans la mise en œuvre de solutions media et digitales innovantes Analyse d'une problématique media ou digitale de l'annonceur Propositions de solutions innovantes stratégiques, créatives et techniques dans un environnement media et digital Suivi de la relation client et accompagnement au changement Évaluation des performances	**Conseiller les annonceurs dans la mise en œuvre de solutions media et digitales innovantes** Caractériser la problématique media et digitale de l'annonceur Élaborer une proposition adaptée au besoin digital et media de l'annonceur Mettre en œuvre des outils de suivi de la relation annonceur Mettre en place des indicateurs de performance	Le problème opérationnel est bien cerné en tenant compte du contexte et des spécificités de l'annonceur Les solutions proposées sont cohérentes d'un point de vue technique et stratégique Le degré d'innovation intégré dans les solutions proposées est adapté à l'annonceur Le cadre réglementaire et organisationnel est intégré Le suivi de la relation client est mis en œuvre de manière cohérente et durable La satisfaction de l'annonceur est mesurée de manière fiable Les indicateurs de performance sélectionnés sont pertinents

Savoirs et limites

Savoirs associés au bloc de compétences 1 : Contribuer à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication	
Savoirs associés	Sens et portée de l'étude
L'univers de la communication Les acteurs de la communication	Focalisation-sur les annonceurs au vu du positionnement du bloc de compétences 1 : définition, typologie et grands enjeux des annonceurs, tendances de l'univers de la communication, organisation des directions de la communication Inventaire des acteurs principaux de la communication : - les agences généralistes et spécialisées - les régies - les prestataires : les types de prestataires et leur périmètre d'action Modalités de consultation des prestataires : conditions du recours à l'appel d'offre, compétitions d'agences, procédure de gré à gré
Les métiers de la communication	Métiers de la communication chez l'annonceur
Les types de communication	Types de communication et enjeux
Le cadre juridique du secteur de la communication	Protections et interdictions générales dans le secteur de la communication ; règlementations sectorielles ; organismes de régulation
La communication, élément de stratégie de l'annonceur	
Les principes du « mix marketing »	Le rôle du plan de marchéage, de la marque et des plateformes de marques La place de la communication de l'annonceur dans sa stratégie marketing globale et sa stratégie de marque
Le dépôt et la protection de la marque	Les conditions du dépôt et de la protection des marques
Le positionnement de communication, l'objectif de communication et les cibles de communication (dont les parties prenantes)	Le positionnement de communication, les objectifs de communication et les cibles de communication
L'analyse de l'environnement externe et interne	
Les éléments constitutifs du brief	Réalisation d'un document permettant de faire apparaitre clairement la demande de l'annonceur
La veille informationnelle et les études documentaires	Méthodologies de recherches, en vue de l'enrichissement du diagnostic de l'annonceur : collecte des informations, stockage des informations, diffusion des informations et synthèse des résultats En communication interne : audit de communication interne, études internes, baromètre social et étude du climat social, enquêtes d'opinion du personnel, Mesure de l'efficacité de la communication interne, audit RH, enquêtes de motivation et d'engagement Usage des outils bureautiques de base (tableurs, logiciels d'enquête) dans le cadre de la recherche d'informations Analyse de l'annonceur et de son environnement Pour l'annonceur : caractéristiques, valeurs, engagement RSE, histoire de l'organisation, communication antérieure

Le diagnostic de l'annonceur et diagnostic externe Le problème de communication interne ou externe	notamment digitale, e-réputation, relations avec les parties prenantes, forces et faiblesses identifiées Pour le diagnostic externe, analyse des menaces et opportunités de l'environnement d'un point de vue économique, juridique, social, sociétal, technologique et concurrentiel Distinction du problème de communication des problèmes marketing et commerciaux
De la stratégie de communication au brief créatif Les éléments constitutifs de la stratégie de communication Les éléments constitutifs du brief créatif	Positionnement, objectifs et cibles Rédaction du brief créatif : orientations générales en terme de promesse, preuve, ton, contraintes, notamment RSE
Les moyens de communication internes et externes Les moyens de communication et supports de communication externes Le droit de la communication media et hors media	Panorama synthétique des principaux moyens de communication externes et identification de leurs principaux intérêts et limites Plusieurs classifications possibles **:** - media/hors media - paid/owned /earned (POE) - TV, presse, affichage, audio, cinéma, sites et applications, réseaux sociaux, blogs, e-mailing, newsletter, podcasts, mercatique directe, promotion des ventes, parrainage, mécénat, événementiel, foires et expositions, salons, relations presse, relations publiques, influences, mobile marketing Effets de la digitalisation sur ces classifications Approfondissement des moyens de communication interne Articulation avec la communication externe dans un souci de communication globale Effets attendus du développement de nouveaux modes de communication : ambassadorat, marque employeur, labels qualité de vie au travail Grandes caractéristiques du droit de la publicité : rôle et responsabilité des agences en communication, publicités interdites, publicités réglementées Droit de la communication media et hors media Règlementations relatives au marketing direct, à la promotion des ventes, au parrainage, au mécénat et à la communication évènementielle
Budgétisation et planification du plan de communication Le budget de communication Le plan media Identification et mobilisation des ressources nécessaires	Présentation du budget : formalisme, rôle et intérêt, ventilation budgétaire par grandes masses Planification et articulation des moyens A partir de la présentation des acteurs internes et externes, identification du rôle des services supports en matière de contribution à la planification et à la réalisation du plan de communication
Mesures de l'efficacité du plan de communication Les indicateurs de performance du plan de communication	Indicateurs macro de la communication commerciale : performance commerciale, évolution de l'attitude clientèle. Impact sur d'autres cibles (adhésion à la communication

Documents de suivi du plan de communication Le bilan du plan de communication	interne, impact économique et financier Indicateurs de la communication non commerciale : image et notoriété, adhésion au message porté par la communication Tableaux de bord de suivi du plan de communication et d'analyse des écarts éventuels Justification des dépenses et actions menées et analyse d'éventuels ajustements à apporter

Savoirs associés au bloc de compétences 2 : Concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication	
Savoirs associés	Sens et portée de l'étude
Le cadre informationnel des activités de communication La notion d'information Les méthodologies de veille créative et technologique Les techniques et outils de recherche d'information Le système d'information et sa sécurité	Information : définition et caractéristiques Distinction des informations primaires des informations secondaires La veille : définition, caractéristiques et objectifs Méthodologie de veille : Identification des besoins, définition des axes de surveillance et des finalités, détermination des types d'informations utiles, identification et sélection des sources, analyse et traitement des informations, synthèse et mise en perspective, communication, diffusion, validation et ajustement Les sources spécifiques au domaine créatif et technologique, et les outils de veille à mobiliser pour diversifier les ressources à mobiliser Méthodes principales de collecte de l'information : méthode PUSH et méthode PULL Mobilisation des contenus sémantiques et graphiques précis, contextualisés mais dynamiques Analyse des codes récurrents (graphique, couleurs iconographiques) dans un secteur donné et les usages liés à des technologies digitales, print (insights, tendances) Modalités de recherches complémentaires Synthèse des résultats de la veille et des recherches sous des formes variables à l'aide d'outils informatiques Caractéristiques du système d'information Sécurisation du système d'information et enjeux pour le stockage des contenus et pistes créatives
Les acteurs de la communication Les acteurs du secteur de la création Les prestataires	Acteurs de la création en matière de communication : pour la création pure ; l'image fixe, l'image animée et l'audio Types de prestataires internes et externes possibles selon les situations de communication. Rôle dans l'organisation d'une opération de communication - prestataires courants pour des achats simples - prestataires de diffusion, vendeurs d'espaces simples, de mots clés… Présentation des outils utiles pour les mobiliser (bases de données, annuaires professionnels…)
Le travail en mode projet La démarche de projet La gestion des opérations	Etapes du projet Méthodes et outils professionnels pour l'organisation, la planification, le suivi et le travail collaboratif Utilisation de matrices d'organisation, de plannings, retro-planning, agendas partagés, plateformes de travail collaboratif… Tableaux de bord de suivi des projets Gestion des opérations pour organiser les activités liées à la production : définition des missions de chacun et coordination des intervenants Prise en compte des contraintes à respecter : techniques, juridiques, déontologiques, temporelles, budgétaires

Le budget opérationnel	Modalités d'élaboration et de suivi d'un budget opérationnel lié à une solution de communication Différents postes budgétaires d'un budget opérationnel en communication Rôle du budget pour mesurer et analyser les écarts entre les coûts prévisionnels et les coûts réalisés Contrainte budgétaire et ajustements éventuels
La réalisation d'une solution de communication	
Les techniques de créativité	Techniques de recherche d'idées en groupe
Les techniques de rédaction et de mise en forme	Techniques à mettre en œuvre : - techniques spécifiques à la communication sur internet : storytelling, stories - prise en compte des règles de syntaxe, de typographie et de rédaction Enjeux liés au respect de l'identité de l'organisation - prise en compte des contraintes techniques (impression et digital)
Les caractéristiques des principaux supports de communication	Pour chaque support, étude des caractéristiques techniques et des déclinaisons possibles en fonction des attentes de la cible et du support : publipostages, communiqués de presse, dossiers de presse et de partenariat, plaquettes, prospectus, newsletter, catalogues, journaux internes notamment
Les différents documents techniques	Principaux documents techniques mobilisés notamment dans les relations avec les prestataires Différents formats numériques et leurs utilisations, Différents modes de transfert
La gestion et le suivi de la fabrication et de la production	Etapes nécessaires au suivi de la fabrication en relation avec des prestataires En l'absence d'achats de prestations, conduite autonome de la production et de la diffusion de supports de communication, étude des outils et logiciels professionnels simples (de graphisme, de création de contenu, de montage, de logistique…) et des plateformes numériques les plus utilisés
La mise en œuvre des opérations de communication	Enjeux et respect de la régulation des activités, du contrôle de la qualité de la production et de la prise en compte d'exigences liées au mode de fabrication Principales opérations de communication et caractéristiques
Les modalités de diffusion	Eléments logistiques spécifiques qui permettent la production et la diffusion du message en vue de la mise en œuvre des opérations de communication Différentes modalités de diffusion du message en fonction des usages de la cible Techniques de diffusion et de gestion des flux sur internet Réseaux sociaux : tendances, formats, indicateurs de performance Gestion des relations avec les influenceurs Spécificités de la diffusion en communication interne : modalités de circulation de l'information, rôle du système

	d'information, modes de management, qualité du dialogue social…
Les relations techniques avec les prestataires	Traitement uniquement des achats simples (non critiques), qu'ils portent sur la production ou la diffusion des messages (achat d'espace)
Les différentes formes d'achat	Différentes formes d'achat, démarches d'achat responsable
Les critères de qualification des prestataires	Offres les plus courantes selon les prestataires (types, supports et formats d'impressions…) Prise en compte des critères environnementaux Diversité des statuts des prestataires : artisans, indépendants, auto-entrepreneurs… Principales règles déontologiques et contraintes environnementales Différents critères de la prestation (formats, qualité, prix, délais…) et hiérarchisation en fonction des objectifs attendus Proposition d'outils de sélection fondés sur des critères qualitatifs et quantitatifs
Le cahier des charges technique	Eléments constitutifs d'un cahier des charges technique professionnel : structure claire, objectifs définis, contraintes réglementaires…
Les techniques argumentatives et de négociation	Principales techniques argumentatives dans le cadre d'un achat : outils d'aide à l'achat, préparation de l'acte d'achat, argumentaire d'achat Étude de la négociation limitée à une analyse de la situation d'achat et aux techniques de négociation de prix
Les documents commerciaux	Documents commerciaux relatifs à un acte d'achat : devis, bon de commande, bon de livraison, facture, contrat
Le contrôle et l'évaluation	
Les techniques d'évaluation des prestataires	Modalités d'évaluation d'une prestation : critères d'appréciation de la qualité des prestations fournies selon le contexte et les objectifs attendus
Les modalités et critères d'évaluation de la qualité	Modalités de contrôle de la qualité développées durant le processus de conception et de mise en œuvre, ainsi que de contrôle de qualité en post-production Lien avec les ajustements portés à la production
Les modalités et critères d'évaluation de la performance	Enjeux et outils de mesure de la performance qualitative et quantitative d'une solution ou d'une campagne de communication Distinction entre les outils de mesure de la performance mis en place avant la diffusion (pré test) et après la diffusion (post test et bilan de campagne) Indicateurs de mesure de l'impact et de mesure d'agrément Indicateurs clé de performance Analyse des performances d'une solution de communication numérique à travers les outils suivants : statistiques appliquées aux moyens de diffusion gérés par l'organisation (sites, réseaux sociaux : owned media), écoute systématique des effets de la solution sur le web et les réseaux sociaux (earned media) Modalités de présentation des résultats d'une évaluation,

	compilation, analyse, et présentation aux commanditaires Contraintes juridiques relatives aux mesures d'audience
Le droit de la communication Le droit appliqué aux actions de communications Le droit à l'image La propriété intellectuelle : les droits d'auteur et le droit des marques La protection des créations intellectuelles	Place des organismes de contrôle et de régulation (cf. bloc de compétences 1) Caractéristiques du droit de la publicité, (cf. bloc de compétences 1) Spécificité des règles déontologiques Droit de la communication hors media, (cf. bloc de compétences 1) Les règles relatives à la gestion des données à caractère personnel (RGPD) Droit d'une personne à s'opposer à l'utilisation de son image dans le cadre du processus créatif Principes du droit d'auteur dans le cadre du recours à des productions (photos, graphismes…) préexistantes. Modalités de recours à des banques d'images Critères spécifiques relatifs au dépôt et protection des marques Mécanismes de protection des dessins et modèles et des règles d'antériorité associées
Les techniques et outils digitaux de la communication Les outils de création et de production Les outils d'analyse, de planification et de diffusion des messages et flux sur le web Les techniques de référencement et d'optimisation du message digital	Conception de messages ou sous-traitance à des prestataires disposant des compétences artistiques Utilisation des fonctionnalités de base des outils professionnels de création en publication assistée par ordinateur (PAO) pour produire des graphismes, des images animées et du son Utilisation professionnelle des outils couramment proposés par les acteurs du web (plateformes) Présentation succincte des principaux outils utilisés par les professionnels Principales techniques de référencement et d'optimisation du message digital : finalités et complémentarité

Savoirs associés au bloc de compétences 3 : Accompagner le développement de solutions media et digitales innovantes	
Savoirs associés	Sens et portée de l'étude
La collecte et le traitement de données sur les évolutions de l'écosystème media et digital	
Les différentes études et leurs caractéristiques	Acteurs de l'écosystème études, notamment les professionnels des études Etudes spécifiques à la communication, méthodologie, règles juridiques et déontologiques
Le panorama des médias, du digital et de l'écosystème innovation	Panorama des media Innovation dans le secteur des media et du digital Acteurs de l'innovation Organisations professionnelles représentatives dans le secteur de la communication et dans les domaines des media et du digital
La veille automatisée et l'innovation	Repérage des activités innovantes : outils, sources et méthodes de veille automatisée, métiers
Les évolutions sociologiques et réglementaires	Cadre juridique et réglementaire du secteur de la communication et de la publicité,
Le SIM (Système d'Information Marketing)	Système d'information marketing : fondamentaux et principes de sécurisation, pratiques professionnelles.
La construction et le positionnement d'une offre media et digitale innovante	
L'écosystème media	Marché publicitaire : enjeux, offre, vocabulaire technique, organisations professionnelles
Les organisations professionnelles dans les media et le digital	Organisations professionnelles
Le modèle économique des régies	Régies publicitaires : modèles économiques, relations avec les différents acteurs
L'offre des régies	L'offre : offre complexe, packagée ou sur-mesure Différenciation et diversification de l'offre.
L'innovation et son intégration à l'offre	Innovation : nature des innovations : créatives, éditoriales, servicielles, de formats/supports, technologiques, locales, nationales, dans le domaine des études ou de la data, analyse de la concurrence Principales stratégies et techniques d'innovation
L'offre des régies publicitaires	Offre des régies : nature et composantes, conditions générales de vente, stratégies de puissance et d'affinité
Les enjeux RSE	RSE des régies : achat et vente de prestations responsables
La relation avec les prestataires et les partenaires	Achat de prestations intellectuelles Enjeux du sourcing de partenaires et prestataires Sous traitance et prestations de services

La démarche marketing des régies, des agences media ou des agences digitales Le positionnement de l'offre	Labels et certifications Marketing stratégique et opérationnel adapté aux régies et agences media Marketing de l'innovation Marketing digital
L'accompagnement des équipes commerciales dans la valorisation des solutions proposées La fonction marketing et la fonction commerciale Le développement commercial et l'optimisation du portefeuille clients La fidélisation L'argumentation commerciale Les outils d'aide à la vente	 Fonctionnements des services marketing, commercial, juridique, achat Analyse d'un portefeuille annonceurs Stratégies de développement commercial Prospection et de la fidélisation Analyse du contexte commercial Argumentaires Outils de présentation Diversité des outils et spécificités Outils de communication
Le conseil aux annonceurs dans la mise en œuvre de solutions media ou digitales innovantes La typologie des acteurs conseillant l'annonceur sur les problématiques media et digitale La caractérisation d'une solution innovante : - Typologie - Offre complexe - La cible et ses usages - Approche psychosociologique - Équipements Le cadre juridique et organisationnel de la proposition de solution - Nature de l'appel d'offre - Type d'annonceurs - Service pilotant le projet chez l'annonceur Les services mobilisés en interne chez le prestataire	 Typologie des parties prenantes dans le conseil media et la recommandation digitale Rôle de l'agence media et de son contexte Différents volets d'une recommandation media et digitale (DOOH, VOL, audio digital, mobile, display, social, influence…) Rôle et responsabilité contractuelle des agences (contrat agence-annonceur) Règlement local de publicité et intérêt Environnement juridique des media Solutions envisageables en fonction du contexte technologique et de l'annonceur Critères de caractérisation d'une offre innovante Composantes d'une offre complexe Caractéristiques de la cible par ses usages Taux d'équipement Cadre réglementaire et commercial des appels d'offre publics ou privés, Bonnes pratiques professionnelles en usage dans le secteur de la communication Cadre organisationnel

Relation client : Approche qualitative La gestion de la relation client Accompagnement des clients B to B	Enjeux d'une relation client B to B Enjeux marketing relationnel, Enjeux managériaux
Indicateurs de performance Indicateurs de performance media Indicateurs de performance digitaux	Les indicateurs de performance media, digitaux et commerciaux

Les savoirs associés du bloc général

Les Cultures de la Communication

Les 5 parties de ce référentiel ne constituent pas une progression. Le parcours de formation se construira en veillant à la cohérence de la trajectoire retenue pour faire acquérir les compétences, les savoirs associés et les références culturelles qui s'y rattachent, en prenant appui sur les différents thèmes à traiter, tout en s'assurant de leur mise en perspective à travers une analyse réflexive autour des problématiques abordées.

I- **Poser le cadre — les conceptualisations de la communication**

Questions	Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
1.1 Comment analyser une situation de communication ?	Convoquer les modèles appropriés à la compréhension d'une situation de communication	Les grands repères théoriques : Shannon Wiener Jakobson Lazarsfeld Winkin Le behaviorisme L'école de Palo Alto ...etc.	Les apports théoriques sont mobilisés avec pertinence pour analyser des situations de communication
1.2 Quel rôle pour les médias ?	Appréhender la construction des discours médiatiques, leur légitimité et leur validité Questionner les usages et la réception des media	L'usage des media en perspective Les groupes médiatiques aujourd'hui	Les valeurs et procédés structurant les discours sont correctement analysés en mobilisant l'histoire et les modalités de diffusion des media Le fonctionnement, le rôle et la place des media dans la sphère sociale sont analysés à travers l'étude des principaux groupes médiatiques
1.3 Comment estimer la validité d'un contenu dans une société médiatique ?	Évaluer la fiabilité d'un contenu	Information et désinformation	Les valeurs et procédés structurant et valorisant les discours médiatiques font l'objet d'une analyse critique

II- Comprendre et s'adapter — Analyse critique des cibles : leurs cultures, leurs représentations

Questions	Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
2.1. Comment construire la compréhension d'une cible ?	Appréhender une cible, les représentations et les comportements associées	Portrait sociologique de la France d'aujourd'hui : unité, diversité, fractures Les cultures communes, dominantes, minoritaires, locales Influence sociale : norme, conformisme, soumission... Les catégorisations de la cible et leurs limites Les grands enjeux contemporains de représentations	Les différentes grilles de lecture sont mobilisées avec pertinence au regard de la cible, du contexte et des enjeux identifiés
2.2 Quels discours et références mobiliser au regard de la cible ?	Utiliser des codes et des imaginaires appropriés à la cible	Notions de valeurs, codes, symboles, mythes, rites…etc. Exploration et appropriation des codes culturels explicites et implicites Panorama des courants et évolutions culturels (littérature, peinture, sculpture, cinéma, télévision, musique et chanson, bande dessinée, jeux vidéo)	Les univers culturels explorés sont correctement articulés aux caractéristiques de la cible

III- Explorer et se définir — Analyse critique des annonceurs : images et réputations face aux enjeux sociétaux

Questions	Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
3.1. Comment les annonceurs construisent-ils leur identité ?	Problématiser les notions d'identité et d'image ainsi que leurs enjeux Identifier et comprendre les spécificités de l'annonceur	Les cultures des organisations : mythes fondateurs, codes langagiers et comportementaux, rites, moyens et instances Histoire des annonceurs et de leur image Valeurs entrepreneuriales, valeurs politiques, valeurs associatives	L'image de l'annonceur est analysée au regard des objectifs qu'elle sert. Les procédés rhétoriques utilisés par les annonceurs sont mis en relation avec les valeurs revendiquées.
3.2. Comment les annonceurs s'adaptent-ils au contexte social ?	Mettre en perspective la communication de l'annonceur au regard des enjeux sociétaux	Étude critique des enjeux sociétaux contemporains Les adaptations des annonceurs aux attentes sociétales de la cible	Les principaux enjeux et tensions structurant l'espace social sont pris en compte. La communication des annonceurs est analysée au regard des contraintes sociétales auxquelles elle répond.

IV- Observer et analyser — Analyse critique des messages publicitaires et de leurs supports

Questions	Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
4.1 Comment les éléments constitutifs du message publicitaire font-ils sens ?	Percevoir la représentation comme une construction Identifier les éléments constitutifs du message publicitaire et comprendre les objectifs qu'ils visent	Histoire des représentations Histoire de l'art Le texte, la typographie, l'infographie, la photo et l'image, le son, la vidéo, le cinéma, ... Rhétorique du texte et de l'image et sémiologie du message publicitaire : Barthes...	La notion de représentation en art et en communication est problématisée et utilisée dans l'analyse des supports Les messages publicitaires sont analysés avec méthode et leurs objectifs appréhendés
4.2 Dans quelles mesures le sens et la réception des messages dépendent-ils de leurs supports ?	Identifier les codes des différents supports et les horizons d'attente qu'ils génèrent Analyser les moyens d'optimiser la circulation et la réception du message	Les différents supports, leurs codes, leurs objectifs, leur réception Usages des différents supports de communication par les cibles Les techniques de référencement et d'optimisation du message digital	Les règles de conception et de diffusion des supports sont maîtrisées, ainsi que les adaptations du message qui en découlent Les spécificités du message digital sont mobilisées avec pertinence dans son analyse et son utilisation

V- Concevoir et produire — Production du message publicitaire

Questions	Compétences	Savoirs associés	Critères d'évaluation
5.1 Comment écrire en contexte professionnel ?	Maitriser la langue écrite Produire un message écrit adapté aux objectifs et aux cibles, dans un contexte digital et dans un contexte non digital	La langue d'usage : mise à niveau Techniques argumentatives et techniques narratives Stratégies rédactionnelles en adéquation avec des objectifs et des cibles Écrire pour le digital	Les règles de la langue écrite sont correctement utilisées Les techniques de l'argumentation sont utilisées en accord avec les objectifs et les cibles du message produit Les techniques narratives sont utilisées en accord avec les objectifs et les cibles du message produit La conception du message digital prend en compte les objectifs, les cibles et les règles spécifiques des différents supports
5.2 Comment concevoir et produire un message visuel ?	Maîtriser les étapes de la conception et de la production du message visuel	Grammaire de l'image fixe et animée Techniques d'élaboration et de production du message visuel : identité visuelle, charte graphique PAO, logiciels professionnels et applications dédiées, imprimerie.	Les messages sont construits en tenant comptes des spécificités des supports utilisés Les étapes de la conception des messages visuels sont appréhendées et mises en œuvre
5. 3 Comment concevoir et produire un message audio et vidéo ?	Élaborer un message audio ou vidéo en autonomie Maîtriser les étapes de l'élaboration et de la production du message audio et vidéo	Les étapes de l'élaboration et de la production du message audio et vidéo Logiciels et applications dédiés	Les messages sont construits en tenant comptes des spécificités des supports utilisés Les étapes de la conception des messages visuels sont appréhendées et mises en œuvre
5.4 Comment concevoir, produire et diffuser un message en contexte digital ?	Maîtriser les codes et spécificités des différents supports digitaux Contribuer à l'élaboration de solutions digitales Contribuer à l'alimentation d'un site, à l'animation d'un réseau social	Les métiers contribuant à la création de solutions digitales Le référencement Les stratégies de l'interactivité Les outils de création professionnels (logiciels et applications dédiés)	Les différents supports digitaux et leur fonctionnement sont maîtrisés Des messages efficaces sont construits en tenant compte des codes et spécificités de ces supports

La communication en langue vivante en BTS Communication

1. Objectifs

L'étude des langues vivantes contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu.

Pour l'étudiant de section de techniciens supérieurs, cette étude est une composante de la formation professionnelle et la maîtrise d'au moins une langue vivante étrangère constitue une compétence fondamentale pour l'exercice du futur métier dans le secteur de la communication. C'est pour cela que, compte tenu du contexte international dans lequel s'exerce l'activité des entreprises, le choix d'une seconde langue à titre facultatif est vivement encouragé.

On s'attachera à développer les activités langagières de compréhension et d'expression (comprendre, produire, interagir), à l'oral comme à l'écrit, dans une langue de communication générale, tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier en inscrivant les documents supports et les tâches dans le domaine professionnel et dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal (BO spécial n° 1 du 22 janvier 2019) en référence au Cadre européen commun de référence pour les langues[1]: le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée, ici à titre facultatif.

Dans le Cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B1 est défini de la façon suivante :

L'étudiant est capable de **comprendre les points essentiels** quand un langage clair et standard est utilisé **à propos de choses familières dans le travail**, dans le cursus de formation, dans la vie quotidienne. Il est en mesure de **produire un discours simple et cohérent sur des sujets familier**s ; il peut relater un événement, exprimer des souhaits ou des sentiments, décrire des objectifs ou un but et exposer brièvement un raisonnement.

Le niveau B2 est défini de la façon suivante :

L'étudiant peut comprendre **le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité**. Il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut **s'exprimer de façon claire et détaillée** sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

2. Contenus

Le parcours de formation en langue vivante étrangère de l'étudiant en STS communication vise un renforcement des compétences linguistiques dans l'ensemble des activités langagières, en lien avec le domaine professionnel. Dans un environnement transformé par la digitalisation et au regard de l'importance de la veille dans le cadre de l'activité professionnelle, il est indispensable de mettre l'accent sur l'entrainement au recueil de l'information dans la langue cible et à son traitement. Les compétences rédactionnelles jouent également un rôle clé dans un contexte de diffusion immédiate et instantanée via le numérique ; il est donc nécessaire d'entraîner les étudiants à produire des écrits dans une langue et un registre maitrisés. Adapter un message au public ciblé en prenant en compte les circonstances de la communication doit être au centre des apprentissages.

Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel, la pratique du vocabulaire spécifique au métier visé est indispensable, ceci dans des situations professionnelles variées et emblématiques du diplôme. On s'attachera à développer chez les étudiantes, étudiants ou les stagiaires la connaissance des pays dont la langue est étudiée (contexte socioculturel et enjeux sociétaux majeurs, situation économique, politique, vie des entreprises, comportement dans le monde des affaires, normes

[1] Cadre européen commun de référence pour les langues : apprendre, enseigner, évaluer, Conseil de l'Europe, 2001 et volume complémentaire avec de nouveaux descripteurs, 2018

de courtoisie, etc.). Cette connaissance est indispensable à une communication efficace, qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

Glossaire des termes d'origine anglaise en usage dans le secteur de la communication

Les anglicismes, nombreux dans le domaine professionnel de la communication, sont explicités dans le présent glossaire

- **B to B :** entre professionnels / de professionnel à professionnel
- **Benchmark** : analyse comparative
- **Brainstorming :** remue-méninges
- **Brainwriting :** remue-méninges écrit
- **Brief** : informations et instructions données lors de la commande
- **Community management :** animation de communautés digitales
- **CRM :** GRC
- **Crossmedia :** multisupports
- **Data :** données
- **Designer :** concepteur
- **Display :** affichage publicitaire payant en ligne
- **DOOH :** publicité extérieure digitale
- **Earned media** : espace media acheté
- **E-mailing** : publipostage électronique
- **Focus group :** groupe de discussion dans le domaine des études qualitatives
- **GRP :** Point de couverture brute
- **Insight** : résumé efficace d'informations clients permettant une résolution rapide du problème de communication
- **Kit media :** document d'information portant sur un ou plusieurs supports publicitaires
- **KPI :** indicateur clé de performance (ICP)
- **Mailing :** publipostage
- **Media planning :** planification media
- **Méthode Push / Pull** : recherche automatisée / recherche manuelle
- **Mix marketing** : combinaison marketing
- **Mobile marketing** : marketing mobile
- **Newsletter** : lettre d'information électronique
- **Offre packagée :** offre combinée
- **Owned media :** espace media propriétaire
- **Paid media** : espace media acheté
- **Planning / retro planning :** planification – rétroplanification
- **Podcast** : audio à la demande ou balado (Québec)
- **Print** : supports imprimés
- **ROI** : retour sur investissement
- **Social media :** réseaux sociaux
- **Sound designer :** concepteur son
- **Sourcing :** sourçage
- **Start-up :** entreprise de type jeune pousse
- **Stories :** microrécits vidéo
- **Storytelling :** mise en récit
- **VOL :** vidéo en ligne
- **Webdesigner :** concepteur web
- **Webmaster** : gestionnaire et producteur de contenus pour un site internet ou édimestre (Québec)
- **Webmarketeur** : concepteur de la stratégie marketing sur les sites marchands
- **Traffic manager** : concepteur et gestionnaire de campagnes digitales spécialiste de l'analyse des comportements en ligne
- **Social media manager** : gestionnaire et producteur de contenus pour les réseaux sociaux

ANNEXE IV - Référentiel d'évaluation

Annexe IV a - Unités constitutives du diplôme

UNITÉS	INTITULÉS
U1	Cultures de la communication
U21 et U22	Langue vivante étrangère 1
U3	Culture économique, juridique et managériale
U4	Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication
U5	Conception et mise en œuvre de solutions de communication
U6	Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes
UF1 Unité facultative	Langue vivante étrangère 2
UF2 Unité facultative	Engagement étudiant
UF3 Unité facultative	Entrepreneuriat

Annexe IV b - Dispenses d’unités

Les candidats titulaires d’un BTS d’une autre spécialité ou d’un autre diplôme national de niveau 5 ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l’épreuve U2 « Langue vivante étrangère 1 ».

Les candidats titulaires d’un BTS d’une autre spécialité ou d’un autre diplôme national de niveau 5 ou supérieur ayant validé une unité d’enseignement de droit, d’économie et de management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l’unité U3 « Culture économique, juridique et managériale » définie par l’arrêté du 15 février 2018 (publié au JO n°54 du 06 mars 2018).

Annexe IV c - Règlement d'examen

BTS Communication			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu		Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Nature des épreuves et unités	**Unité**	**Coef**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**	**Forme**	**Durée**
Epreuve générale E1 Cultures de la communication	U1	3	Ponctuelle écrite	4h	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4h
Epreuve générale E2 Langue vivante étrangère 1 : E21 Compréhension de l'écrit et expression écrite	U2 U21	1,5	Ponctuelle écrite	2h	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	2h
Epreuve générale E2 Langue vivante étrangère : E22 Production orale en continu et en interaction	U2 U22	1,5	Ponctuelle orale	20 min*	CCF 1 situation d'évaluation		Ponctuelle orale	20 min*
Epreuve générale E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle écrite	4h	CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle écrite	4h
Epreuve professionnelle E4 Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication	U4	5	Ponctuelle écrite	4h	Ponctuelle écrite	4h	Ponctuelle écrite	4h
Epreuve professionnelle E5 Conception et mise en œuvre de solutions de communication	U5	4	CCF 2 situations d'évaluation		CCF 2 situations d'évaluation		Ponctuelle orale	40 min
Epreuve professionnelle E6 Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes	U6	3	CCF		CCF		Ponctuelle écrite	3h
EF1 Langue vivante étrangère 2**	UF1		Ponctuelle orale	15 min*	Ponctuelle orale	15 min*	Ponctuelle orale	15 min*
EF2 Engagement étudiant	UF2		CCF	20 min	CCF	20 min	Ponctuelle orale	20 min
EF3 Entrepreneuriat	UF3		Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min	Ponctuelle orale	20 min

**Temps de préparation de 20 minutes*
***** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire E2. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.***

Annexe IV d - Définition des épreuves

ÉPREUVE E1 - CULTURES DE LA COMMUNICATION

U1 Coefficient 3

1. Finalités et objectifs

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à :
- rendre compte de manière succincte de différentes positions présentes dans un ensemble documentaire à dominante textuelle portant sur une question de société
- mobiliser des exemples d'opérations ou de campagnes de communication illustrant les positions présentes dans l'ensemble documentaire en s'appuyant sur les connaissances acquises et la réflexion menée en cours de formation
- analyser une opération ou une campagne de communication en lien avec la question de société abordée à travers les procédés qu'elle mobilise
- concevoir et rédiger un message dans une situation de communication donnée
- mobiliser les références culturelles qui peuvent le sous-tendre
- justifier la cohérence du message produit au regard de la situation de communication donnée

2. Contenu

L'unité U1 de Cultures de la Communication est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel :
- convoquer les modèles appropriés à la compréhension d'une situation de communication
- appréhender la construction des discours médiatiques, leur légitimité et leur validité
- questionner les usages et la réception des media
- évaluer la fiabilité d'un contenu
- appréhender une cible, les représentations et les comportements associés
- utiliser des codes et des imaginaires appropriés à la cible
- problématiser les notions d'identité et d'image et leurs enjeux
- identifier et comprendre les spécificités de l'annonceur
- mettre en perspective la communication de l'annonceur au regard des enjeux sociétaux
- percevoir la représentation comme une construction
- identifier les éléments constitutifs du message publicitaire et comprendre les objectifs qu'ils visent
- identifier les codes des différents supports et les horizons d'attente qu'ils génèrent
- analyser les moyens d'optimiser la circulation et la réception du message
- maîtriser la langue écrite
- mobiliser de manière pertinente des références culturelles (littéraires, artistiques, audiovisuelles)
- produire un message écrit adapté aux supports, aux objectifs et aux cibles
- maîtriser les étapes de la conception et de la production du message visuel
- maîtriser les étapes de l'élaboration et de la production du message audio et vidéo
- maîtriser les codes et spécificités des différents supports digitaux en vue de l'élaboration de solutions digitales

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir-faire décrits dans le référentiel**.**

3. Critères de l'évaluation

Les critères d'évaluation sont les suivants :
- la précision, la rigueur et la finesse de l'expression
- la richesse de la culture générale
- la qualité du recul critique
- la curiosité intellectuelle, la culture générale et l'ouverture d'esprit
- la qualité de l'analyse des médias en fonction d'un contexte historique et sociologique donné
- la pertinence de l'analyse d'une cible fondée sur la distinction nette entre réalités et représentations
- la bonne compréhension des cultures des annonceurs
- la précision des connaissances dans l'analyse et la production de messages (texte, image, son, messages digitaux, etc.).

4. Modalités d'évaluation

A. Forme ponctuelle (écrite, durée 4 heures)

Le programme de la deuxième année de formation est composé de 3 thématiques renouvelées par tiers chaque année.

L'épreuve prend appui sur un ensemble documentaire lié à au moins une thématique du programme de la deuxième année de formation et comporte trois questions distinctes, d'un poids sensiblement équivalent.

La première question prend appui sur une série de documents : textes et éventuellement iconographies. Le candidat doit identifier à partir des documents proposés et de ses connaissances personnelles, les différentes positions sur un sujet en lien avec l'un des thèmes au programme et déterminer comment ces positions se manifestent dans le domaine de la communication.

La deuxième question prend appui sur une série de documents relatifs à une opération ou campagne de communication. Le candidat doit analyser les procédés de cette opération ou campagne de communication, éventuellement comparée à une ou plusieurs autres, ou référée à des éléments de culture générale (littéraire, artistique ou audiovisuelle), afin de mettre en valeur les choix opérés au regard de la thématique abordée précédemment.

La troisième question conduit le candidat à réaliser, en le justifiant, un travail de conception et de rédaction à partir de la demande précise d'un annonceur réel ou fictif évoluant dans le contexte décrit par l'ensemble documentaire précédent. L'annonceur pourra éventuellement être celui de la campagne de communication étudiée précédemment, à laquelle il s'agira dans ce cas d'apporter des inflexions sensibles.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.
Chaque situation vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 1.
Chaque situation est d'une durée de 2 heures dont au moins une écrite.
Le CCF évaluera les mêmes compétences et connaissance, mises en œuvre dans les mêmes types d'activités et avec les mêmes données que l'épreuve ponctuelle.

Les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

ÉPREUVE E2 – LANGUE VIVANTE ETRANGERE 1

U2 Coefficient 3
Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe.

1. Finalités et objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 les activités langagières suivantes :
- compréhension de documents écrits
- production et interaction écrites
- compréhension de l'oral
- production et interaction orales

L'épreuve est composée de deux sous-épreuves E21 et E22.

Sous-épreuve E21 : Compréhension de l'écrit et expression écrite

U21 Coefficient 1,5

A) Forme ponctuelle - durée 2 heures

Dictionnaire unilingue autorisé.

Support(s) pour l'écrit :

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

Exercices : deux parties de même pondération sont proposées :

1. **Compréhension de l'écrit**
   Rédiger en français un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.
2. **Expression écrite**
   Rédiger en langue vivante un écrit (courrier, courriel, bref rapport, instruction, analyse, document commercial, argumentation, etc.) à partir d'éléments de contexte ou de consignes.

B) Contrôle en cours de formation pour les candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités - 2 situations d'évaluation

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

Sous-épreuve E22 : production orale en continu et en interaction

U22 Coefficient 1,5

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter, à partir d'un contexte professionnel ancré dans l'aire culturelle et linguistique de référence, un court propos organisé et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.
L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

Que ce soit en CCF ou sous forme ponctuelle, la commission d'interrogation est composée d'un enseignant ou un formateur de langue vivante intervenant dans une section de STS tertiaire, de préférence en STS Communication.
La sous-épreuve représente la moitié de la note finale

A. <u>Forme ponctuelle</u>

Durée 20 minutes + 20 minutes de préparation

L'évaluation est fondée sur un dossier composé d'au moins deux documents de nature variée, dont un obligatoirement audio ou vidéo. L'enregistrement audio ou vidéo, d'une durée maximale de trois minutes, peut être un discours, une discussion, un commentaire de journal télévisé, un extrait d'émission de radio, une campagne de communication radiophonique, une vidéo disponible sur un site web d'hébergement, etc. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels. Les documents textuels, iconographiques ou numériques peuvent être une affiche ou encart publicitaire, un extrait de site internet ou intranet, une plaquette de communication, un extrait d'article de presse, etc. Au sein du dossier les documents sont accompagnés d'une mise en situation et d'indications se rattachant à une opération de communication

L'évaluation se déroule en deux temps :

- Une prise de parole en continu au cours de laquelle le candidat fait la présentation et l'analyse de la situation professionnelle qui lui a été soumise
- La commission conduit un entretien avec le candidat qui doit lui permettre d'approfondir et de compléter les points abordés. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

B. **Contrôle en cours de formation**

Il est constitué d'une situation d'évaluation se déroulant au cours de la deuxième année entre février et juin et correspondant aux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : production orale en continu et en interaction (20 minutes + 20 minutes de préparation), coefficient 1,5.

La nature des supports d'évaluation ainsi que le déroulement de la sous-épreuve sont identiques à ceux de la sous-épreuve sous forme ponctuelle.

E3 CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

U3 Coefficient 3

L'unité U3 Culture juridique, économique et managériale valide les compétences établies par l'arrêté du 15 février 2018 (publié au JO n°54 du 06 mars 2018).

1- Finalités et objectifs

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

2- Modalités et critères d'évaluation

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

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

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret.
L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :
- la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale
- une base documentaire
- une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnement couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.
L'épreuve est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement de « culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.
Chaque situation vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans le cadre de l'unité 3,

en faisant apparaître une complémentarité d'approche des champs disciplinaires. L'ensemble des deux situations doit permettre d'évaluer les compétences du candidat dans chacun des trois champs économique, juridique et managérial.
Chaque situation est d'une durée de 2 heures dont au moins une écrite.

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

E4 : Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication

U4- Coefficient 5

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve vise à évaluer chez le candidat l'acquisition des compétences décrites dans les activités déclinées dans le bloc de compétences 1 « Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication », à savoir :

- prise en charge de la demande de l'annonceur ;
- élaboration du plan de communication dans un environnement digitalisé ;
- pilotage du plan de communication.

2. Contenu

L'unité E4 est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel :

- prendre en charge la demande de l'annonceur
- élaborer un plan de communication dans un environnement digitalisé
- piloter un plan de communication

3. Critères de l'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc 1 « Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication » figurant dans le référentiel de certification.

4. Modalités d'évaluation

Cette épreuve est organisée uniquement sous la forme ponctuelle.

L'épreuve est écrite et d'une durée de 4 heures.
Elle revêt la forme d'une étude de cas relative à la contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication.

Elle prend appui sur la situation d'une entreprise ou d'un autre type d'organisation.
Un dossier documentaire est fourni : il comporte des éléments relatifs à une situation réelle d'organisation ayant trait à :
- la présentation de l'environnement et de ses évolutions, notamment dans le secteur de la communication, et sur le plan sociétal, règlementaire et technologique
- la présentation des caractéristiques de l'organisation support de l'épreuve et des enjeux auxquels elle est confrontée
- la stratégie de communication mise en œuvre par cette organisation

Le candidat devra réaliser un diagnostic relatif à la stratégie de communication de l'organisation, en prenant appui sur une démarche de veille relative à l'écosystème de la communication. Ce diagnostic permettra de faire émerger les enjeux sociétaux, règlementaires et technologiques et de formuler des préconisations relatives à la stratégie de communication de l'annonceur.
Le candidat, à partir de la même situation, sera amené à proposer un plan de communication, ainsi que les moyens et outils permettant d'en assurer le pilotage, en prenant appui sur les éléments mis en évidence dans le cadre du diagnostic réalisé. En outre, cette épreuve comportera une dimension

juridique.

5. Composition de la commission de correction

Pour l'évaluation de l'épreuve, il est fait appel aux professeurs d'Economie et Gestion enseignant en section de technicien supérieur "Communication", ayant en charge au moins l'un des enseignements professionnels.

E5 – Conception et mise en œuvre de solutions de communication

U5 Coefficient 4

1. Finalités et objectifs

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication.
L'épreuve permet plus précisément de vérifier l'aptitude du candidat à :

- rechercher des informations pertinentes afin de mettre en œuvre une veille créative et technologique
- procéder à la conception et la mise en œuvre de solutions de communication en mobilisant des acteurs variés dont le travail sera organisé et coordonné en mode projet
- mobiliser les techniques et notions nécessaires pour la création, la production et la diffusion de solutions de communication
- recourir à des prestataires en cas de besoin
- mettre en œuvre des modalités de contrôle et d'évaluation de la solution de communication proposée

2. Contenu

L'unité U5 de « conception et mise en œuvre de solutions de communication » est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel de certification :

- mettre en œuvre une veille créative et technologique au service de la demande
- créer des contenus et des solutions de communication
- produire et diffuser des solutions de communication
- acheter des prestations
- contrôler et évaluer les solutions de communication

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont ceux qui sont décrits au regard de chaque compétence du bloc 2 « concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication » figurant dans le référentiel de compétences.

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve porte sur l'ensemble des productions réalisées par le candidat durant sa période de formation, en milieu professionnel ou en atelier de professionnalisation. Ces différentes productions figurent dans le portfolio du candidat.

L'épreuve prend appui sur un dossier professionnel qui comporte les documents suivants :

- Un tableau synoptique de description du portfolio numérique réalisé par le candidat. Ce tableau doit indiquer les productions réalisées, les annonceurs concernés et les types de supports de communication. Le portfolio regroupe l'ensemble des productions réalisées par le candidat au cours de sa formation qui doivent témoigner d'une certaine diversité (production destinée à l'imprimerie, production audio-visuelle, production digitale, communication directe, communication interne…) ;

- Trois fiches descriptives de situation professionnelle relatives chacune à une réalisation emblématique parmi celles listées dans le portfolio du candidat. L'ensemble des fiches doit démontrer que le candidat maîtrise les compétences liées à la totalité des activités du bloc. Une des fiches au moins doit décrire une réalisation prenant appui sur une demande réelle rencontrée de manière privilégiée mais non exclusive en stage. Le modèle de fiche descriptive est présenté dans la circulaire nationale d'organisation ;
- Les attestations de stage ou les certificats de travail

L'ensemble des productions présentées dans le dossier devra être accessible par le jury lors de l'épreuve. Le candidat se présente à l'épreuve avec l'équipement permettant d'accéder et de consulter le dossier et les productions numériques. Le dossier constitue une œuvre originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de présentation du dossier dans les délais prescrits ou un dossier non conforme entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré. Ce dossier est mis à disposition du jury dans les conditions définies par la circulaire nationale d'organisation. Il fait notamment l'objet d'un contrôle de conformité organisé par les autorités académiques

A- Forme ponctuelle (orale, durée : 40 minutes)

Organisation de l'épreuve

Les candidats passent l'épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques en utilisant leur propre matériel. Ils doivent se munir des équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques, productions et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils sont responsables de l'accès à ces ressources. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

Déroulement de l'épreuve

L'épreuve comporte deux parties :

Première partie : parcours de professionnalisation (durée 20 minutes maximum)
Pendant 5 minutes au maximum, le candidat présente son parcours de professionnalisation en lien avec les compétences du bloc « concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication »
Pendant 15 minutes, un échange avec le jury, permet au candidat d'expliciter son parcours de professionnalisation, en démontrant sa claire compréhension du cadre professionnel de réalisation de ses productions, des enjeux associés et de sa capacité à identifier les usages ou les pratiques professionnelles les plus pertinentes.

Le questionnement de la commission d'interrogation s'appuie sur le tableau synoptique du candidat**.** Il permet au candidat d'expliciter ses productions, les contextes, les enjeux et de justifier ses choix créatifs. La commission peut faire varier, par le questionnement, différents paramètres afin de vérifier le degré d'acquisition des compétences.

Deuxième partie : approfondissement à partir des fiches descriptives de situations professionnelles (durée 20 minutes)

Le candidat est interrogé à partir d'une ou plusieurs des fiches descriptives de situations professionnelles présentes dans son dossier professionnel.
La commission d'interrogation conduit un entretien destiné à évaluer par sondage le degré de maîtrise par le candidat de l'ensemble des compétences relevant du bloc 2 « concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication ». Pour cela, la commission peut faire varier, par le questionnement, différents paramètres. Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée des membres suivants :

- un professeur d'économie-gestion chargé de l'enseignement du bloc 2 « concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication »
- un professeur chargé de l'enseignement des « cultures de la communication »
- un professionnel du secteur de la communication

En cas d'absence de l'un des professeurs, celui-ci peut être remplacé par un autre professeur chargé des enseignements professionnels intervenant en atelier de professionnalisation.
En cas d'absence du professionnel, la commission peut toutefois valablement se tenir et délibérer.

B - Contrôle en cours de formation

Organisation de l'épreuve

Les candidats passent l'épreuve dans leur centre de formation. Ils doivent se munir des équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques, productions et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils sont responsables de l'accès à ces ressources. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

Déroulement de l'épreuve

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation conduites à partir du dossier professionnel du candidat :

Situation A - Parcours de professionnalisation

Cette situation évalue le parcours de professionnalisation du candidat en lien avec les compétences du bloc 2 « concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication ».
Au cours de sa formation, des temps d'échanges et de bilan individuel permettent au candidat d'expliciter son parcours de professionnalisation, en démontrant sa claire compréhension du cadre professionnel de réalisation de ses productions, des enjeux associés et de sa capacité à identifier les usages ou les pratiques professionnelles les plus pertinentes. Ces échanges permettent également au candidat d'expliciter ses productions, les contextes, les enjeux et de justifier ses choix créatifs. L'équipe pédagogique conserve une trace de ces échanges et des éléments de suivi.
L'évaluation, en fin de formation, s'appuie sur l'ensemble des informations collectées et sur le dossier du candidat pour déterminer le degré de maîtrise des compétences. Les évaluateurs renseignent la grille d'évaluation dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation.

Situation B - Approfondissement à partir des fiches descriptives de situations professionnelles

Cette situation d'évaluation a lieu en fin de formation après la situation A. Elle consiste en un entretien d'une durée maximale de 20 minutes qui s'appuie sur les fiches descriptives de situations professionnelles présentées par le candidat dans son dossier professionnel.
La commission d'interrogation évalue par sondage le degré de maîtrise par le candidat de l'ensemble des compétences relevant du bloc 2 « concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication ». Pour cela, la commission peut faire varier, par le questionnement, différents paramètres. Pour étayer son propos, le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance.

À l'issue de cette seconde situation d'évaluation, l'équipe pédagogique de l'établissement de formation adresse au jury la proposition de note sur 20 points selon les modalités déterminées par les autorités académiques. Conformément à la réglementation, le jury pourra éventuellement demander à avoir communication des supports des évaluations. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée jusqu'à la session suivante.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée des membres suivants :
- le professeur d'économie-gestion chargé de l'enseignement du bloc 2 « concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication » intervenant en ateliers de professionnalisation
- le professeur chargé de l'enseignement des « cultures de la communication » intervenant en ateliers de professionnalisation

- un professionnel du secteur de la communication

En cas d'absence du professionnel, la commission peut toutefois valablement délibérer.

Épreuve E6 – Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes

U6 Coefficient 3

1. Finalités et objectifs

L'objectif de l'épreuve E6 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc 3 « Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes » :

L'épreuve permet plus précisément de vérifier l'aptitude du candidat à :
- collecter, analyser et diffuser des informations sur les évolutions de l'écosystème media et digital
- construire et positionner une offre media et digitale innovante
- accompagner des équipes commerciales dans la valorisation de solutions media et digitales innovantes
- conseiller les annonceurs dans la mise en œuvre de solutions media et digitales innovantes

2. Contenu

L'unité U6 de « Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes » est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel de certification :

- Collecter, analyser et diffuser des informations sur les évolutions de l'écosystème media et digital
- Construire et positionner une offre media et digitale innovante
- Accompagner des équipes commerciales dans la valorisation de solutions media et digitales innovantes
- Conseiller les annonceurs dans la mise en œuvre de solutions media et digitales innovantes

3. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont ceux qui sont décrits au regard de chaque compétence du bloc 3 « Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes », figurant dans le référentiel de compétences.

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve s'appuie sur un contexte d'entreprise diffusé aux enseignants de BTS Communication, dans des conditions définies par la circulaire d'organisation.
Ce contexte est identique pour les candidats évalués en contrôle en cours de formation comme pour ceux évalués sous forme ponctuelle.

A. Contrôle en cours de formation

Le contexte d'entreprise est complété localement par des questions et des problèmes à résoudre. Il sert de support d'évaluation de l'ensemble des compétences du bloc 3.
L'évaluation se déroule au cours de la 2ème année de formation.
Elle prend la forme d'une situation d'évaluation qui doit mobiliser plusieurs modalités (exemple : dossier professionnel, jeux de rôle, soutenance orale, épreuve pratique sur poste informatique, etc.) définies au préalable par l'équipe pédagogique.

Cette situation d'évaluation se déroule sur plusieurs temps.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge du bloc 3. Un professionnel peut être mobilisé.

B. Forme ponctuelle

Épreuve écrite
Durée : 3 heures
L'épreuve prend appui sur le contexte d'entreprise figurant dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et comporte une série de questions et/ou des problèmes à résoudre relatifs aux compétences du bloc 3.
La correction de chaque copie est assurée par les professeurs d'économie gestion intervenant en BTS communication
L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

EF1 – Langue vivante étrangère 2

Points supérieurs à 10
Durée 15 minutes, préparation 15 minutes

1. Objectifs

La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de la langue vivante étrangère obligatoire.
Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.
L'évaluation se fonde sur une maîtrise du niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) des activités langagières de réception et de production orale de la langue concernée.

2. Modalités d'évaluation

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant en BTS Communication.
L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 15 minutes, précédé de 15 minutes de préparation.
L'épreuve s'appuie sur un ou plusieurs documents (texte, document iconographique, document audio ou vidéo) dans la langue vivante étrangère choisie, en relation avec le domaine professionnel.
Dans un premier temps le candidat rend compte du ou des documents et réagit au(x) thèmes abordé(s).
S'ensuit un échange avec l'examinateur, qui prend appui sur les propos du candidat en élargissant à des questions plus générales ou relevant du domaine professionnel. Au fil de cet échange, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, justifier son propos ou encore apporter des explications.

EF2 : Épreuve facultative engagement étudiant

Épreuve obligatoire de référence : E5 « Concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication »

Durée : 20 minutes sans préparation.

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

Cela peut concerner :
– **l'approfondissement** des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E5 « Concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication »
– **le développement** de compétences spécifiques à un domaine ou à une activité professionnelle particulière en lien avec le référentiel du BTS Communication et plus particulièrement de compétences évaluées dans l'épreuve obligatoire E5 « Concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication ».

Critères d'évaluation

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

Modalités d'évaluation

A. <u>Contrôle en cours de formation</u>

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L'exposé doit intégrer :
– la présentation du contexte
– la description et l'analyse de(s) activité(s)
– la présentation des démarches et des outils
– le bilan de(s) activité(s)
– le bilan des compétences acquises

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire E5.

B. <u>Forme ponctuelle</u>

Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se déroule dans la continuité immédiate de l'épreuve E5. Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. Cette fiche support de l'épreuve est à transmettre par le candidat au centre où se déroulera son interrogation selon les modalités arrêtées par les services rectoraux organisateurs. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L'exposé doit intégrer :
– la présentation du contexte
– la description et l'analyse de(s) activité(s)
– la présentation des démarches et des outils
– le bilan de(s) activité(s)

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve E5 « Concevoir et mettre en œuvre des solutions de communication ».

EF3 : Entrepreneuriat

Epreuve orale

Durée : 20 minutes

1. Objectif

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences des candidats dans le domaine de la création ou de la reprise d'une entreprise intervenant dans le secteur de la communication, et plus particulièrement dans le domaine de la prestation de services.

Elle s'attache à évaluer la créativité, la capacité d'analyse et la rigueur du candidat, ainsi que sa connaissance des règles de gestion dans une perspective de pérennité de l'activité proposée.

L'épreuve d'entrepreneuriat s'appuie sur :

- l'enseignement de Culture économique, juridique et managériale
- les enseignements dispensés dans le cadre des blocs de compétences du champ professionnel :
- les compétences spécifiques relevant de la définition d'un modèle économique (business model) et de sa traduction par un plan d'affaires (business plan).

2. Contenu

L'épreuve évalue :

- le diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une entreprise de prestation en communication
- le choix du positionnement de l'entreprise sur son marché
- le potentiel de développement de l'entreprise
- la solidité des relations de partenariat envisagées
- la gestion prévisionnelle des ressources humaines
- la faisabilité financière du projet de création ou de reprise

3. Critères d'évaluation

- le diagnostic est clair et pertinent
- le positionnement marketing retenu est judicieux et en cohérence avec le diagnostic
- le potentiel de développement est réaliste et correctement évalué
- les partenaires envisagés couvrent les besoins de l'entreprise
- les besoins en ressources humaines sont correctement anticipés
- le plan de financement est rigoureux, clair, complet et précis

4. Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel composé du modèle économique et du plan d'affaires du projet de création ou de reprise d'une entreprise de prestation de services dans le secteur de la communication. Ce dossier comportant une dizaine de pages est remis à la commission d'évaluation deux semaines minimum avant l'épreuve.

L'épreuve est d'une durée de 20 minutes. Elle comporte une première partie d'une dizaine de minutes permettant au candidat d'exposer les points saillants de son modèle économique et de son plan d'affaires, suivie d'une phase de dialogue avec la commission d'interrogation. Lors de l'épreuve, le candidat apporte tout support ou document qu'il estime utile.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur ayant en charge la préparation de cette épreuve et d'un professionnel du diplôme ou à défaut d'un deuxième professeur d'économie et gestion intervenant dans le BTS concerné.

L'épreuve donne lieu à une note sur 20. Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour l'obtention du diplôme.

ANNEXE V Organisation de la formation

Annexe V a - Grille horaire

BTS Communication		Horaire de 1ère année			Horaire de 2e année			Cycle de deux ans (1)
		Semaine	a (2)	b (2)	Semaine	a (2)	b(2)	Total heures (3)
1. Cultures de la communication (4)		**4**	3	1	**4**	3	1	240
2. Langue vivante A		**3**	2	1	**3**	2	1	180
3. Culture économique, juridique et managériale (5)		**4**	4	0	**4**	4	0	240
4. Enseignement professionnel		**11**	8	3	**10,5**	8	2,5	645
Détail EP	*Contribution à l'élaboration et au pilotage de la stratégie de communication (bloc 1) (6)*	***4***	*3*	*1*	***4***	*3*	*1*	*240*
	Conception et mise en œuvre de solutions de communication (bloc 2) (6)	***4***	*3*	*1*	***3,5***	*3*	*0,5*	*225*
	Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes (bloc 3) (6)	***3***	*2*	*1*	***3***	*2*	*1*	*180*
5. Atelier de professionnalisation (7)		**6**	6	0	**6**	6	0	360
Total		**28**	**23**	**5**	**27,5**	**23**	**4,5**	**1 665**
Enseignements facultatifs								
Langue vivante 2		**2**	2	0	**2**	2	0	120
Entrepreneuriat		**2**	2	0	**2**	2	0	120
Accès des étudiants aux ressources documentaires et informatiques de l'établissement		**3**	3	0	**3**	3	0	

(1) Compte tenu du stage et de la période d'examen, le volume horaire du cycle pour l'étudiant est calculé sur une base théorique de 60 semaines de cours effectif.

(2) a : cours en division entière, b : travaux dirigés en effectifs réduits

(3) Le total des heures étudiant sur la durée du cycle est fourni à titre indicatif.

(4) Le contenu de l'enseignement de Cultures de la communication peut conduire à définir un profil spécifique pour un professeur de Lettres ou nécessiter de faire appel à un autre professeur disposant

de compétences similaires.

(5) Il est recommandé que le professeur intervenant en Culture économique, juridique et managériale, prenne en charge l'enseignement d'au moins l'un des enseignements professionnels, permettant ainsi une plus grande fluidité avec les enseignements de culture économique, juridique et managériale appliquée, dispensés dans les blocs professionnels.

(6) Un bloc professionnel ne peut pas être pris en charge par plusieurs professeurs sur un niveau. Les professeurs veilleront à prendre en charge deux enseignements professionnels, ou un enseignement professionnel, et l'enseignement de CEJM.

(7) Les ateliers de professionnalisation sont conduits en co-animation par deux professeurs de l'équipe pédagogique (soit 12 heures-professeurs). Cet enseignement nécessite des locaux et des équipements permettant le travail de groupe.

Ces ateliers sont structurés par projet et co-animés par les membres de l'équipe pédagogique, en privilégiant les modalités suivantes :

L'intervention des enseignants en charge des enseignements professionnels relevant de façon privilégiée des blocs de compétences « Conception et mise en œuvre de solutions de communication » (bloc 2), « Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes (bloc 3)
L'intervention des professeurs de cultures de la communication sur un volume hebdomadaire minimum de 5 heures hebdomadaires.

A titre dérogatoire, d'autres formes d'organisation, au sein de l'équipe pédagogique, sont envisageables et soumises à la validation de l'IA-IPR référent de la formation avant application.

Ces dérogations devront respecter le volume horaire global de co-intervention (soit 6 heures élèves par année de formation), et garantir l'intervention des professeurs d'enseignement professionnel des blocs 2 et 3, de cultures de la communication et de CEJM sur un volume minimum de 10 heures professeur.

Annexe V b - Stage en milieu professionnel

1. Présentation générale

Garants de la qualité de la formation et de son adaptation aux évolutions et contraintes des métiers de la communication, les stages en milieu professionnel constituent un moment privilégié de professionnalisation et ont vocation à faciliter l'insertion professionnelle des étudiants. De retour de stage, les étudiants peuvent partager et exploiter leur expérience et ainsi nourrir les enseignements de situations professionnelles spécifiques.

2. Parties prenantes

La nécessaire diversité des périodes en milieu professionnel et leur qualité reposent sur un engagement pédagogique des trois partenaires suivants :

- **les organisations d'accueil** qui reçoivent l'étudiant et lui proposent des situations professionnelles lui permettant d'acquérir des compétences décrites dans les blocs professionnels du référentiel de certification du diplôme. Le choix de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cet enjeu;
- **l'étudiant** qui en définissant, avec l'organisation et l'équipe pédagogique, les objectifs et les contenus de ses missions lui permettant d'acquérir, au cours des stages, certaines des compétences attendues dans le référentiel de certification, s'immerge dans des situations professionnelles réelles;
- **l'équipe pédagogique** qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs en veillant notamment à ce qu'ils soient transférables à d'autres situations professionnelles.

Les organisations accueillant des étudiants en BTS « Communication » peuvent être :

- des annonceurs publics et privés (entreprises, administrations et établissements publics, collectivités locales, associations…),
- des agences conseil en communication (généralistes ou spécialisées),
- des agences médias,
- des régies publicitaires,
- des entreprises prestataires du secteur de la communication.

3. Objectifs

Les stages doivent permettre à l'étudiant d'acquérir et d'approfondir les compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. Ils contribuent à l'expérience professionnelle en alimentant le portfolio de situations réelles vécues ou observées. Ils contribuent, au même titre que l'atelier de professionnalisation, à l'acquisition des compétences relevant des blocs professionnels figurant dans le référentiel de certification du diplôme.

Ils constituent des moments privilégiés pour :

- vivre des situations professionnelles réelles,
- s'immerger dans des contextes professionnels variés, et formateurs, en se positionnant du point de vue d'un annonceur, ou d'une agence conseil en communication, ou encore d'une régie,
- construire une représentation du métier dans toutes ses dimensions : préparation et suivi de solutions de communication, gestion des relations avec les partenaires, production de moyens de communication, conseil et relation annonceur, veille opérationnelle,
- appréhender les métiers des prestataires liés au milieu de la communication.

Ils permettent notamment :

- d'acquérir et de développer des compétences professionnelles dans un environnement digitalisé, intégrant les enjeux de responsabilité sociétale et environnementale
- de réaliser des activités mobilisant de façon significative les compétences relevant des blocs professionnels du référentiel de certification du diplôme
- de mobiliser une démarche de veille dans le cadre des missions qui leur sont confiées
- d' acquérir des attitudes et des comportements adaptés au milieu de la communication

- d'appréhender les spécificités culturelles, organisationnelles, juridiques et commerciales du milieu de la communication

4. **Modalités**

Les stages s'inscrivent dans la progression élaborée par l'ensemble de l'équipe pédagogique.

Des activités professionnelles pourront être menées en dehors des périodes de stages, sur des plages horaires libérées par l'équipe pédagogique, dans l'emploi du temps des étudiants.

4.1 Voie scolaire

Les stages en milieu professionnel sont obligatoires pour les candidats scolaires.
Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle de l'équipe pédagogique dont relève l'étudiant.
Les stages peuvent avoir lieu dans une ou plusieurs organisations afin de construire un parcours de formation individualisé prenant appui sur des contextes de travail variés.

La durée des stages est de 14 semaines, soit 70 journées, à effectuer sur les deux années, avec une période de six semaines consécutives au minimum à programmer en fonction de l'organisation retenue par l'établissement, sur proposition de l'équipe pédagogique.

Chaque période de stage en entreprise fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation de l'étudiant et l'organisation d'accueil. La convention est établie conformément aux dispositions légales en vigueur. Si le stage se déroule à l'étranger, la convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.
En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

Pendant le stage, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant stagiaire et non de salarié, à moins d'un stage à l'étranger dont la législation impose ce statut. Durant chaque période, la présence continue du stagiaire dans l'organisation est effective pendant toute la durée du stage.

La convention de stage doit préciser au minimum :

- les modalités de couverture en matière d'accident du travail et de responsabilité civile ;
- les objectifs du stage en matière d'acquisition des compétences, de situations de travail prévues;
- la durée, le calendrier et la planification du stage ;
- les modalités de suivi du stagiaire par les professeurs de l'équipe pédagogique responsable de la formation de l'étudiant et par le tuteur.

En fin de stage, une « attestation de stage » est remise au stagiaire par le responsable de l'organisation d'accueil. Elle précise au minimum les dates et la durée du stage. Cette attestation de stage est conforme au modèle proposé par la circulaire nationale d'organisation de l'examen et respecte les modalités précisées par le Recteur d'Académie.
Pour rappel, lorsque la durée du stage de formation en milieu professionnel au sein d'un même organisme d'accueil est supérieure à deux mois consécutifs ou, au cours d'une même année scolaire, à deux mois consécutifs ou non, le ou les stages de formation en milieu professionnel font l'objet d'une gratification versée mensuellement.

Au cours du stage, le tuteur, qui représente l'organisation d'accueil, accompagne l'étudiant stagiaire pour appréhender, mettre en œuvre et analyser les situations de travail rencontrées durant le stage.

Afin d'en assurer le caractère formateur, le stage est placé sous la responsabilité pédagogique des professeurs assurant les enseignements professionnels. Cette équipe pédagogique est responsable de la définition des objectifs du stage, de sa mise en place, de son suivi et de l'exploitation qui en est faite. Elle doit veiller à expliciter aux responsables des organisations d'accueil les objectifs du stage et plus particulièrement les compétences qu'il vise à développer.
Conformément aux dispositions de l'article D124-3 du Code de l'éducation, chaque membre de l'équipe pédagogique suit simultanément seize stagiaires au maximum.

La recherche de l'organisation d'accueil est assurée par l'étudiant, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique, qui doit s'assurer de la conformité des missions au référentiel.

4.2 Voie de l'apprentissage

Un contrat de travail lie chaque apprenti à l'organisation qui l'accueille. Une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti est exigée à l'examen. Ces documents attestent du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.

4.3 Voie de la formation continue

a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée des stages est de 14 semaines sur les deux années. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue en application des textes en vigueur.
Une attestation de l'employeur confirmant l'expérience professionnelle est exigée à l'examen à la place des attestations de stage. Ce document atteste du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.
Les activités effectuées doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel de certification.

b) Candidat en situation de perfectionnement

L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans des activités représentatives des métiers liés à la communication, tels qu'ils sont présentés dans le référentiel.

Ces activités doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à temps plein 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.

4.4 Candidats en formation à distance

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

4.5 Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation de stage est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.
Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et seront précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

5. Situations particulières

5.1 Aménagement de la durée de stage

La durée obligatoire minimale des stages est de 14 semaines.
Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'aménagement de la formation à une durée qui ne peut être inférieure à 8 semaines. Dans tous les cas, une dérogation du recteur est nécessaire. Le jury est informé de la situation du candidat.

5.2 Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, s'ils le jugent nécessaire, au vu de la notation et des appréciations portées par le jury, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.
Toutefois, les candidats qui se présentent une nouvelle fois en redoublant dans le cadre de la formation initiale sous statut scolaire sont tenus de se conformer aux modalités d'organisation de la scolarité, en vigueur dans l'établissement où est effectué le redoublement.
Les candidats redoublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé d'un an,

- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions du Code du travail),
- soit en tant que candidats individuels si les conditions sont remplies.

Le jury doit être informé de la situation du candidat.

Annexe V c – Atelier de professionnalisation

1 – Définition

L'atelier de professionnalisation constitue un espace pédagogique, complémentaire aux périodes des stages en milieu professionnel qui permet de poursuivre le développement des compétences professionnelles, notamment celles à caractère transversal dans des contextes proches du réel. Pour cela, les activités réalisées s'ancrent notamment sur un ou plusieurs contextes organisationnels permettant de répondre à des problématiques professionnelles spécifiques qui n'ont pu être traitées dans les autres espaces pédagogiques. Cet atelier est aussi le lieu privilégié pour faire le lien entre les enseignements professionnels, la culture économique, juridique et managériale et les cultures de la communication.

2 – Objectifs

Les travaux réalisés prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier, réelles ou simulées, vécues ou observées, requérant autant que nécessaire l'usage des ressources numériques. Ils doivent donc permettre :

- l'appropriation des compétences «métier» en travaillant à partir de situations professionnelles,
- le développement de l'identité professionnelle de chargé de communication, dans ses différentes déclinaisons : diversité des organisations d'accueil (annonceur, régie, agence de communication, prestataires divers…), diversité des missions, en particulier dans un contexte de digitalisation accrue,
- le développement de compétences langagières et rédactionnelles indispensables à l'exercice du métier de communicant,
- le développement des compétences comportementales et relationnelles nécessaires à l'exercice du métier,
- l'approfondissement ou la contextualisation des notions d'économie, de droit et de management pour développer la capacité à prendre en compte les différentes dimensions des éléments du programme de culture économique, juridique et managériale, spécifiques aux métiers de la communication et nécessaires à la professionnalisation,
- l'analyse d'une situation professionnelle, des démarches à mettre en œuvre en justifiant leur pertinence au regard des caractéristiques de cette situation, des limites et de la portée des démarches mobilisées.

Les finalités de l'atelier de professionnalisation ne sont donc pas limitées à la mise en œuvre de techniques. Elles relèvent d'une démarche globale permettant d'interroger une situation professionnelle, de l'analyser, mais aussi de la conceptualiser, en mettant à profit les apports et les éclairages proposés par les professeurs lors des différents enseignements. Cet atelier est ainsi l'occasion de conduire une analyse réflexive portant sur la pertinence des démarches mises en œuvre et la construction des compétences visées.
Outre les compétences évoquées précédemment, l'ateliers est le lieu privilégié pour permettre, en lien avec les stages réalisés par les étudiants, de travailler de manière individuelle ou collective sur les activités suivantes :

- l'acquisition de compétences particulières à certains contextes professionnels que les étudiants n'auraient pas pu acquérir en stage ou nécessitant un approfondissement,
- la préparation et le suivi de la rencontre avec des professionnels de la communication, ou acteurs institutionnels, ainsi que les sorties et visites à caractère pédagogique,
- la préparation et la recherche des stages, ainsi que le suivi de leur exploitation, en particulier l'analyse de la transférabilité des situations professionnelles vécues en stages,
- l'accompagnement dans l'élaboration des supports nécessaires à la constitution des éléments de dossiers pour la certification, afin d'accompagner l'évolution de l'étudiant dans son parcours de professionnalisation.

3 – Modalités

L'organisation de cet atelier implique la collaboration de plusieurs professeurs travaillant de façon coordonnée et, dans le cadre d'une co-intervention organisée au sein de l'équipe pédagogique. Le croisement des regards disciplinaires, relevant du champ professionnel ou de l'enseignement général, sur des situations professionnelles réelles ou simulées donne en effet davantage de sens aux différents champs de savoirs abordés dans les différentes unités.
L'organisation retenue doit permettre la mise en œuvre d'activités soit en classe entière, soit en groupe, soit individuellement. Cette organisation relève de l'initiative de l'équipe enseignante selon une pratique de différenciation pédagogique. À cet égard, il est important que les établissements de formation puissent mettre à la disposition des étudiants et de l'équipe pédagogique des espaces dédiés, munis d'équipements matériels et logiciels ainsi que de possibilités de communication interne et externe permettant de simuler le contexte professionnel.
Les séances d'atelier sont animées et pilotées conjointement par deux membres de l'équipe pédagogique en charge, de manière privilégiée, des enseignements professionnels relevant des blocs de compétences suivants : Conception et mise en œuvre de solutions de communication (bloc 2), Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes (bloc 3), de l'enseignement de culture économique, juridique et managériale et de l'enseignement de cultures de la communication.
Chaque membre de l'équipe pédagogique qui y participe apporte sa propre expertise en mobilisant des champs de savoirs et de compétences complémentaires et travaille conjointement sur des situations professionnelles ayant trait à l'exercice du métier. L'objectif est de contribuer à la professionnalisation des étudiant(e)s, en tenant compte du contexte dans lequel la formation se déroule, et de la situation des apprenants.
Au début de chaque année scolaire, l'équipe enseignante préparera le projet pédagogique d'animation des séances d'atelier de la période qui s'engage. Ce projet sera soumis à la validation du chef d'établissement qui sollicitera l'IA IPR référent en cas de besoin.
En aucun cas, ces heures d'atelier ne doivent être détournées de leur finalité. En particulier, il ne peut être question de les utiliser comme des heures de cours.

ANNEXE VI - Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien diplôme et du nouveau diplôme

BTS Communication (arrêté du 11 juin 2009 modifié)				**BTS Communication** (présent arrêté)		
Epreuves ou sous-épreuves		**Unités**		**Epreuves ou sous-épreuves**		**Unités**
E1	Cultures de la Communication	**U1**		**E1**	Cultures de la Communication	**U1**
E2	Expression et culture en langue vivante étrangère Langue A	**U2**		**E2** E21 E22	Langue vivante étrangère 1 Compréhension de l'écrit et expression écrite Compréhension de l'oral, production orale en continu et en interaction	**U2** U21 U22
E3 E31 E32	Economie, droit et management : Economie et Droit Management des entreprises	**U3** U31 U32		**E3**	Culture économique, juridique et managériale	**U3**
E4	Relations commerciales	**U4**		**E6**	Accompagnement du développement de solutions media et digitales innovantes	**U6**
E5	Activités de Communication	**U5**		**E4**	Contribution à la définition et au pilotage de la stratégie de communication	**U4**
E6	Projet et Pratiques de la Communication	**U6**		**E5**	Conception et mise en œuvre de solutions de communication	**U5**
EF1	Langue vivante étrangère B	**UF1**		**EF1**	Langue vivante étrangère 2	**UF1**
EF2	Engagement étudiant	**UF2**		**EF2**	Engagement étudiant	**UF2**
				EF3	Entrepreneuriat	**UF3**

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

Sommaire

TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS 2
ANNEXE I – RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME 5
Annexe I.A – Référentiel des activités professionnelles 5
Annexe I.B – Référentiel de certification 20
Bloc de compétences n°1 – Optimisation des processus administratifs 20
Bloc de compétences n°2 – Gestion de projet 32
Bloc de compétences n°3 – Collaboration à la gestion des ressources humaines 40
ANNEXE II – MODALITÉS DE CERTIFICATION 49
Annexe II.A – Description des unités constitutives du diplôme 49
U1 – Culture générale et expression 49
U21 et U22 – Expression et culture en langues vivantes étrangères 49
U3 – Culture économique, juridique et managériale 61
U4 – Optimisation des processus administratifs 61
U5 – Gestion de projet 61
U6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines 61
Unités facultatives 61
Annexe II.B – Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire 63
Annexe II.C – Règlement d'examen 64
Annexe II.D – Définition des épreuves 65
ANNEXE III – ORGANISATION DE LA FORMATION 81
Annexe III.A – Grille horaire de formation 81
Annexe III.B – Stages en milieu professionnel 82
Annexe III.C – Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée 87
Annexe III.D – Module optionnel de parcours individualisé 89
ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE 90
Tableau de correspondance avec le diplôme du BTS Assistant de manager 90

TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS

Brevet de technicien supérieur BTS Support à l'action managériale

Activités	Blocs de compétences	Unités
Domaine d'activité 1 – optimisation des processus administratifs - ***support opérationnel aux membres de l'entité*** - ***gestion des dossiers en responsabilité*** - ***amélioration continue des processus*** - ***gestion des ressources de l'entité***	***Bloc n° 1 – optimisation des processus administratifs*** - conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité - conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier - contribuer à la pérennisation des processus - rationaliser l'usage des ressources de l'entité	***UNITÉ U4*** ***Optimisation des processus administratifs***
Domaine d'activité 2 – gestion de projet - ***préparation du projet*** - ***mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet*** - ***conduite du projet*** - ***clôture du projet***	***Bloc n° 2 – gestion de projet*** - formaliser le cadre du projet - conduire une veille informationnelle - suivre et contrôler le projet - évaluer le projet	***UNITÉ U5*** ***Gestion de projet***
Domaine d'activité 3 – collaboration à la gestion des ressources humaines - ***accompagnement du parcours professionnel*** - ***contribution à l'amélioration de la vie au travail*** - ***collaboration aux relations sociales*** - ***participation à la performance sociale***	***Bloc n° 3 – collaboration à la gestion des ressources humaines*** - gérer la relation de travail - mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail - organiser les activités du champ des relations sociales - mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective	***UNITÉ U6*** ***Collaboration à la gestion des ressources humaines***

	Bloc n°4 – culture générale et expression Communiquer par écrit : - appréhender et réaliser un message écrit - respecter les contraintes de la langue écrite - synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production - répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. Communiquer oralement : - s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs - organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message	***UNITÉ U1*** ***Culture générale et expression***
	Bloc n°5 – expression et culture en langues vivantes étrangères ***Langue vivante étrangère A*** Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - compréhension de l'oral - production et interaction orales	***UNITÉ U21 - Langue vivante étrangère A***
	Langue vivante étrangère B Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - compréhension de l'oral - production et interaction orales	***UNITÉ U22 - Langue vivante étrangère B***

	Bloc n°6 – Culture économique, juridique et managériale Capacités à : - analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ; - exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ; - proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ; - établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ; - exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.	***UNITÉ U3*** ***Culture économique juridique et managériale***
	Bloc facultatif - Langue vivante étrangère C Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - compréhension de l'oral - production et interaction orales	***UNITÉ FACULTATIVE – Langue vivante étrangère C***
	Bloc facultatif – Module de parcours individualisé - construire une démarche personnelle d'acquisition de compétences complémentaires.	***UNITÉ FACULTATIVE – Module de parcours individualisé***

ANNEXE I – RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME

Annexe I.A – Référentiel des activités professionnelles

I – Appellation du diplôme

Support à l'action managériale

II – Champ d'activité

II.1. Définition du métier

La personne titulaire du diplôme apporte son appui à une, un ou plusieurs cadres, à une équipe projet ou au personnel d'une entité[1], en assurant des missions d'interface, de coordination et d'organisation dans le domaine administratif. Par son action proactive et facilitatrice, elle contribue à la productivité et à l'image de l'entité ainsi qu'au développement du travail collaboratif. Ses missions s'inscrivent dans un environnement national et international avec des exigences relationnelle et comportementale essentielles pour interagir dans un contexte professionnel complexe, interculturel et digitalisé.

La personne titulaire du diplôme assure aussi la gestion de dossiers et son expertise lui permet de contribuer à l'amélioration des processus administratifs, impliquant des membres de l'entité mais aussi des partenaires de l'organisation.

II.2. Contexte professionnel

II.2.1. Emplois concernés

Si on se réfère à la classification de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), la famille professionnelle est celle des secrétaires de direction. Au sein du répertoire national des certifications professionnelles, cela correspond au métier « assistanat de direction ».

Mais les appellations les plus fréquentes pratiquées par les organisations sont les suivantes :

- office manager,
- assistante ou assistant (ressources humaines, logistique, commerciale, marketing, etc.),
- chargée ou chargé de recrutement, de formation, de relations internationales, etc.,
- technicienne administrative ou technicien administratif,
- adjointe administrative ou adjoint administratif.

Les emplois intéressent tout type et toute taille d'organisation ayant un rayonnement national voire international. Ainsi ces emplois s'exercent dans des entreprises privées ou publiques, des administrations, des associations ou encore des structures relevant de l'économie sociale et solidaire.

Le champ professionnel est marqué par une double tendance : une polyvalence accrue dans un contexte global de recentrage des organisations sur leur cœur de métier et un besoin de spécialisation mobilisant des compétences techniques spécifiques.

[1] On entend par entité la structure organisationnelle dans laquelle la personne titulaire du diplôme exerce son métier. Il peut s'agir d'une direction, d'un service ou encore d'un département en fonction de l'organigramme de l'organisation (entreprise, administration ou encore association).

Ces emplois s'exercent dans tous les secteurs d'activité (juridique, numérique, santé, évènementiel, bâtiment et travaux publics, transport, services à la personne, etc.).

II.2.2. Environnement de l'emploi

Un environnement économique et juridique en mutation

L'environnement économique et juridique subit des transformations majeures liées à la mondialisation et au développement des technologies de l'information et de la communication.

La diffusion de l'économie numérique bouscule les modèles économiques traditionnels :

- la visibilité mondiale des organisations est possible grâce aux services offerts par internet,
- les clients et les usagers ont un accès facilité à l'information et participent directement à la création de valeur et à la *e*-réputation de l'organisation,
- les possibilités de stockage, de traitement - et notamment le développement des algorithmes de prédiction - et de diffusion de grandes masses de données permettent de mieux connaître les comportements des clients et des usagers et favorisent l'innovation dans la personnalisation des services,
- le développement des plateformes[2] entraîne de nouvelles modalités d'intermédiation et de nouvelles formes de travail.

Dans ce contexte, la prise en compte de l'évolution des règles juridiques nationales et internationales est essentielle, notamment en ce qui concerne le droit du numérique, le droit du travail ou encore le droit des sociétés.

Ainsi la personne titulaire du diplôme exerce son métier dans un environnement incertain qui l'oblige à une veille informationnelle permanente dans une perspective d'amélioration des compétences et d'évolution professionnelle.

De nouveaux modes d'organisation et de management

Le décloisonnement des organisations et le développement du management par projet conduisent à un partage de l'information et une collaboration accrus au sein des équipes. D'une pratique individuelle et centrée sur la relation hiérarchique avec une ou un manager, l'activité de la personne titulaire du diplôme est davantage orientée vers un mode de fonctionnement collaboratif. La coproduction en équipe se généralise dans les petites et moyennes organisations comme dans celles de grande taille où la démarche intrapreneuriale se développe pour répondre au besoin d'innovation et d'adaptation à l'environnement.

En outre, le développement du nomadisme des cadres et la multiplication des partenaires de la personne titulaire du diplôme conduisent à un travail de coopération plus important mais aussi à une plus grande autonomie dans l'accomplissement de ses missions. Ces phénomènes s'accélèrent d'autant que se développe également « l'entreprise étendue » qui implique notamment des partenariats entre différentes organisations autour de projets communs.

[2] On entend par plateforme une solution en ligne d'intermédiation qui met en relation des fournisseurs de biens et/ou services et des clients.

Une nouvelle digitalisation des activités

Ces évolutions des organisations s'accompagnent de nouveaux outils numériques pour la gestion et la communication tels que les progiciels de gestion intégrés (PGI) ou les réseaux sociaux d'entreprise.

Les titulaires du diplôme utilisent de plus en plus des applications spécifiques à l'organisation accompagnant des procédures standardisées dans un processus de flux de travaux (*workflow)*. Ces applications nécessitent certes de suivre les règles, mais aussi de bien les maîtriser pour savoir les adapter.

Concernant les PGI et les applications métier, s'il est vrai que chaque organisation utilise des outils spécifiques, les logiques de fonctionnement restent les mêmes. En l'espèce, les attentes de l'encadrement sont doubles, à savoir une capacité à exploiter ces outils dans le cadre des missions confiées à la personne titulaire du diplôme, mais aussi la capacité à accompagner en interne le développement de ces nouvelles compétences numériques (formation des autres collaborateurs).

Par ailleurs, une meilleure maîtrise de la notion d'identité numérique de l'organisation est une attente forte de l'encadrement, au niveau de la communication interne comme de la communication externe. En effet, les besoins de fédérer autour d'une culture d'entreprise partagée et d'impliquer les salariés conduisent les organisations à développer des réseaux sociaux d'entreprise créant ainsi une communauté d'utilisateurs. En externe, l'utilisation raisonnée des réseaux sociaux est devenue une nécessité en matière de communication avec les clients, les usagers ou encore les futurs collaborateurs : partage d'informations, organisation d'évènements, échange avec la communauté des consommateurs, etc.

Les données deviennent un enjeu pour la création de valeur des entreprises et impactent des fonctions comme les ressources humaines. Leur gestion dans un contexte de mobilisation de masses de données fait de ces dernières un atout pour maintenir un avantage concurrentiel.

Le recours aux équipements mobiles et/ou personnels constitue une tendance à la superposition des temps de vie privée et professionnelle. Si cela a été plutôt une caractéristique des cadres supérieurs, aujourd'hui ces pratiques se diffusent à l'ensemble des personnels. La pression temporelle s'accroît sur le métier de la personne titulaire du diplôme où la relation de service aux acteurs est primordiale.

Cette amplification de la digitalisation des métiers floute les frontières entre les activités et implique une extension du champ d'intervention de la personne titulaire du diplôme. Cela s'accompagne d'une hybridation des fonctions qui explique le recours à des libellés de poste très diversifiés mais qui mettent en œuvre les mêmes compétences comportementales, relationnelles, organisationnelles et techniques.

Ces évolutions rendent indispensables une appréhension du fonctionnement global de l'entité, voire de l'organisation.

Une organisation interculturelle ouverte à l'international

Les technologies de l'information et de la communication facilitent la diffusion d'informations pour les organisations et peuvent leur assurer une visibilité mondiale. Dans un contexte de mondialisation des échanges, le personnel peut être en relation avec des collègues, des fournisseurs et des clients d'origines géographiques, de générations ou encore de secteurs d'activité différents.

Pour la personne titulaire du diplôme, cela nécessite la prise en compte de ses différences mais aussi la maîtrise de l'anglais des affaires.

La responsabilité sociétale des entreprises et des organisations (RSE) de plus en plus prégnante

La responsabilité sociétale s'est imposée dans le management des organisations : il s'agit d'intégrer des considérations sociales, environnementales et éthiques dans les activités et les relations avec les parties prenantes.

Pour les organisations, la responsabilité sociétale devient non seulement un enjeu de communication globale mais aussi une des clefs des choix de gestion, notamment dans les approvisionnements. Enfin, cette approche globale oblige à une plus forte prise en compte des risques et de la sécurité tant pour le personnel que pour les partenaires de l'organisation.

La personne titulaire du diplôme doit prendre en compte ces préoccupations dans la conduite de ses propres activités.

II.2.3. Statut dans l'organisation

Place dans l'organisation

De multiples facteurs permettent de définir les attributions de la personne titulaire du diplôme et conditionnent sa place dans l'organisation :

- le statut de l'organisation (entreprise, administration, association, etc.) et de l'entité (département, service, etc.),
- la taille de l'organisation et de l'entité, son secteur d'activité, sa culture,
- le style de management en vigueur et les niveaux de décisions au sein de l'entité et de l'organisation,
- la diversité des interlocuteurs internes et externes, y compris à l'international,
- la diversité des situations à traiter (incluant les aléas et la complexité à gérer),
- l'environnement technologique de l'entité,
- la conduite des activités en présentiel ou à distance, au sein d'un centre de services partagés, etc.

En outre, la personne titulaire du diplôme exerce ses missions sous l'autorité d'une ou d'un responsable hiérarchique qui, selon les structures, travaille ou non au sein de l'entité.

Statut juridique

Si la personne titulaire du diplôme exerce son métier le plus souvent en tant que salariée de l'organisation ou d'une entreprise de travail temporaire, le développement de l'entrepreneuriat l'amène à choisir de nouveaux statuts.

La personne titulaire du diplôme peut aussi exercer en temps partagé sous la forme du multisalariat porté par des groupements d'employeurs.

II.2.4. Conditions d'exercice

Maîtrise des langues française et anglaise tant pour l'expression orale qu'écrite

La personne titulaire du diplôme est souvent le premier contact qu'ont les partenaires de l'organisation et de ce fait la représente par sa communication écrite et orale. Cette fonction d'interface revêt une très forte dimension relationnelle en raison de la multiplicité des acteurs et des situations.

Une posture spécifique au métier

Il est attendu de la personne titulaire du diplôme des capacités relationnelles lui permettant de s'adapter à une situation de travail dans un contexte interculturel, en tenant compte de la diversité des interlocuteurs, de la structure et de ses processus administratifs, dans le respect de la confidentialité. Ces interactions multiples sont sources de pression et de stress qu'il faut apprendre à gérer.

La conduite des activités qui lui sont confiées requiert une analyse du besoin et du contexte (en exploitant notamment le système d'information de l'organisation et un diagnostic de l'environnement) pour proposer des solutions et accompagner leur mise en œuvre.

Par ses missions et sa position dans l'entité, la personne titulaire du diplôme doit faire preuve de disponibilité, d'écoute active mais aussi d'assertivité. La prise en compte de la variété des situations de travail nécessite :

- une autonomie dans la mise en œuvre des procédures,
- une capacité à prendre des initiatives et être force de propositions,
- de l'adaptabilité, de la réactivité face aux sollicitations immédiates,
- le respect de la confidentialité dans les informations recueillies et transmises,
- de la rigueur dans l'organisation des tâches,
- la connaissance de la structure et de ses acteurs (ce qui est nécessaire pour prendre des initiatives mais aussi pour faire évoluer les processus administratifs), y compris les contraintes juridiques afférentes.

Des compétences dans le domaine du numérique sans cesse renouvelées et actualisées

La prégnance du numérique tant dans la société que dans les organisations impacte fortement le métier. Si les compétences dans le domaine bureautique, de la communication (messagerie) et de l'organisation (gestion d'un agenda) restent nécessaires, elles ne sont pas suffisantes.

Aujourd'hui l'activité de la personne titulaire du diplôme s'ancre sur des capacités[3] telles que

- rechercher, traiter et produire de l'information pour résoudre des problèmes et construire des connaissances,
- communiquer l'information (en utilisant les outils et le langage adaptés) et collaborer au sein de groupes de travail,
- agir en adoptant une attitude éthique et citoyenne.

Ainsi l'animation de communautés, la veille informationnelle et la gestion de l'information sont identitaires du métier. La personne titulaire du diplôme favorise les échanges d'informations au sein de l'entité et par son action contribue à la recherche de solutions.

Le travail en mode projet

Au sein d'une équipe projet, la personne titulaire du diplôme a en charge des missions de suivi qui nécessitent la pratique des outils de pilotage (suivi du déroulement, suivi du budget), la veille informationnelle, la gestion des documents, l'actualisation de tableaux de bord et la préparation de réunions. C'est un rôle essentiel pour la coordination et la communication au sein de l'équipe.

[3] En référence aux compétences du XXIème siècle définies par l'OCDE.

Sa capacité à se saisir de la complexité d'une situation lui permet de disposer d'une autonomie réelle pour alerter de dysfonctionnements observés et proposer des solutions aux problèmes rencontrés.

III – Description des activités

Les activités sont présentées en trois domaines d'activité :

- optimisation des processus administratifs,
- gestion de projet,
- collaboration à la gestion des ressources humaines.

Ces activités ont des caractéristiques transversales concernant la communication ainsi que la gestion et la production d'informations.

Domaine d'activité 1 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Tout processus administratif[4] *vise la satisfaction d'un besoin exprimé par une cliente ou un client, qui peut être interne ou externe à l'organisation.*

La personne titulaire du diplôme intervient dans le processus en tant que gestionnaire, réalisant en autonomie les missions opérationnelles qui accompagnent les décisions prises par l'encadrement.

Par les activités d'interface, de coordination et d'organisation menées, la personne titulaire du diplôme constitue un point d'appui opérationnel pour les acteurs de son entité de rattachement. Son action s'inscrit dans une recherche continue de la performance globale.

Au sein de collectifs de travail, la personne titulaire du diplôme est amenée à coordonner les échanges et à en organiser les modalités compte tenu de contraintes interculturelles, en veillant à véhiculer une image positive de l'organisation. Elle alimente le système d'information[5] *de l'entité, l'exploite pour produire et diffuser de l'information mais aussi pour organiser le travail collaboratif.*

ACTIVITÉS

1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité 1.1.1 Organisation du poste de travail 1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes 1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité 1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques
1.2. Gestion des dossiers en responsabilité 1.2.1 Prise en charge d'un dossier 1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux 1.2.3 Gestion des documents de l'entité
1.3. Amélioration continue des processus 1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus 1.3.2 Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic 1.3.3 Proposition de solutions 1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures 1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information
1.4. Gestion des ressources de l'entité 1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité 1.4.2 Préparation et participation à la négociation 1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage

[4] Le processus administratif est compris comme un ensemble organisé d'activités à caractère administratif réalisé à l'aide de moyens (personnel, équipements, logiciels, informations) et dont le résultat final attendu répond à la demande ayant déclenché le processus. Il est transversal à l'entité.

[5] Le système d'information est défini comme l'ensemble des interactions entre les acteurs, les processus de l'organisation et ses éléments technologiques (infrastructure, services et applications).

CONDITIONS D'EXERCICE

Contexte :

- situation professionnelle avec descriptif de l'activité dans un environnement technologique, économique et juridique évolutif,
- prise en charge des différentes fonctions (interfaçage, organisation, coordination) contingente des secteurs d'activité,
- prise en compte d'une démarche éco-responsable,
- prise en compte des menaces et des risques : humain, culturel, matériel, technique et environnemental (incendie, attentat, vol, usurpation d'identité, agression, risques naturels, malveillance).

Données et informations disponibles :

- organisation et missions de l'entité,
- contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité,
- selon la nature de l'activité administrative, notamment :
  - pour l'administration des ventes, données clients via une base de données ou un logiciel de gestion de la relation clients,
  - pour la gestion administrative interne, applications dédiées (téléphonie, agendas, gestion des déplacements et des notes de frais, réservation de salles, tableaux de bord, etc.), bases de données métier (annuaire de la structure, contrats, fournisseurs et prestataires de service) et base documentaire (modèles et documents),
  - pour le suivi d'une certification qualité éco-responsable ou professionnelle, manuels qualité à actualiser,
- données de veille juridique et règlementaire,
- règles d'hygiène et de sécurité pour les locaux et le personnel.

Équipements et logiciels :

- poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau d'entreprise et à internet,
- accès aux applications métier de l'organisation et bases de données associées, progiciel de gestion intégré, réseau social d'entreprise, outils de gestion documentaire,
- équipement de téléphonie,
- copieur relié au réseau d'entreprise (fonctions de copie, d'impression, de numérisation et de transmission).

Liaisons fonctionnelles

- en interne : personnel de l'entité, responsable(s) hiérarchique(s), réseau interne professionnel, acteurs impliqués dans les dossiers,
- en externe : clients et fournisseurs nationaux et internationaux, administrations ou agences ayant mission de service public, collectivités territoriales, associations professionnelles, prestataires.

Autonomie et responsabilité

La personne titulaire du diplôme, en tant que gestionnaire de dossiers, assure la continuité des activités de l'entité. Elle les réalise, dans un contexte de responsabilité et d'autonomie, dans le respect d'une part des procédures et règles déontologiques de l'organisation et d'autre part du cadre législatif et réglementaire. Les dossiers concernés présentent une récurrence et peuvent lui être confiés exclusivement. En tenant comptes des objectifs et de l'importance pour l'organisation de la qualité des procédures, la personne titulaire du diplôme sait répondre aux attentes et respecter les contraintes, adapter la procédure concernée aux évolutions législatives, règlementaires, et anticiper les difficultés présentes ou à venir pour alerter les responsables. Elle a aussi pour mission de faire une évaluation des actions mises en œuvre et des propositions d'évolution à apporter et est capable de cerner les décisions correctives qui relèvent de son champ d'action.

RÉSULTATS ATTENDUS

<u>En termes de comportement</u> :

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

<u>En termes de communication</u> :

- relations propices à fidéliser et à renforcer la coopération,
- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite :
    - respectant les règles des langues française et étrangères,
    - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
    - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
    - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

<u>En termes de production et de gestion de l'information</u> :

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité,
- gestion des espaces collaboratifs conforme aux règles fixées au sein de l'entité et répondant aux besoins des membres de l'entité.

<u>En termes spécifiques au domaine d'activité</u> :

Support opérationnel aux activités de l'entité :

- poste de travail opérationnel,
- demandes traitées dans les délais impartis,
- agendas et plannings fiables,
- répartition et filtrage des communications et du courrier dans le respect des règles fixées au sein de l'entité.

Gestion des dossiers en responsabilité :

- objectifs réalisés dans le respect des contraintes de délai, de coût et de qualité,
- productions conformes aux attentes, à la réglementation,
- déplacements organisés dans le respect des contraintes temporelles, de coût et de qualité.

Amélioration continue des processus :

- processus administratifs décrits,
- diagnostic sur l'évolution d'un processus établi à partir de l'identification d'un nouveau besoin ou d'un dysfonctionnement et propositions de solutions soumises aux responsables hiérarchiques,
- procédures administratives actualisées, efficaces et conformes aux besoins,
- appropriation par les acteurs des procédures administratives.

Gestion des ressources de l'entité :

- composantes du budget actualisées,
- gestion des stocks de fournitures et petits matériels optimisée,
- approvisionnement réalisé selon une préoccupation écoresponsable,
- matériels et documents recyclés dans le respect de la confidentialité et du développement durable.

Domaine d'activité 2 – GESTION DE PROJET

La gestion de projet est un domaine d'activité très dépendant du contexte organisationnel, réglementaire et technique de l'emploi exercé.

Un projet a la caractéristique d'être unique, non répétitif. Il rassemble des acteurs ayant des compétences et des responsabilités différentes. Sa conduite est donc originale et sa préparation essentielle. Il répond à un besoin défini dans des délais fixés et dans la limite d'une enveloppe budgétaire donnée. Son suivi et son évaluation constituent donc des activités essentielles.

La personne titulaire du diplôme participe aux différentes étapes du projet dans des fonctions d'interface, de coordination et d'organisation. Elle mène un travail de veille lié au projet tant pour suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale que pour s'informer sur son environnement.

Au sein de l'équipe projet, la personne titulaire du diplôme est amenée à coordonner les échanges et à en organiser les modalités compte tenu de caractéristiques interculturelles, en veillant à véhiculer une image positive de l'organisation. Elle alimente le système d'information associé au projet, l'exploite pour produire et diffuser de l'information mais aussi pour organiser le travail collaboratif.

ACTIVITÉS

2.1. Préparation du projet 2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi 2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle 2.1.3 Planification du projet 2.1.4 Préparation du budget prévisionnel 2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet
2.2. Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet 2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle 2.2.2 Automatisation de la veille informationnelle 2.2.3 Diffusion du contenu de la veille
2.3. Conduite du projet 2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet 2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet 2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes
2.4. Clôture du projet 2.4.1 Évaluation des résultats 2.4.2 Établissement du bilan de projet 2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience

CONDITIONS D'EXERCICE

Contexte : - situation professionnelle précisant la nature du projet, - modalités de fonctionnement de la structure dans laquelle se déroule le projet, - rôles et responsabilités de la personne pilote du projet, - modalités d'accompagnement du projet.
Données et informations : - structure et missions de l'organisation, - procédures en place dans l'organisation, - objectifs et enjeux du projet, - description de la structure projet, - contraintes juridiques et réglementaires, - contraintes budgétaires et de temps, - contraintes environnementales.
Équipements et logiciels : - poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau d'entreprise et à internet, - bases de données des fournisseurs et prestataires, - application de création de cartes heuristiques, - logiciel de planification de projet et de suivi budgétaire, - espace collaboratif dédié au projet.
Liaisons fonctionnelles - en interne : responsable(s) hiérarchique(s), pilote du projet, membres de l'équipe projet, - en externe : clients, fournisseurs, prestataires externes et sous-traitants.
Autonomie et responsabilité La personne titulaire du diplôme est capable d'identifier les caractéristiques de l'organisation et de son environnement, de repérer les enjeux et les risques du projet envisagé. En fonction de la nature du projet, deux cas peuvent être distingués : - cas du « projet accompagné » : la personne titulaire du diplôme accompagnera le projet porté par la ou le pilote de projet. À ce titre, elle seconde la personne chargée du pilotage dans les tâches liées à la conduite du « projet accompagné » et participe à son suivi, assure le relais opérationnel du pilotage, l'interface entre tous les acteurs. Les modalités de pilotage (existence ou non d'un comité de pilotage, nombre de groupes de production) auront une influence sur la coordination à mettre en œuvre, - cas du « projet mené en responsabilité » : la personne titulaire du diplôme dispose alors d'une grande autonomie. Consciente des objectifs et des contraintes liés au projet, elle définira la méthode et les outils lui permettant de le mener à bien. La mise en œuvre de telles activités pourra déboucher, pour la personne titulaire du diplôme, sur une démarche entrepreneuriale conduite au sein de l'entité ou en dehors.

RÉSULTATS ATTENDUS

<u>En termes de comportement</u> :

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

<u>En termes de communication</u> :

- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite,
  - respectant les règles des langues française et étrangères,
  - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
  - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
  - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

<u>En termes de production et de gestion de l'information</u> :

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité,
- gestion des espaces collaboratifs conforme aux règles et répondant aux besoins des membres de l'entité.

<u>En termes spécifiques au domaine d'activité</u> :

Préparation du projet :

- enjeux, risques, contraintes et résistances attachés à un projet repérés,
- processus, métiers, personnels et partenaires identifiés,
- maquettes des documents utiles au projet réalisées (analyse des appels d'offres, cahier des charges, planning, budget, etc.) et accessibles au groupe projet via une solution numérique adaptée.

Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet :

- outil de veille opérationnel contenant des informations exactes et de qualité.

Conduite du projet :

- modalités de pilotage du projet identifiées et modélisées,
- organisation structurée et sécurisée de l'accès aux documents et aux ressources,
- outils de suivi réalisés et actualisés,
- base de données et dossiers mis à jour régulièrement.

Clôture du projet :

- résistances au changement anticipées,
- documents de fin de projet produits et accessibles pour l'équipe projet.

Domaine d'activité 3 : COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

La personne titulaire du diplôme participe aux actions de gestion des ressources humaines concernant le recrutement, la formation, la gestion du contrat de travail, la carrière des membres de l'entité, la qualité de vie au travail, les opérations réglementaires. Elle favorise les échanges entre les collaboratrices et collaborateurs et leur hiérarchie, mais aussi avec les partenaires internes (instances représentatives du personnel, médecine du travail) et externes (administrations sociales, inspection du travail, Pôle emploi, experts-comptables et consultants, organismes de certification) en veillant à véhiculer une image positive de l'entité et de l'organisation.

Assurant la collecte et la diffusion rationalisée des informations sociales, son action participe à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, contribuant ainsi au volet social de la performance de l'entité.

ACTIVITÉS

3.1. Accompagnement du parcours professionnel 3.1.1 Valorisation de la marque employeur 3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital 3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels 3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique 3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail
3.2. Contribution à l'amélioration de la vie au travail 3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques 3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels 3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail
3.3. Collaboration aux relations sociales 3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel 3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles 3.3.3 Préparation et suivi de la négociation sociale 3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social
3.4. Participation à la performance sociale 3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux 3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs 3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences 3.4.4 Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue

CONDITIONS D'EXERCICE

Contexte : - situation professionnelle avec descriptif et indicateurs de l'activité liés au contexte de l'entité, - aléas liés à une ou des évolutions de l'environnement (identifiée notamment grâce à une démarche de veille sociale) ou à un besoin de l'organisation, - prise en compte de la question de la liberté d'expression et, plus généralement, des libertés individuelles dans le cadre du travail, - externalisation possible de la fonction ressources humaines et de l'audit auprès d'intermédiaires (par exemple un cabinet spécialisé), - diversité de l'activité générant des situations particulières (organisationnelles, administratives, etc.), y compris en matière d'hygiène, de santé et de sécurité, - articulation des activités entre obligations légales, conventionnelles et responsabilité sociale, en prenant appui sur la veille.
Données et informations disponibles : - descriptif des activités du processus de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse de postes de travail, formation, etc.), - réglementation juridique et conventionnelle (accord collectif, contrat de travail) de référence ou accès à ces informations (veille informationnelle), - réglementation du travail : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, conditions de travail, - documents provenant des partenaires de l'organisation (par exemple : déclaration unique d'embauche, candidatures spontanées, contrat de travail temporaire, publications des chambres consulaires, d'administrations de référence, etc.), - documents émis par l'organisation (contrat de travail, plan de formation, accord d'entreprise, règlement intérieur, document liés aux élections professionnelles, fiche de poste, annonce, etc.).
Équipements et logiciels : - poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau de l'organisation et à internet, - accès aux applications métier de l'organisation et bases de données associées, progiciel de gestion intégré, système d'information de gestion des ressources humaines (intégré ou non au progiciel de gestion intégré), réseau social d'organisation, outils de gestion documentaire, - équipement de téléphonie, - copieur relié au réseau de l'organisation (fonctions de copie, d'impression, de numérisation et de transmission).
Liaisons fonctionnelles - en interne et en fonction du degré de structuration : responsable(s) hiérarchique(s), instances représentatives du personnel, organisations syndicales, médecine du travail, autres entités, - en externe : prestataires (cabinets de ressources humaines, d'audits, organismes de formation, etc.), administrations et autres partenaires.
Autonomie et responsabilité La personne titulaire du diplôme exerce les activités selon le degré de responsabilité attribué, en veillant au respect de la réglementation, des échéances et des procédures de gestion des ressources humaines. Dans un contexte d'externalisation, la personne titulaire du diplôme peut avoir des relations avec des prestataires comme des cabinets d'audit social ou des agences de travail temporaire, par exemple. Elle assure la gestion de cette relation avec les partenaires au service du management des ressources humaines de l'entité.

RÉSULTATS ATTENDUS

En termes de comportement :

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

En termes de communication :

- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite,
  - respectant les règles des langues française et étrangères,
  - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
  - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
  - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

En termes de production et de gestion de l'information :

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information de gestion des ressources humaines dans le respect des règles de sécurité.

En termes spécifiques au domaine d'activité :

Accompagnement du parcours professionnel :

- procédures, notamment de recrutement, mises en œuvre dans le respect des pratiques internes et de la réglementation,
- outils et méthodes mobilisés et adaptés aux situations (fiche métier, fiche et profil de poste, déclaration unique d'embauche, livret d'accueil, etc.).

Contribution à l'amélioration de la vie au travail :

- mesures de nature ergonomique proposées,
- organisation de l'environnement de travail optimisée,
- principaux risques psychosociaux identifiés,
- problématiques inhérentes à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail prises en compte,
- différentes formes de la diversité prises en compte dans les missions.

Collaboration aux relations sociales :

- communication adaptée et respectueuse de la réglementation avec les partenaires sociaux,
- procédures légales respectées,
- textes réglementaires et normes conventionnelles recherchés et exploités,
- réunions relevant des relations sociales organisées et circulation des informations à l'attention du personnel et de ses représentants structurés,
- déroulement d'une négociation sociale facilité.

Participation à la performance sociale :

- tableaux de bord sociaux alimentés et exploités,
- évaluation du personnel préparée et suivie,
- plan de formation formalisé en tenant compte des orientations de l'organisation et de la consultation des partenaires sociaux,
- plan de formation mis en œuvre en termes de gestion du temps, circulation de l'information, communication avec d'éventuels partenaires externes à l'entité et évaluation.

Annexe I.B – Référentiel de certification

Bloc de compétences n°1 – Optimisation des processus administratifs

Activité 1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité

Compétence : **conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité**	
Tâches	1.1.1 Organisation du poste de travail 1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes 1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité 1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques
Contexte La personne titulaire du diplôme assure l'interface avec les acteurs internes et externes, organise et coordonne l'action administrative de l'entité par un positionnement au cœur du système d'information. Elle exerce dans un environnement technologique, économique et juridique évolutif où la transformation digitale entraîne de nouvelles pratiques et de nouveaux codes communicationnels. La complexité des missions confiées s'exprime dans de multiples dimensions : humaine, générationnelle, culturelle (géographique et sectorielle), technologique, intégrant des menaces et des risques nouveaux, et ce dans un contexte souvent international où la mobilisation d'une langue étrangère, surtout l'anglais, est nécessaire ainsi que la connaissance culturelle du pays des partenaires. Le degré de prise en charge des différentes fonctions (interfaçage, organisation, coordination) est contingent au secteur d'activité mais correspond à un niveau de responsabilité intégrant une démarche proactive. La notion de client doit être envisagée de façon extensive eu égard au mode de fonctionnement de l'entité (client interne et externe). La dimension d'interface impactant directement et fortement l'image de l'entreprise et sa valorisation, elle implique des compétences comportementales indissociables de l'action.	
Données Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité Rôle et missions des membres de l'entité Système d'information de l'entité : - processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations), - règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,	

- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,
- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.

Selon la nature de l'activité administrative,

- la gestion administrative interne : applications dédiées (téléphonie, agendas, tableaux de bord, etc.) intégrant les flux de travaux (*workflow*), progiciel de gestion intégré, bases de données métier (annuaire de la structure, des fournisseurs et des prestataires de service),
- l'administration des ventes : données clients via une base de données ou un logiciel de gestion de la relation clients.

Description de la gestion du système d'information de l'entité

- identification de l'entité responsable du système d'information : gestion prise en charge en interne – par une direction des systèmes d'information par exemple - ou externalisée – prestation d'une entreprise de services du numérique -
- ressources d'assistance (base de connaissances, numéro d'urgence, assistance en ligne).

Politique de communication interne et externe de l'organisation

Règles d'hygiène et de sécurité pour les locaux et le personnel

Les données et informations sont disponibles en français et peuvent l'être aussi en langue(s) étrangère(s), notamment en anglais.

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Écrits professionnels : typologie et caractéristiques Suivi de la clientèle : commande, devis, facture, règlement, outil de gestion de la relation client ***Communication*** Communication interpersonnelle : caractéristiques, composantes et techniques Communication électronique : caractéristiques, outils et netiquette Médias sociaux : typologie et usages Production de documents : document (définition, structure,	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Relations instaurées propices à fidéliser et à renforcer la coopération, dans le respect des valeurs de l'organisation et des caractéristiques culturelles des partenaires. Comportement adapté à la situation et aux interlocuteurs. Suivi de la relation avec la clientèle : - traçabilité des documents commerciaux effectuée jusqu'à l'encaissement de la facture, - système d'information mis à jour avec maintien de sa fiabilité (qualité des données saisies et des informations produites). Coordination des activités : - consignes de travail recueillies et traduites en actions à mener, - agendas gérés dans le respect des contraintes des acteurs et des priorités, disponibles sur le terminal fixe ou mobile des membres de l'entité.	La personne titulaire du diplôme réalise une écoute active qui permet de recueillir des consignes précises et de qualité. Lors de relations interpersonnelles, la personne titulaire du diplôme utilise des techniques d'entretien, un niveau de langue et une posture tenant compte de la personne interlocutrice et de ses besoins, en français ou en langue étrangère. La communication tant orale qu'écrite témoigne d'une maîtrise de la langue (recours à des dictionnaires et précis grammaticaux si besoin), est adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme, et respecte les règles de confidentialité et normes de l'organisation. La communication électronique respecte la netiquette. Afin d'assurer la coordination des activités, la personne titulaire du diplôme fait face à une gestion permanente des priorités et des imprévus et sait mobiliser son réseau pour

contenu, hyperlien, présentation, propriétés, cycle de vie, protection), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation Enquête : méthodologie de conception de questionnaire, administration, dépouillement, logiciel de traitement d'enquêtes ***Production et gestion de l'information*** Donnée, information, connaissance Système d'information Composants logiciels du système d'information : application, progiciel, base de données, service, système d'exploitation, architecture logicielle Infrastructure de communication du système d'information : réseau, protocole, architecture technique Composants matériels du système d'information : terminal, serveur, équipement d'interconnexion Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies Poste de travail numérique : typologie et caractéristiques des	Assistance aux utilisateurs : - problèmes d'utilisation des outils identifiés et assistance organisée, notamment pour l'usage des services et applications numériques, - procédures d'utilisation des équipements et des logiciels élaborées et mises à disposition des utilisateurs. ***Critères en termes de communication*** ***Communication orale*** Accueil en face à face (physique, téléphonique, en ligne) adapté à la diversité des interlocuteurs et aux contraintes de sécurité. Réponses conformes aux besoins d'information des publics dans le respect de la confidentialité des informations. Démarches réceptive et proactive mises en œuvre vis à vis des partenaires internes et externes. Relations instaurées propices à fidéliser et à renforcer la coopération. Filtrage efficace des communications dans le respect des consignes de la hiérarchie. ***Communication écrite*** Production d'écrits professionnels (courriers, courriels, messages instantanés, notes d'information et d'instruction, infographies, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation : - exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information, - respectant les règles des langues française et étrangère notamment anglaise, - respectant les règles de la communication écrite, - respectant des règles d'attribution, de confidentialité et les normes de l'organisation, - véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique, - s'intégrant à la stratégie globale de communication,	valoriser l'organisation et bénéficier de l'effet d'expérience via le partage de bonnes pratiques. Dans le cadre d'une relation commerciale, la personne titulaire du diplôme peut assurer un suivi d'une vente en relation avec le personnel commercial de l'entité. La mise à jour des informations commerciales est réalisée grâce à un outil de gestion de la relation client qui peut être un module de progiciel de gestion intégré. L'accueil et l'accompagnement de nouveaux collaborateurs ne relèvent pas de ce domaine d'activité. Pour produire des documents textuels, la personne titulaire du diplôme fait preuve d'une maîtrise d'un logiciel de traitement de texte lui permettant d'identifier la structure d'un document (caractère, mot, paragraphe, page, section, hyperlien, feuille de style, etc.) proposée par l'outil et les opérations associées. Elle est capable de produire un rapport intégrant une table des matières et maîtrise les fonctionnalités de mise au point de documents (commentaires, suivi des versions). Mais elle conçoit aussi des documents numériques intégrant texte, images, son et vidéos. Ces éléments numériques sont produits avec les outils adéquats. Tous les documents produits respectent les règles d'indexation et de stockage de l'organisation ainsi que les règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle. Le recours aux logiciels d'enquête en ligne permet d'élaborer et dépouiller des enquêtes liées à l'activité de l'entité. Afin d'assister les collaborateurs de l'entité dans l'utilisation des équipements et des logiciels, la personne titulaire du diplôme rédige des procédures, des notices d'emploi ou des tutoriels qui peuvent être dans un format multimédia. En lien avec les responsables de la gestion du système

services et applications Outils de coordination des activités : agendas, flux de travaux (*workflow*) Interrogation d'une base de données : requête, tri, sélection, projection, jointure Gestion du système d'information : organisation et acteurs Services d'assistance aux utilisateurs : procédures et outils Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle	- délivrant une information fiable, - dont le stockage et la diffusion respectent les normes de l'organisation. Production et exploitation de questionnaires répondant aux besoins de l'entité. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Poste de travail configuré selon les besoins métier en prenant en compte les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'entité : - outil de messagerie paramétré (comptes, carnets d'adresses, dossiers, règles de filtrage), - outils nomades configurés (applications, accès aux réseaux de communication), - arborescence de l'espace de stockage structurée, - accès aux services et applications paramétré (comptes et profils), - services et applications de communication et de gestion opérationnels, - bases de données personnelles installées. Extraction des données nécessaires à la production des documents. Mise à jour du système d'information : - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes), - informations produites contrôlées et conformes aux besoins.	d'information, la personne titulaire du diplôme assure le paramétrage de son poste de travail tant pour les services offerts par le système d'exploitation, pour les applications de productivité individuelle que pour les services proposés par l'organisation : outils de communication –messagerie synchrone et asynchrone-, outil de téléphonie, listes de diffusion, etc.-, navigateur, outils bureautiques, réseau social d'entreprise, etc. L'usage de la messagerie électronique nécessite d'organiser la réception et l'émission des messages en paramétrant des filtres, organisant des dossiers et personnalisant l'outil. Sa connaissance des éléments technologiques du système d'information est limitée aux seuls composants mobilisés pour la réalisation des processus sur lesquels elle ou il intervient. La personne titulaire du diplôme connaît les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'organisation liées à l'usage des services et applications, ainsi que les règles d'utilisation des services et applications (termes des licences, des conditions générales d'utilisation, etc.). Elle respecte les procédures incendie, alerte attentats, catastrophe naturelle et sait réagir en cas d'intrusion en lien avec le personnel spécialisé.

Activité 1.2. Gestion des dossiers en responsabilité

Compétence : **conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier**	
Tâches	1.2.1 Prise en charge d'un dossier 1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux 1.2.3 Gestion des documents de l'entité
Contexte La personne titulaire du diplôme exerce des missions en pleine responsabilité lui permettant de prendre en charge de façon opérationnelle des dossiers qui nécessitent planification, coordination, suivi et évaluation. Elle a aussi la charge d'animer des collectifs de travail, de fluidifier les circuits informationnels et de valoriser le patrimoine informationnel de l'entité. Cela implique des relations directes et indirectes avec des acteurs internes et externes dans un cadre national voire international, ainsi que la prise en compte des aléas provenant de l'environnement technologique, économique et juridique. La nature des dossiers est contingente de l'activité de l'entité et de la délégation attribuée par ses responsables hiérarchiques, il peut s'agir notamment de : - gestion des déplacements et des frais afférents, - gestion du courrier de l'entité, - suivi d'un processus de certification, - constitution de dossiers d'appels d'offres, - traitement de réponses aux appels d'offres, - gestion d'un parc d'équipements, - gestion d'un portefeuille spécialisé (clients internes, externes ou fournisseurs).	
Données Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité Rôle et missions des membres de l'entité Système d'information de l'entité : - processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations), - règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents, - ressources logicielles, bureautiques et applications métier,	

- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,
- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.

Politique de communication interne et externe de l'organisation
Données de veille juridique et règlementaire concernant la diffusion et la gestion de l'information
Documents relatifs à la démarche et/ou à la certification qualité de l'entité
Besoin fonctionnel pris en charge par un dossier et identité des partenaires (entreprises, administrations, etc.)
Applications spécifiques (gestion des déplacements et des notes de frais, etc.) intégrant les flux de travaux (*workflow*)
Base documentaire (modèles et documents)

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Gestion des activités : planification, coordination, suivi et évaluation Outils de gestion des activités : gestion du temps et répartition des tâches Gestion des déplacements : formalités administratives et applications de gestion des déplacements Réglementation des marchés publics Certification : typologie, acteurs et processus ***Communication*** Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes Outils collaboratifs et média sociaux : caractéristiques et mise en œuvre (administration et	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Prise en charge d'un dossier : - actions récurrentes planifiées et anticipées, - coordination entre les acteurs organisée, - responsabilités, missions, tâches réparties entre les acteurs, - outils et ressources collaboratifs mobilisés, - procédure appliquée, - contraintes réglementaires des dossiers en lien avec les partenaires ou fournisseurs de services de l'entreprise respectées, - Documents de suivi actualisés, - suivi et évaluation du déroulement des actions, - décisions prises dans le respect des contraintes et des objectifs, - étapes et échéances de traitement du dossier respectées, - tableau de bord élaboré, - résultats analysés, - actions correctives proposées et mises en œuvre Gestion des déplacements : déplacements et frais afférents gérés dans le respect des contraintes réglementaires, temporelles, de coût et de qualité. ***Critères en termes de communication*** Communication efficace et adaptée avec les parties prenantes, tenant	La prise en charge des dossiers nécessite autonomie et rigueur de la part de la personne titulaire du diplôme mais aussi une capacité d'anticipation. La personne titulaire du diplôme rend compte de son action en s'appuyant sur des éléments qualitatifs et quantitatifs. Pour conduire ses actions, la personne titulaire du diplôme s'appuie sur le système d'information de l'entité en prenant en compte la politique de communication de l'organisation. Elle mobilise la diversité des outils de diffusion de l'information pour organiser la communication au sein de l'entité. En lien avec les responsables de la communication de l'organisation, la personne titulaire du diplôme conçoit et met à jour un espace *web* dédié aux besoins collaboratifs de l'entité, intégré au réseau social d'entreprise. Cet espace présente une arborescence de pages et son contenu délivre les informations liées à l'entité. La mise à jour de chaque espace en ligne nécessite de maîtriser les fonctionnalités de l'outil support (système de gestion de contenu ou encore logiciel de création de site *web)*. En outre elle assure l'administration de l'espace collaboratif pour les besoins de collaborateurs de l'entité : paramétrage des fonctionnalités, inscription des

exploitation) Modes, supports et processus de diffusion d'une communication écrite et multimédia ***Production et gestion de l'information*** Gestion électronique de documents : principes et outils Référentiel documentaire, portail documentaire Numérisation : principes et outils Indexation : méthodes, métadonnées Fichier : type, format et taille Stockage de fichiers : supports, classement, arborescence et règles de nommage Règles juridiques de conservation des documents Mise en ligne de documents : page, système de gestion de contenu, outils ou applications de création de site *web* Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle	compte de leurs caractéristiques culturelles. Dossier formalisé, écrits respectant les règles de communication (identité de l'entité lisible et reconnaissable, charte graphique respectée). Bilan de l'action liée au dossier transmis aux responsables avec analyse quantitative et qualitative Activité collaborative entretenue dans le respect des consignes de la hiérarchie. Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Espaces collaboratifs alimentés et paramétrés conformément aux besoins des utilisateurs, à la politique de communication de l'organisation et au droit : - documents multimédia produits et diffusés via l'espace collaboratif, - espace collaboratif administré, actualisé et interactif, - accès aux bases de données professionnelles (interne, nationale et internationale) paramétré. Gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information : - stockage organisé (classement et indexation) facilitant la recherche et l'accessibilité, - normes de l'organisation et réglementation respectées en matière de stockage et d'archivage, - gestion numérique efficace de documents sur l'ensemble du cycle d'accessibilité (numérisation, archivage, référencement, stockage avec choix du niveau de stockage, accès et partage), - délai de conservation des documents respecté, - traçabilité des documents assurée (gestion des versions), - règles de sécurité du système d'information appliquées. Mise à jour du système d'information : - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes), - informations produites contrôlées et conformes aux besoins.	utilisateurs, définition des droits d'accès. En respectant la politique de communication de l'entité, la personne titulaire du diplôme intervient sur des médias sociaux. Notamment elle organise sa propre visibilité sur les réseaux sociaux afin de développer un réseau relationnel professionnel, d'actualiser ses compétences et de partager les bonnes pratiques. Les documents produits et mis en ligne respectent les règles de communication de l'organisation ainsi que les règles d'indexation et de stockage de l'organisation. Et les informations ainsi diffusées respectent les règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle. La valorisation du patrimoine informationnel de l'entité tant sur support papier que numérique nécessite d'organiser le stockage des documents de manière à en faciliter l'accessibilité. De plus en plus les organisations ont recours à la dématérialisation documentaire mais le classement et l'archivage physiques sont cependant à prendre en compte, tout comme la destruction et le recyclage des documents papier. Le choix des supports et formats de stockage tient compte de l'infrastructure du système d'information (applications et serveurs disponibles sur le réseau de l'organisation ou dans les solutions d'informatique dans les nuages – *cloud computing*-.)

Activité 1.3. Amélioration continue des processus

Compétence : **contribuer à la pérennisation des processus**	
Tâches	1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus 1.3.2 Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic 1.3.3 Proposition de solutions 1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures 1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information
Contexte La personne titulaire du diplôme est au cœur de processus administratifs et bénéficie d'une vision globale des objectifs, enjeux et contraintes de ceux-ci. Elle se positionne d'une part en qualité de soutien à l'action managériale et contribue à la prise de décision pour laquelle elle formule des avis et des propositions argumentés. D'autre part dans une démarche proactive, elle est force de propositions pour faire évoluer les processus. Afin de mettre en œuvre une décision, la personne titulaire du diplôme est amenée à formaliser les procédures afférentes. Toute évolution d'un processus s'accompagne de mesures visant à maintenir la qualité et la sécurité du système d'information. Intégrée à un collectif de travail ouvert sur l'environnement de l'organisation, la personne titulaire du diplôme tient compte des caractéristiques des acteurs associés aux processus, notamment dans leur dimension culturelle (origines géographiques, générations, secteurs d'activité) mais aussi des spécificités de l'entité.	
Données Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité Rôles et missions des membres de l'entité Circuits de transactions et de décisions Documents relatifs à la démarche et/ou de la certification qualité de l'entité Normes et codes propres à l'organisation pour la formalisation des processus Cartographie des processus administratifs Facteurs d'évolution des processus administratifs (évolution réglementaire, technologique, organisationnelle ou dysfonctionnement) Système d'information de l'entité	

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Typologie des processus Processus organisationnel : définition, représentation Procédure : définition, formalisation Diagnostic : définition et outils Résolution de problèmes et aide à la décision : typologie, démarches et outils Budget Plan d'action ***Communication*** Résolution créative de problèmes : application de création de cartes heuristiques ***Production et gestion de l'information*** Outils d'analyse et de simulation : indicateur, tableau de bord Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Processus administratifs décrits (définition des conditions de déclenchement, du résultat final, description des traitements composant le processus, des ressources mobilisées, des responsabilités des acteurs, de l'enchaînement des traitements). Analyse, de la situation, du contexte ou des processus, pertinente. Besoins d'évolution, dysfonctionnements ou opportunités repérés et décrits. Diagnostic formalisé : objectifs définis, quantifiés et hiérarchisés, enjeux appréciés, contraintes de temps, de qualité et de coût recensées. Solutions proposées pour préparer la décision : critères de comparaison établis, hypothèses formulées et plans d'action associés, coûts définis, résultats contrôlés. Mise en œuvre de la décision : procédures formalisées ou actualisées. ***Critères en termes de communication*** Rapport de diagnostic, d'analyse et de proposition de solutions argumenté. Documents rédigés conformément aux règles de l'organisation et mis à disposition en ligne. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Système d'information aligné avec les processus administratifs. Mise à jour du système d'information : - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes), - informations produites contrôlées et conformes aux besoins. Procédures de sécurité respectées pour l'accès aux informations. Propositions d'évolution du système d'information documentées et transmises au responsable du système d'information.	La personne titulaire du diplôme intervient sur les processus administratifs pour lesquels elle exerce une responsabilité, en faisant preuve d'une attitude proactive qui se traduit par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus. Pour prendre en compte un nouveau besoin ou une opportunité relatifs aux processus administratifs, elle fait preuve d'écoute active et mobilise des outils d'analyse, d'aide à la décision mais aussi des méthodes et outils favorisant la production d'idées et l'amélioration de la qualité. La production d'informations pour aider à la décision nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau de contingence (tableau croisé dynamique). La présentation sous forme de graphiques améliore la visibilité de l'information produite. Toute évolution de processus nécessite d'aligner le système d'information de manière à en garantir son efficacité et sa sécurité.

Activité 1.4. Gestion des ressources de l'entité

Compétence : **rationaliser l'usage des ressources de l'entité**	
Tâches	1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité 1.4.2 Préparation et participation à la négociation 1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage
Contexte Chargée du suivi du budget de fonctionnement l'entité, la personne titulaire du diplôme assure également la gestion des ressources de petits matériels, fournitures, consommables de l'entité mais aussi d'équipements. Pour le bon fonctionnement de l'entité, la personne titulaire du diplôme affecte les dépenses aux différents postes et alerte sa hiérarchie en cas de risque de dépassement du budget. Pour la gestion des ressources matérielles de l'entité, son action s'effectue avec la double préoccupation d'optimisation à la fois des coûts et de l'impact environnemental par des achats responsables. Pour ce faire, elle négocie avec les fournisseurs et prestataires de services en adoptant une démarche éco-responsable.	
Données Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité Données de veille juridique et règlementaire concernant la gestion des ressources Politique d'achat de l'organisation Règles d'hygiène et de stockage des fournitures et matériels Budget de fonctionnement de l'entité État des stocks de petits matériels et fournitures Contrats (prestations de service, maintenance, abonnements) Système d'information de l'entité	

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Suivi d'un budget : budget prévisionnel, tableau de bord, budget réel, écart Calcul de coûts et seuil de rentabilité : typologie des charges et des coûts Veille technologique, règlementaire et juridique Contrat : typologie et caractéristiques Responsabilité sociale des entreprises : définition, principes et mise en œuvre Stock : réel, minimum, sécurité, méthode de gestion, inventaire Approvisionnement : procédure, coût, délai, qualité Recyclage : principes, acteurs et législation ***Communication*** Communication interpersonnelle : caractéristiques, composantes et techniques Types de négociation Techniques d'argumentation	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Suivi du budget : - dépenses par poste affectées, - tableau de bord budgétaire élaboré et périodiquement révisé, - alerte de dépassement anticipée. Suivi des contrats : - veille technologique et juridique des contrats régulière, - contrats actualisés, - suivi des consommations, - suivi des échéances et prestations. Gestion optimisée des stocks de fournitures et matériels : - besoins pour la période de référence recensés, - prévision de consommation réalisée, - budget prévisionnel élaboré, - achats responsables réalisés selon la politique d'achat de l'organisation, - concordance entre stocks physique et théorique vérifiée, - indicateurs pertinents choisis ou fournis, - tableaux de bord de la consommation des fournitures et matériels réalisés, - fiabilité et actualisation de l'information produite maintenue, - écarts analysés. Approvisionnement réalisé : - commande suivie et réceptionnée, - livraison contrôlée pour conformité à la commande et la facture, - facture vérifiée, - enregistrement comptable de la facture. Recyclage des matériels organisé. ***Critères en termes de communication*** Information communiquée aux acteurs concernés selon les normes de l'organisation. Note d'étude sur l'utilisation du budget adressée aux responsables de l'entité. Négociation efficace : - intérêts de l'entité identifiés,	La personne titulaire du diplôme effectue le suivi budgétaire du fonctionnement de l'entité sans avoir nécessairement participé à son élaboration. Concernant la gestion des fournitures et petit matériel, elle élabore le budget prévisionnel en autonomie. Une veille est effectuée sur l'offre de prestations en fonction des évolutions de l'environnement économique, juridique et technologique. Elle permet d'effectuer des comparaisons à l'aide d'indicateurs préalablement fixés par les responsables de l'entité. Les contrats peuvent concerner les abonnements à des ressources, la maintenance d'équipements ou d'autres prestations. Lors de négociations avec les fournisseurs et les prestataires, la personne titulaire du diplôme mobilise des techniques d'argumentation courantes. Les achats sont négociés en intégrant les principes de la responsabilité sociétale des entreprises, à savoir de manière éco-responsable, dans le respect de la déontologie et des valeurs de l'organisation. La gestion des fournitures et du matériel peut nécessiter de mener une enquête pour recueillir les besoins ou un avis auprès des utilisateurs.

	- partenaires impliqués identifiés, - fournisseurs pressentis en fonction de critères quantitatifs et qualitatifs, - différences culturelles prises en compte, - argumentation préparée, - négociation avec les fournisseurs menée, - objections traitées, - accord recherché et validé dans le respect des contraintes de délai, de coût et de qualité et des consignes de la hiérarchie. Comportement adapté : - posture d'écoute active et de comportement assertif, - règles de confidentialité et normes de l'organisation respectées. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Mise à jour du système d'information : - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes), - informations produites contrôlées et conformes aux besoins.	

Bloc de compétences n°2 – Gestion de projet

Activité 2.1. Préparation du projet

Compétence : formaliser le cadre du projet	
Tâches	2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi 2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle 2.1.3 Planification du projet 2.1.4 Préparation du budget prévisionnel 2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet
Contexte Un projet a pour caractéristique d'être unique et non répétitif. En fonction du caractère stratégique ou opérationnel du projet, le rôle de la personne titulaire du diplôme sera différent. Il peut s'agir : - d'un projet accompagné dans lequel la personne titulaire du diplôme seconde la personne pilote du projet dans les tâches liées à sa conduite et à son suivi. Son rôle est primordial dans la mesure où elle est le relais opérationnel de la personne pilote de projet, - d'un projet mené en responsabilité dans lequel elle dispose d'une grande autonomie dans l'organisation et le suivi du projet. Selon l'activité de l'entité, la personne titulaire du diplôme intervient sur des projets qui peuvent concerner différents objets : - développement d'un marché, d'un produit, d'un service, d'un chantier, - gestion du processus d'un appel d'offres, - organisation d'un salon, d'un séminaire, d'un déménagement, - mise en place d'une démarche de certification qualité, de responsabilité sociétale et éco-responsable, - accompagnement de création d'entreprise, etc. Quelle que soit l'importance du projet, la personne titulaire du diplôme aura un rôle déterminant dans les deux dimensions de communication, interne et externe, liées au projet ainsi que dans la gestion de l'information liée au projet.	
Données Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité Rôle et missions des membres de l'entité	

Système d'information de l'entité :

- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),
- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,
- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,
- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,
- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.

Politique de communication de l'entité :

- plan de communication globale de l'entité,
- description des processus de communication interne et externe,
- normes de l'organisation en matière de communication.

Source (identification d'un besoin ou d'un dysfonctionnement), objectifs et enjeux du projet
Procédures en place dans l'organisation en fonction de l'objet du projet
Description de la structure du projet : objectifs et enjeux, équipe projet, modalités de pilotage
Contraintes juridiques et réglementaires liées au projet
Contraintes de coût et de délai liées au projet
Contraintes environnementales liées au projet
Documents relatifs à la démarche et/ou à la certification qualité de l'entité

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Projet : définition, typologie, objectifs, enjeux, périmètre, contraintes, ressources Cahier des charges Appel d'offres Communication de projet Typologie des risques attachés au projet Planification d'un projet (découpage et ordonnancement) et outils de gestion associés Modalités et outils de pilotage du projet Équipe projet : rôles et responsabilités des acteurs	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Enjeux, risques et contraintes repérés Résistances des acteurs au projet identifiées Éléments constitutifs du projet (périmètre, jalons, livrables) définis Processus, métiers, collaborateurs et partenaires identifiés Organisation de l'équipe projet formalisée Choix des outils de planification et de gestion adapté au projet Découpage des différentes phases du projet conforme aux contraintes et aux ressources Liste des livrables les plus importants établie Budget prévisionnel établi tenant compte des contraintes de coût	En fonction de son degré de responsabilité dans le projet, la personne titulaire du diplôme réalisera en autonomie ou en collaboration avec la ou le pilote : - le plan de communication du projet, - la planification, - la définition des indicateurs de pilotage, - la conduite des réunions de préparation. Dans le cadre d'un projet en responsabilité, la personne titulaire du diplôme peut être amenée à gérer les appels d'offres et à rédiger un cahier des charges. Pour produire des documents textuels, la personne titulaire

Budget prévisionnel du projet ***Communication*** Typologie de fonctionnement des groupes (normes, cultures, statuts, styles de leadership, cohésion du groupe) Modes de collaboration et de décision Médias sociaux : typologie et usages Production de documents : document (définition, structure, contenu, hyperlien, présentation, propriétés, cycle de vie, protection), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation ***Production et gestion de l'information*** Tableau de bord, indicateurs Gestion électronique de documents : principes et outils Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle	Cahier des charges et appel d'offres rédigés en tenant compte des contraintes et des ressources ***Critères en termes de communication*** Communication du projet alignée sur le plan de communication globale Mise en œuvre d'outils et de techniques de communication adaptés aux objectifs et aux contraintes Contribution aux réunions de préparation conforme aux attentes de l'équipe projet Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation Documents produits respectant les règles de la langue française et les normes de l'entité, notamment la charte graphique Documents multimédia (diaporamas, vidéos, etc.) produits et mis en ligne conformément aux règles de production et de communication de l'organisation. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Élaboration d'une maquette d'un tableau de bord de pilotage du projet prenant en compte les caractéristiques du projet Compte-rendu des réunions de préparation mis à disposition de l'équipe projet Stockage des documents organisé (classement et indexation) facilitant la recherche et l'accessibilité Comptes rendus des réunions de préparation mis à disposition de l'équipe projet	du diplôme fait preuve d'une maîtrise d'un logiciel de traitement de textes lui permettant d'identifier la structure d'un document (caractère, mot, paragraphe, page, section, hyperlien, feuille de style) proposée par l'outil et les opérations associées. Elle est capable de produire un rapport intégrant une table des matières et maîtrise les fonctionnalités de mise au point de documents (commentaires, suivi des versions). Mais elle conçoit aussi des documents numériques intégrant texte, images, son et vidéos. Ces éléments numériques sont produits avec les outils adéquats. Tous les documents produits respectent les règles d'indexation et de stockage de l'organisation ainsi que règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle.

Activité 2.2. Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet

Compétence : conduire une veille informationnelle

Tâches
2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle
2.2.2. Automatisation de la veille informationnelle
2.2.3 Diffusion du contenu de la veille

Contexte

La personne titulaire du diplôme assure une veille informationnelle pour suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale qui concerne le projet. La veille permet également de s'informer sur les partenaires du projet, pour le choix d'un fournisseur ou d'un prestataire de services, ou encore dans un objectif commercial pour analyser la concurrence. C'est aussi un moyen de veiller à la réputation de l'organisation en suivant son image véhiculée par les médias sociaux.

Données

Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet

Système d'information du projet :

- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,
- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,
- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.

Politique de communication de l'entité

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Sources d'information, critères de qualité de l'information, outils de collecte de l'information Méthodes de veille Outils de veille Base de données et moteur de recherche : requête et opérateurs d'interrogation	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Qualité et complémentarité des sources. Outil de veille opérationnel contenant des informations exactes et de qualité (valides et pertinentes). Mise en place de règles permettant l'actualisation de la veille. ***Critères en termes de communication*** Résultats de la veille diffusés à l'équipe projet selon les modalités de communication idoines.	La veille informationnelle s'appuie sur des sources d'information en langue française ou étrangère. Les résultats de la veille sont conformes aux règles juridiques et déontologiques du droit de publication et d'information.

Activité 2.3. Conduite du projet

Compétence : suivre et contrôler le projet	
Tâches	2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet 2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet 2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes
Contexte Les modalités de pilotage et l'ordonnancement des tâches du projet sont définis. La planification des ressources humaines est également établie. Le projet nécessite la mobilisation de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles prenant en compte des partenaires qui peuvent être d'origines géographiques, de générations ou encore de secteurs d'activité différents. En fonction des enjeux attachés au projet, la personne titulaire du diplôme assure le suivi du projet en collaboration ou en responsabilité.	
Données Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet Système d'information du projet Planification du projet Comptes rendus des réunions de préparation Tableau de bord avec les indicateurs de pilotage Budget prévisionnel Documents utiles au projet Outils de gestion de projet Cartographie des processus impactés par le projet Politique de communication de l'entité	

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Suivi budgétaire d'un projet Gestion des contraintes ***Communication*** Communication dans les groupes : caractéristiques, composantes et techniques Réunion : organisation, outils, techniques et supports d'animation Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes Communication électronique : caractéristiques, outils et netiquette Outils collaboratifs et média sociaux : caractéristiques et mise en œuvre (administration et exploitation) Modes, supports et processus de diffusion d'une communication écrite et multimédia Résolution créative de problèmes : application de création de cartes heuristiques ***Production et gestion de l'information*** Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologie	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Budget suivi et mis à jour. Tableau de bord de pilotage du projet mis à jour. Analyse des écarts. Procédures d'alerte mises en place. ***Critères en termes de communication*** Coopération et collaboration facilitées entre les participants au projet. Proposition de solutions et d'outils adaptés. Réunion organisée conforme aux objectifs et aux contraintes (durée, gestion du matériel). Supports de réunion adaptés et communicants. Animation des réunions conforme aux attentes de l'équipe projet. Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Données collectées exactes et de qualité Traçabilité des documents assurés (gestion des versions) Accès aux documents et aux ressources du projet structuré et organisé Stockage des documents organisé (classement et indexation facilitant la recherche et l'accessibilité) Comptes rendus d'avancement de projet rédigés Règles de sécurité du système d'information respectées	Selon son degré de responsabilité dans le projet, la personne titulaire du diplôme : - accompagne le projet en secondant la personne pilote du projet dans toutes les tâches liées à sa conduite : suivi et contrôle, coordination des travaux, partage et accès sécurisé aux informations ; - organise voire anime la réunion en effectuant les opérations de convocations/invitations nécessaires à son déroulement. La production de tableaux de bord nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau de contingence (tableau croisé dynamique). La présentation sous forme de graphiques améliore la visibilité de l'information produite. En lien avec les responsables de la communication de l'organisation, la personne titulaire du diplôme conçoit et met à jour un espace *web* dédié aux besoins collaboratifs du projet. La mise à jour de chaque espace en ligne nécessite de maîtriser les fonctionnalités de base de l'outil support (système de gestion de contenu ou encore application ou outil de création de site *web*). En outre elle assure l'administration de l'espace collaboratif pour les besoins de collaborateurs de l'entité : paramétrage des fonctionnalités, inscription des utilisateurs, définition des droits d'accès.

Activité 2.4. Clôture du projet

Compétence : évaluer le projet	
Tâches	2.4.1 Évaluation des résultats 2.4.2 Établissement du bilan de projet 2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience
Contexte La clôture d'un projet permet non seulement d'en évaluer les bénéfices et les écarts mais aussi de tirer profit de l'expérience. Pendant toute sa durée, le projet s'accompagne d'une conduite du changement qui nécessite de prendre en compte les résistances au changement ou encore le contexte interculturel pour obtenir l'adhésion des acteurs.	
Données Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité Rôle et missions des membres de l'entité Cartographie des processus impactés par le projet Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet Système d'information du projet Politique de communication de l'entité Éléments du projet : planification, tableau de bord avec les indicateurs de pilotage, budget actualisé, base documentaire du projet Outils de gestion de projet	

Savoirs associés	Critères de performance	Limites et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Bilan de projet Processus organisationnel : définition, représentation Procédure : définition, formalisation Conduite du changement : principes, acteurs et outils Plan de formation	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Documents de suivi de projet (tableau de bord, budget, outil de gestion du temps) mis à jour. Analyse des écarts constatés. Bilan de projet et ses annexes produits conformément aux normes de l'organisation. Freins en interne et en externe repérés. Processus et procédures mis à jour. Plan de formation proposé pour les personnels concernés par la mise en œuvre du projet. ***Critères en termes de communication*** Plan de communication du projet organisé pour accompagner la conduite du changement. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Ensemble des documents constituant le bilan mis à disposition.	La personne titulaire du diplôme établit le bilan de projet. Les modalités de sa diffusion seront définies par la personne pilote du projet. Elle met à jour les processus et les procédures qui ont été modifiés par le projet. Elle alerte l'équipe projet des résistances et des freins perçus. L'analyse réflexive de la personne titulaire du diplôme lui permettra d'identifier ses atouts et ses faiblesses afin d'en tenir compte lors du prochain projet. En lien avec la personne responsable de la gestion des ressources humaines, un plan de formation est proposé pour les personnels concernés par le projet, si nécessaire.

Bloc de compétences n°3 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

Activité 3.1. Accompagnement du parcours professionnel

Compétence : gérer la relation de travail	
Tâches	3.1.1 Valorisation de la marque employeur 3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital 3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels 3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique 3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail
Contexte La personne titulaire du diplôme participe à la gestion des ressources humaines dans les missions de recrutement, d'intégration et d'accompagnement des personnels de l'entité, dans un environnement digitalisé des outils et des pratiques. Elle sert d'appui dans la construction et la proposition des mobilités professionnelle et géographique du personnel de l'entité. Elle prend en compte les obligations légales, conventionnelles et la responsabilité sociale et sociétale, en assurant une veille réglementaire. Afin de valoriser l'image de l'entité tant auprès des membres de l'organisation que des candidats à l'embauche, la personne titulaire du diplôme contribue à une communication vers les acteurs internes et externes délivrant une information fiable et de qualité mais est aussi capable de réagir de façon appropriée aux événements de manière à préserver la réputation et la notoriété de l'entité et de l'organisation. L'éclatement et le partage des activités et compétences de gestion des ressources humaines doivent être envisagés, soit parce que tout ou partie de celles-ci sont externalisées vers des acteurs externes (notamment les cabinets spécialisés) ou soit parce qu'elles sont confiées à d'autres acteurs internes.	
Données Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.) Système d'information de l'entité : - processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations), - règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents, - ressources logicielles, bureautiques et applications métier, - ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication, - base documentaire (modèles et documents), - normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information, - moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.	

Réglementation juridique et conventionnelle en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail

Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine

Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)

Réglementation relative aux données personnelles et au droit à l'image

Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation (par exemple : déclaration unique d'embauche, candidatures spontanées, contrats de travail, référentiels, livret d'accueil, etc.)

Politique de communication de l'entité :

- plan de communication globale de l'entité,
- description des processus de communication interne et externe,
- normes de l'organisation en matière de communication.

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Fiche de poste, fiche de description d'emploi Modalités de recrutement, en interne et en externe Statuts de travail salarié ou non salarié Contrats de travail : formalités d'embauche, modifications et rupture de la relation contractuelle Accueil et intégration des nouveaux personnels et des personnels en mobilité, y compris internationale : modalités et réglementation Formes de la mobilité internationale des ressources humaines ***Communication*** Identité numérique, *e*-réputation, marque employeur Modes, supports et processus de diffusion d'une communication y compris multimédia Médias sociaux : typologie et usages Règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, au droit à l'image et à la propriété intellectuelle	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Actions proposées favorisant l'attractivité, l'intégration, l'implication et la coopération avec les parties prenantes, internes et externes (collaborateurs, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.). Procédures respectées et mises en œuvre, en tenant compte des outils disponibles, notamment numériques. Outils et méthodes de gestion des ressources humaines mobilisés et adaptés aux situations (fiches métier, fiches et profils de poste et d'emploi, déclaration unique d'embauche, livret d'accueil, tutorat, séminaire d'intégration, outils et dispositifs de mobilité professionnelle et géographique, etc.). ***Critères en termes de communication*** Communication multimédia véhiculant une image de l'entité valorisée et conforme à sa culture (médias sociaux : réseaux sociaux y compris d'entreprise, messageries, supports et chaines vidéo, blogs, forums, etc.). Règles de confidentialité et de droits relatifs au champ de la communication respectées.	La personne titulaire du diplôme est force de propositions opérationnelles et accompagne le management dans la mise en œuvre d'un processus de gestion des ressources humaines. Elle s'adapte aux outils et possibilités techniques de l'organisation et travaille en lien avec acteurs internes et externes chargés de la communication.

Production et gestion de l'information Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH)	Production d'écrits professionnels adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation, et véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Système d'information de gestion des ressources humaines mis à jour : données prises en compte et informations actualisées dans le respect de la qualité du système d'information.	

Activité 3.2. Contribution à l'amélioration de la vie au travail

Compétence : mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail	
Tâches	3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques 3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels 3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail
Contexte La personne titulaire du diplôme participe à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail des personnels de l'entité. Elle propose des solutions adaptées en fonction du contexte d'exercice (secteur d'activité, métiers, tâches), de l'environnement physique et numérique de travail, en tenant compte des situations particulières (organisationnelles, administratives, etc.). En matière d'hygiène, santé, qualité et sécurité au travail, elle prend en compte les aléas, liés aux évolutions de l'environnement ou aux besoins et attentes de l'organisation. Elle accompagne et vient en appui des mesures en faveur de l'égalité professionnelle et de la gestion des diversités (âge, sexe, handicap, nationalités, etc.) afin de favoriser un climat de mieux-vivre au travail.	
Données Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.) Réglementation juridique et conventionnelle en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI) Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation, par exemple : document unique, compte rendu de réunions avec les partenaires sociaux et instances représentatives du personnel et de différents comités et/ou commissions, accords et/ou charte (égalité professionnelle, diversité, etc.) Procédures internes liées à la santé, sécurité et conditions de travail	

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Composantes des conditions de travail et leurs enjeux Ergonomie au travail, accessibilité des postes de travail aux situations de handicap, qualité de vie au travail Risques physiques et psychosociaux Instances représentatives du personnel en vigueur, médecine du travail, inspection du travail et autres institutions publiques Règles de droit liées à la prévention des risques et à la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail Styles de management et de leadership Règles juridiques et déontologiques du droit de publication et d'information Chartes portant sur l'égalité et la diversité dans l'entité ***Communication*** Typologie de fonctionnement des groupes (normes, cultures, statuts, styles de leadership, cohésion du groupe) Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Mesures de nature ergonomique proposées. Organisation de l'environnement de travail physique et virtuel optimisée. Principaux risques professionnels (psychologiques et psychosociaux) repérés. Mesures d'égalité professionnelle proposées. Accompagnement d'une politique et de mesures en faveur de la gestion des diversités au sein du personnel de l'entité (selon l'âge, le sexe, la nationalité, le handicap, etc.) Problématiques inhérentes à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail prises en compte. ***Critères en termes de communication*** Cohésion interne renforcée. Climat de travail amélioré. Production d'écrits professionnels (courrier, courriel, message instantané, rapports, notes d'information et d'instruction, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation : - exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information - respectant les règles de la communication écrite et de la langue française - respectant les normes de l'organisation. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Information gérée dans le respect de la confidentialité, des normes et de la réglementation. Gestion de l'information organisée et structurée pour la prise de décision en matière de qualité de vie au travail. Structuration et diffusion par écrit de l'information dans l'entité.	La personne titulaire du diplôme est capable de fournir un diagnostic et de proposer des solutions visant à améliorer la vie au travail. Elle contribue à la cohésion interne dans la limite des responsabilités qui lui sont confiées.

Activité 3.3. Collaboration aux relations sociales

Compétence : organiser les activités du champ des relations sociales	
Tâches	3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel 3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles 3.3.3 Préparation et suivi de la négociation sociale 3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social
Contexte La personne titulaire du diplôme communique avec les acteurs internes et externes en s'appuyant sur la stratégie de gestion des ressources humaines adaptée au contexte de l'entité en matière de relations sociales. Elle s'appuie sur le dialogue social et veille au respect des procédures légales. Elle participe ainsi à la valorisation de l'image de l'entité, en s'assurant de délivrer une information fiable et de qualité. Elle est aussi en veille afin d'être capable de réagir de façon appropriée aux événements sociaux. Elle vient en appui en matière d'organisation des relations avec les instances représentatives du personnel et/ou syndicales et facilite le dialogue social entre la direction et le personnel de l'entité. La question de la liberté d'expression et, plus généralement des libertés individuelles et collectives dans le cadre de travail, est également à prendre en compte.	
Données Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.) Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI) Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation, par exemple: procès-verbaux de réunions avec les partenaires sociaux (réunions périodiques, élections professionnelles, etc.), comptes rendus de réunions de différents comités et/ou commissions, accords et/ou charte (égalité professionnelle, diversité, etc.), négociation collective, etc. Réglementation en matière d'élections professionnelles, de licenciement individuel, collectif et économique, et de conflits individuels et collectifs.	

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Accords de branches et d'entreprises, conventions collectives : hiérarchie des normes et des textes Instances représentatives du personnel et leur fonctionnement Procédure légale d'organisation des élections professionnelles Obligation légale et processus de négociation, thématiques actuelles de la négociation et adaptation de la relation de travail par le droit négocié (accord salarial, diversité et égalité, entreprise et handicap, santé et qualité de vie au travail, etc.) Typologie des risques liés à la santé et la sécurité au travail Processus et modes de résolution des conflits ***Communication*** Communication de crise dans un contexte de conflit social, communiqué de presse, conférence de presse Circuits et réseaux de communication Production de documents : document (définition, structure, contenu), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Procédures légales respectées. Textes réglementaires et normes conventionnelles pertinents recherchés et exploités. Déroulement d'une négociation sociale facilité. Tensions et conflits atténués. ***Critères en termes de communication*** Communication avec les partenaires sociaux maîtrisée, dans le cadre notamment, de l'organisation des élections professionnelles et de l'information légale à destination des instances représentatives. Réunions relevant des relations sociales organisées. Communication orale à différents destinataires adaptée. Outils et techniques de communication adaptés aux besoins et objectifs du milieu de travail. Production d'écrits professionnels (courrier, courriel, message instantané, rapports, comptes rendus, notes d'information et d'instruction, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation : - exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information, - respectant les règles de la langue française, - respectant les règles de la communication écrite, - respectant des règles d'attribution, de confidentialité et les normes de l'organisation, - véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique, - délivrant une information fiable, - dont le stockage et la diffusion respectent les normes de l'organisation. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Informations mises à disposition du personnel et de ses représentants.	La personne titulaire du diplôme dispose de connaissances juridiques et de compétences organisationnelles qu'elle mobilise selon son niveau de responsabilité, la taille, la structure et la culture de l'entité. Les modalités de la communication de crise sont envisagées dans le cadre d'un conflit social collectif. Le rôle de la personne titulaire du diplôme se limite à la collecte et au traitement de l'information, ainsi qu'à la détermination d'éléments de langage adaptés au contexte.

Activité 3.4. Participation à la performance sociale

Compétence : mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective	
Tâches	3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux 3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs 3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences 3.4.4 Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue
Contexte La personne titulaire du diplôme tient compte pour agir de la nécessité de délivrer une information fiable et de qualité en matière de performance sociale, basée sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Les évolutions de l'environnement amènent l'entité à gérer et anticiper les évolutions en matière d'effectifs, d'emplois et de compétences (GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), en identifiant les métiers, en analysant et mesurant les compétences actuelles et celles dont elle aura besoin à moyen et long terme. La personne titulaire du diplôme contribue au développement de l'employabilité des membres de l'entité, en tenant compte des aspirations de l'ensemble des parties prenantes, internes et externes (personnel de l'entité, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.).	
Données Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.) Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI) Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'entité, par exemple : bilan social, tableau de bord social, document unique, accords individuels et collectifs sur les différents champs de la gestion des ressources humaines, comptes rendus d'entretiens avec les collaborateurs, plan de formation, etc. Démarche de l'entité en matière d'identification, de mesure, d'appréciation, de valorisation et de développement des compétences, des effectifs et des emplois	

Savoirs associés	Critères de performance	Périmètre et responsabilités
Savoirs spécifiques pour l'activité Bilan social, tableaux de bord sociaux Formation professionnelle : acteurs et réglementation Compétences et qualifications Indicateurs de la performance sociale Règles juridiques applicables aux temps de travail, au droit aux congés, au travail à distance, aux entretiens professionnels et en matière de formation professionnelle continue Modalités d'externalisation de certaines activités (bilan de compétences, formations, audit, certification) Gestion des temps de travail individuels et collectifs ***Production et gestion de l'information*** Bases de données sociales Interrogation d'un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) : requête, tri, sélection, projection, jointure Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques	***Critères spécifiques au domaine d'activité*** Démarche d'appréciation des compétences préparée et suivie à l'aide des outils spécialisés disponibles dans l'entité. Plan de formation formalisé, mis en œuvre et suivi en tenant compte des orientations de l'entité et de la consultation des partenaires sociaux. Outils de gestion et d'organisation du temps du travail conçu, mis en œuvre et exploité. ***Critères en termes de communication*** Communication avec des partenaires internes et externes à l'entité (personnel de l'entité, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.) adaptée à la diversité des interlocuteurs dans le respect des règles de droit, de la culture de l'entité et de ses règles de communication. ***Critères en termes de production et de gestion de l'information*** Tableau de bord social alimenté à partir notamment des données extraites du SIRH (âge, sexe, catégories d'emploi, taux d'absentéisme, taux d'accident du travail, taux de rotation du personnel, taux de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle continue, taux de promotion interne, etc.). Production d'une analyse du tableau de bord social conformément à une demande émanant de la hiérarchie.	La personne titulaire du diplôme accompagne le déploiement des outils de la performance sociale. La production d'informations pour aider à la décision nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau de contingence (tableau croisé dynamique). La présentation sous forme de graphiques améliore la visibilité de l'information produite.

ANNEXE II – MODALITÉS DE CERTIFICATION

Annexe II.A – Description des unités constitutives du diplôme

U1 – Culture générale et expression

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 intitulé « objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur" (publié au BO n° 47 du 21 décembre 2006).

Compétences visées

Communiquer par écrit :
- appréhender et réaliser un message écrit,
- respecter les contraintes de la langue écrite,
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production,
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Communiquer oralement :
- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs,
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

U21 et U22 – Expression et culture en langues vivantes étrangères

Deux unités sont prévues :

<u>U21 Langue vivante étrangère A</u>

Compétences visées

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

<u>U22 Langue vivante étrangère B</u>

Compétences visées

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

1- Objectifs des deux unités

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

- favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées,
- susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue,
- donner confiance pour s'exprimer,
- former les étudiantes, étudiants ou les stagiaires à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser,
- favoriser le développement d'une capacité réflexive,
- développer l'autonomie,
- préparer les étudiantes et étudiants à la mobilité professionnelle.

Cette étude contribue au développement des compétences professionnelles attendues de la personne titulaire du BTS Support à l'action managériale. Par son positionnement au sein des organisations, la personne titulaire du diplôme est en relation avec les partenaires de l'organisation, de ce fait la qualité de sa communication en langue vivante étrangère est déterminante. En effet, au sein même de l'organisation, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec d'autres collaboratrices et collaborateurs d'origine étrangère. Que ce soit avec des partenaires internes ou externes à l'organisation, la personne titulaire du diplôme doit en outre tenir compte des pratiques sociales et culturelles de ses interlocutrices et interlocuteurs pour une communication efficace.

La consolidation et le développement de compétences de communication générale et professionnelle dans deux langues vivantes étrangères, dont l'anglais, sont donc fondamentaux pour l'exercice du métier.

Dans chaque langue, on s'attachera donc à développer les compétences de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer), tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier par une inscription des documents supports et des tâches dans le domaine professionnel et dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal du lycée (arrêté du 21 juillet 2010, *Journal officiel* du 28 août 2010 et *Bulletin officiel spécial* n°9 du 30 septembre 2010) en référence au cadre européen commun de référence pour les langues[6]: le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée.

Dans le cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B1 est défini de la façon suivante :

Une élève ou un élève devient capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail, à l'école, dans la vie quotidienne. Elle ou il est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers. Elle ou il peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement.

[6] Cadre européen commun de référence pour les langues ; apprendre, enseigner, évaluer ; Conseil de l'Europe 2001

Le niveau B2 est défini de la façon suivante :
Une élève ou un élève peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Elle ou il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Elle ou il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

2- Contenus

La prise en compte de la langue vivante étrangère dans le champ professionnel nécessite d'aller bien au-delà d'un apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules stéréotypées dans le monde économique ou au seul accomplissement de tâches professionnelles. Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle, etc.), la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'organisation et de son environnement constitue un apport indispensable pour la personne titulaire du diplôme.

On s'attachera donc à développer chez les étudiantes, étudiants ou les stagiaires la connaissance des pays dont la langue est étudiée (contexte socioculturel, us et coutumes, situation économique, politique, vie des entreprises, comportement dans le monde des affaires, normes de courtoisie, etc.), connaissance indispensable à une communication efficace, qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

Les tableaux 1 à 5 en annexe mettent en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles la personne titulaire du diplôme pourra être confrontée dans l'exercice de son métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches en langue étrangère.

Tableau 1 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE PRODUCTION ORALE EN CONTINU

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Annoncer une décision prise par une ou un responsable	**B1** : peut faire de très brèves annonces préparées même avec une intonation et un accent étrangers. **B2** : peut faire des annonces sur la plupart des sujets avec clarté et spontanéité.	Respecter l'information à transmettre. Adapter l'annonce au contexte et à l'auditoire.	Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme assiste la personne pilote du projet qui a pris une décision quant à la suite à donner au projet. Dans le cadre d'un déplacement, la personne titulaire du diplôme peut s'adresser à un hôtel ou un prestataire pour indiquer des modifications voire des annulations et régler les modalités administratives qui en découlent.
Présenter oralement une information Rendre compte d'un travail réalisé	**B1 :** peut faire une description directe et non compliquée en la présentant comme une succession linéaire de points. **B2 :** peut faire une description claire, structurée et détaillée.	Utiliser des auxiliaires de présentation divers (diaporamas, vidéos, tutoriels, etc.) Rendre le propos clair par des synthèses partielles, la mise en évidence des parties de l'exposé, le recours à des illustrations ou graphiques Rendre l'auditoire actif en suscitant des demandes d'élucidation, d'explication complémentaire ou une discussion à des moments précis de l'exposé	Lors de l'accueil de clients étrangers, la personne titulaire du diplôme présente son entreprise, son activité et l'organisation de sa structure. Elle peut présenter les aspects techniques mais également liés à la sécurité du site, des procédures à respecter. Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme rend compte à un collaborateur ou une collaboratrice d'une filiale à l'étranger de l'avancement du projet (tâches finalisées, imprévus rencontrés, proposition de solutions). Dans une situation d'urgence, (intrusion, attentats, etc.), la personne titulaire du diplôme peut donner des informations de sécurité compréhensibles pour la clientèle étrangère. La personne titulaire du diplôme adapte les capsules de présentation sur des chaînes de vidéos en ligne pour la clientèle internationale.

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Argumenter pour aider à la prise de décision Expliquer à des partenaires les raisons d'une décision prise par une ou un responsable	**B1** : peut développer une argumentation suffisante pour se faire comprendre, peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions, peut faire un exposé simple, direct et préparé et sait expliciter les points importants avec précision. **B2** : peut développer une argumentation claire avec des arguments secondaires et exemples pertinents, peut enchaîner des arguments avec logique, peut expliquer un point de vue sur un problème en donnant les avantages et les inconvénients d'options diverses.	Faire une présentation organisée : mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une option. Savoir s'exprimer à partir de notes succinctes. Savoir rapporter des données chiffrées (proportions, dates, etc.). Savoir hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent. Savoir souligner les relations logiques dans le discours : changement d'orientation, compléments, illustrations. Connaître les formes linguistiques utiles pour argumenter : expression de l'opinion, de l'accord/désaccord, du contraste, de la cause, de la conséquence, etc.	Au sein d'un groupe de travail, la personne titulaire du diplôme assiste sa ou son responsable hiérarchique et présente un diagnostic de la situation et propose des solutions en mettant en évidence les avantages et les inconvénients de chacune d'elle de manière à aider à la prise de décision. Une fois la décision arrêtée, elle l'explique aux partenaires concernés. La personne titulaire du diplôme peut assister sa ou son responsable hiérarchique pour animer une réunion avec des participants étrangers. Elle peut introduire la réunion (objectifs, ordre du jour) et/ou conclure la réunion (synthèse des échanges, solutions retenues, etc.).

Tableau 2 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE D'INTERACTION ORALE

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Participer à un entretien	**B1 :** peut répondre aux questions mais peut avoir besoin de faire répéter. Peut exprimer poliment un accord ou un désaccord, donner brièvement des raisons et explications, fournir des renseignements concrets mais avec une précision limitée**.** **B2 :** peut répondre aux questions avec aisance. Peut prendre l'initiative lors d'un entretien en résumant ce qu'il a compris et en approfondissant les réponses intéressantes.	Savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n'entraînant aucune tension. Savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d'expression appropriés. Savoir commencer un discours, prendre la parole au bon moment et terminer la conversation quand on le souhaite même si c'est parfois sans élégance. Savoir varier la formulation de ce que l'on souhaite dire. Savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d'interprétation, apporter un complément d'information. Savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie. Savoir utiliser des expressions toutes faites pour gagner du temps, pour formuler son propos et garder la parole. Savoir donner suite à des déclarations faites par d'autres interlocuteurs et en faisant des remarques à propos de celles-ci pour faciliter le développement de la discussion. Savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer etc. Savoir poser des questions pour vérifier que l'on a compris ce que le locuteur voulait dire et faire clarifier les points équivoques. Confirmer que l'on a compris et inviter les autres à participer. Savoir s'adapter aux changements de sujet, de style et	Lors d'une réunion de travail avec un partenaire étranger, la personne titulaire du diplôme échange pour organiser le déplacement d'une personne de son équipe. Une collaboratrice ou un collaborateur de l'équipe peut déléguer à la personne titulaire du diplôme la prise en charge d'un prestataire étranger afin de recueillir les informations nécessaires et éventuellement négocier avec ce dernier. La ou le responsable hiérarchique peut confier à la personne titulaire du diplôme l'accueil d'une candidate étrangère ou d'un candidat étranger pour un recrutement.

		de tons rencontrés normalement dans une conversation.	
Exemples de tâche professionnelle	**Niveaux**	**Exigences associées à la tâche**	**Exemples de situation professionnelle**
Communiquer au téléphone ou en face à face	**B1** : peut échanger avec une certaine assurance, un grand nombre d'informations sur des sujets courants, discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées. Peut prendre rendez-vous, gérer une plainte, réserver un voyage ou un hébergement et traiter avec des autorités à l'étranger. Peut exprimer la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et exprimer ces sentiments mais éprouve encore des difficultés à formuler exactement ce qu'il veut dire **B2** : peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte, peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches, Peut mener une négociation pour trouver une solution à un problème (plainte, recours) Peut exprimer des émotions et justifier ses opinions.	Cf. ci-dessus	La personne titulaire du diplôme accueille des partenaires étrangers et les dirige vers leurs interlocutrices et interlocuteurs. Pour gérer l'approvisionnement en fournitures de son service, la personne titulaire du diplôme s'adresse à un fournisseur étranger pour demander le tarif de produits. Lors de la réception d'un appel téléphonique, la personne titulaire du diplôme réalise un filtrage de l'appel en respectant les consignes de sa ou son responsable hiérarchique. Lors de l'accueil d'un groupe étranger dans le cadre par exemple de tourisme industriel, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec le groupe sur l'histoire de l'entreprise et son implantation dans un lieu géographique. Lors d'un déplacement à l'étranger de responsables ou de collaboratrices ou collaborateurs, la personne titulaire du diplôme peut intervenir par téléphone auprès des autorités pour traiter une situation liée au transport de matériel auprès de services de douanes, consulat, service de police, etc.

Tableau 3 : ***ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE COMPRÉHENSION DE L'ORAL***

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Comprendre une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour être en mesure de se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence dans le cas par exemple d'une réclamation[7]	**B1** : peut comprendre l'information si la langue est standard et clairement articulée. Peut suivre les points principaux d'une discussion conduite dans une langue simple. **B2** : peut comprendre en détail les explications données au téléphone ainsi que le ton adopté par l'interlocuteur et son humeur. Peut suivre une conversation qui se déroule à vitesse normale mais doit faire des efforts.	Anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a de l'interlocuteur ou du sujet de la conversation à tenir de façon à orienter son écoute. Déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, etc.).	La personne titulaire du diplôme accueille ou reçoit un appel d'un partenaire étranger et doit comprendre son besoin. La personne titulaire du diplôme contacte un prestataire ou un fournisseur pour lui faire part d'un oubli ou d'une erreur. La personne titulaire du diplôme doit pouvoir renseigner une ou un salarié sur la réservation d'un hébergement ou encore d'un moyen de transport.
Comprendre des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur pour s'orienter, obtenir des renseignements **Comprendre des consignes pour effectuer une tâche**	**B1 :** Peut comprendre en détail des informations techniques simples. **B2 :** Peut comprendre en détail des annonces et messages courants à condition que la langue soit standard et le débit normal.	Pour des annonces : - repérer les informations essentielles dans un environnement sonore bruyant (cas d'annonces dans des lieux publics), - repérer les marqueurs indiquant un ordre d'exécution (tout d'abord, ensuite, après avoir fait ceci, enfin, etc.), - repérer les données chiffrées (dates, heures, porte, quai, numéro de train ou de vol), Pour des consignes : - maîtriser les formes verbales utiles (impératifs, infinitifs).	La personne titulaire du diplôme écoute un message téléphonique laissé par un partenaire étranger et rend compte de l'appel à sa ou son responsable hiérarchique.

[7] Dans cette tâche d'interaction c'est la partie compréhension qui est traitée ici. Pour la partie expression, se reporter à la tâche correspondante dans le tableau : interaction orale.

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Comprendre des documents audio-visuels par exemple en relation avec le domaine professionnel, pour s'informer	**B1 :** peut comprendre les points principaux **B2 :** peut comprendre le contenu factuel et le point de vue adopté dans des émissions de télévision ou des vidéos relatives à son domaine d'intervention**.**	Déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images…). Repérer les différents locuteurs et leurs relations	La personne titulaire du diplôme visualise une vidéo sur le site d'un hôtel pour préparer le déplacement d'une personne de son équipe. Elle peut également travailler sur des applications d'une région, d'une ville et transmettre les informations (applications de métro ou météo, etc.). Elle peut également s'informer des travaux de clients ou concurrents à partir des présentations sur des chaines de présentation en ligne et sur les réseaux sociaux.

Tableau 4 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE COMPRÉHENSION DE DOCUMENTS ÉCRITS

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Lire de courts écrits quotidiens, des documents d'entreprise, des instructions, la correspondance professionnelle, pour trouver une information exécuter une tâche ou réagir en conséquence	**B1 :** peut comprendre l'essentiel et prélever les informations pertinentes nécessaires à une réutilisation, les classer à condition que les documents soient courts et directs. Peut comprendre le mode d'emploi d'un appareil, le mode opératoire d'un logiciel s'il est direct, non complexe et clairement rédigé. **B2 :** peut comprendre dans le détail des instructions longues et complexes (mode d'emploi, consignes de sécurité, description d'un processus ou d'une marche à suivre). Peut exploiter des sources d'information multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse.	Adapter la méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple). Repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol. Retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. Pour la correspondance : - repérer expéditeur, destinataire, - identifier le problème posé.	La personne titulaire d'un diplôme reçoit d'un partenaire étranger un courriel destiné à sa ou son responsable hiérarchique. Elle recherche sur la toile (*web*) un produit pour gérer l'approvisionnement en fournitures de son service.
Lire des articles de presse et des documents divers (essais, témoignages…) en relation ou non avec l'activité de l'entreprise pour s'informer au sujet du pays étranger	**B1** : reconnaître les points significatifs dans un article de journal direct et non complexe. **B2** : identifier rapidement le contenu et la pertinence d'une information, obtenir des renseignements dans des articles spécialisés, comprendre des articles sur des problèmes contemporains et dans lesquels les auteurs adoptent une position ou un point de vue.	Prendre rapidement connaissance du contenu d'un article grâce au titre, au sous-titre, au paragraphe introductif et à la conclusion. Repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol. Retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. Savoir identifier les intentions de l'auteur et distinguer les faits des opinions.	Dans le cadre de sa veille informationnelle, La personne titulaire d'un diplôme est abonnée à une lettre d'information (*newsletter*) en langue étrangère. La personne titulaire d'un diplôme suit l'actualité de l'entreprise et de ses concurrents sur les réseaux sociaux et la toile (*web*).

Tableau 5 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE PRODUCTION ET INTERACTION ÉCRITES

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Rédiger des documents professionnels pour communiquer avec des clients, fournisseurs ou des prestataires	**B1** : peut apporter une information directe. **B2** : peut rédiger des courriers de façon structurée en soulignant ce qui est important et en faisant des commentaires.	Connaître les différents types de courriers : structure, présentation, mise en page. Disposer de modèles de documents. Savoir écrire les dates. Savoir utiliser les formules d'usage. Savoir développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents, savoir enchaîner des arguments avec logique, savoir faire une contre-proposition. Contrôler sa production a posteriori.	La personne titulaire du diplôme rédige un courriel pour demander des renseignements à un prestataire. Elle joint un cahier des charges détaillant le besoin. Elle rédige un article en langue étrangère publié sur le réseau social d'entreprise. Elle répond à un message posté sur le forum de l'espace de travail collaboratif en langue étrangère. Elle assure la visibilité de l'entreprise sur les réseaux sociaux en partageant des informations en langue étrangère.
Rédiger des notes et des messages à destination d'un tiers pour transmettre des informations, donner des consignes.	**B1** [8] : peut prendre un message concernant une demande d'information, l'explication d'un problème, peut laisser des notes qui transmettent une information simple et immédiatement pertinente à des employés, des collaborateurs, des collègues, un supérieur, etc. en communiquant de manière compréhensible les points qui lui semblent importants.	Formuler de façon concise. Mettre en évidence l'essentiel.	La personne titulaire du diplôme a reçu une consigne qu'elle doit transmettre à un partenaire étranger. La personne titulaire du diplôme doit rédiger ou traduire une courte note d'information à destination de collaboratrices et collaborateurs étrangers. Elle peut mettre un jour un document en ligne qui ne serait pas actualisé (visa, demande ESTA ou autres pour les pays hors de l'union européenne).

[8] Il n'existe pas de descripteur pour le niveau B2. C'est donc le descripteur pour le niveau B1 qui est pris comme référence.

Exemples de tâche professionnelle	Niveaux	Exigences associées à la tâche	Exemples de situation professionnelle
Préparer des supports de communication	**B1** : peut écrire des descriptions détaillées et articulées. Des erreurs de langue subsistent mais ne gênent pas la lecture. **B2** : peut écrire des descriptions claires et détaillées. Les erreurs de syntaxe sont rares et corrigées à la relecture.	Analyser les consignes afin d'identifier les mots clés qui vont renseigner sur le type d'écrit à produire (décrire, argumenter, comparer, expliquer, raconter), et l'objectif de la description (présenter de façon neutre, convaincre, etc.). Mobiliser ses connaissances afin de prévoir la structure du document à produire, les idées, les moyens linguistiques pertinents. Contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté.	La personne titulaire du diplôme prépare un support en langue étrangère (diaporama ou autre) qui sera utilisé par les membres de son équipe lors d'un déplacement ou d'une réunion avec des partenaires étrangers.
Rédiger une synthèse d'informations à partir de sources diverses	**B1** : peut résumer une source d'information factuelle et donner son opinion. **B2** : peut synthétiser des informations et des arguments issus de sources diverses (orales et/ou écrites pour en rendre compte).	Prendre des notes organisées. Rédiger de façon hiérarchisée à partir de notes. Synthétiser en fonction d'axes prédéterminés. Savoir faire ressortir les articulations du discours : marques des enchaînements logiques d'une partie à une autre, d'une sous-partie à une autre, marque de la concession, du contraste. Contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté.	La personne titulaire du diplôme est chargée de réaliser le compte-rendu d'une réunion en langue étrangère.

U3 – Culture économique, juridique et managériale

Elle est définie par l'arrêté du « Culture économique juridique et managériale » (B.O. n°).

Compétences visées :

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

U4 – Optimisation des processus administratifs

Compétences visées :

- conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité,
- conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier,
- contribuer à la pérennisation des processus,
- rationaliser l'usage des ressources de l'entité.

U5 – Gestion de projet

Compétences visées :

- formaliser le cadre du projet,
- conduire une veille informationnelle,
- suivre et contrôler le projet,
- évaluer le projet.

U6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

Compétences visées :

- gérer la relation de travail
- mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail
- organiser les activités du champ des relations sociales
- mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective

<u>Unités facultatives</u>

Unité de langue étrangère C

Compétences visées au niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

Unité de module de parcours individualisé

Compétence visée :

- Construire une démarche personnelle d'acquisition de compétences complémentaires.

Annexe II.B – Dispenses d'unités au titre d'un BTS ou d'un DUT du secteur tertiaire

Les candidates et candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de passer l'unité U1 « culture générale et expression » du BTS Support à l'action managériale ainsi que des unités U21 et U22 de langue vivante étrangère, sous réserve d'avoir validé deux langues dans l'autre diplôme dont une est l'anglais.

Les candidates et candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'une licence ayant validé une ou des unités d'enseignement d'économie-droit-management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l'unité U3 « culture économique, juridique et managériale» définie par le présent arrêté.

Annexe II.C – Règlement d'examen

BTS Support à l'action managériale							
Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités		Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	**Unités**	**Coef.**	**Forme**	**Durée**	**Évaluation en cours de formation**	**Forme ponctuelle**	**Durée**
E1 Culture générale et Expression	U1	3	Ponctuelle Écrite	4 heures	CCF 3 situations d'évaluation	Écrite	4 heures
E2 Expression et culture en langues vivantes étrangères Sous-épreuve E21 Langue A * Sous-épreuve E22 Langue B *	 U21 U22	 2 1	Ponctuelle Écrite Orale Écrite Orale	 2 heures 20 minutes 2 heures 20 minutes	 CCF 4 situations d'évaluation CCF 4 situations d'évaluation	 Écrite Orale Écrite Orale	 2 heures 20 minutes 2 heures 20 minutes
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Ponctuelle Écrite	4h	CCF 2 situations d'évaluation	Écrite	4h
E4 Optimisation des processus administratifs	U4	4	Ponctuelle Orale	55 minutes	CCF 1 situation d'évaluation orale	Orale	55 minutes
E5 Gestion de projet	U5	4	CCF 2 situations d'évaluation	Situation A : 15 minutes Situation B : 1 heure 15 minutes	CCF 1 situation d'évaluation	Orale et pratique	1 heure 30 minutes
E6 Contribution à la gestion des ressources humaines	U6	4	Ponctuelle Écrite	4 heures	Ponctuelle Écrite	Écrite	4 heures
EF 1*** Langue vivante étrangère C**			Ponctuelle orale	20 minutes	Orale	Orale	20 minutes
EF 2*** Module de parcours individualisé			Ponctuelle orale	20 minutes	Orale	Orale	30 minutes

* Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais et hébreu. L'une des deux langues vivantes étrangères choisies par la candidate ou le candidat est l'anglais.
** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.
*** Pour ces deux épreuves facultatives, seuls comptent les points au-dessus de la moyenne.

Annexe II.D – Définition des épreuves

Épreuve E1 – Culture générale et expression

Coefficient : 3

1 – Objectif

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude de la candidate et du candidat à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités de la candidate et du candidat :

- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)

2 – Modalités d'évaluation

A – Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée : 4 heures

Trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) sont proposés ; ils sont choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

- Première partie : synthèse (notée sur 40)

La candidate ou le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

- Seconde partie : écriture personnelle (notée sur 20)

La candidate ou le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés. La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

B – Contrôle en cours de formation, 3 situations d'évaluation

L'unité de culture générale et expression est constituée de trois situations d'évaluation de poids identique :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité de la candidate ou du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit,
- une situation relative à la capacité de la candidate ou du candidat à communiquer oralement, évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

1) Première situation d'évaluation : **épreuve écrite, durée indicative : 2 heures**

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité de la candidate ou du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- respecter les contraintes de la langue écrite,
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

2) Deuxième situation d'évaluation : **épreuve écrite, durée indicative : 2 heures**

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité de la candidate ou du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- respecter les contraintes de la langue écrite,
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

c) Exemple de situation :

À partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

3) Troisième situation d'évaluation : **épreuve orale**

a) Objectif général :

Évaluation de la capacité de la candidate ou du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer :

- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs.

- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses, etc.).

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

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

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidate ou candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidates et des candidats. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidates et candidats.

Épreuve E2 – Expression et culture en langues vivantes étrangères

L'épreuve se décompose en deux sous-épreuves évaluant respectivement :

E21 Langue A : U21 coefficient 2

E22 Langue B : U22 coefficient 1

Les langues autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais et hébreu (selon les arrêtés du 21 octobre 2009 et du 6 février 2012). L'une des deux langues choisies par la candidate ou le candidat est l'anglais.

1 – Finalités et objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 pour la langue A et au niveau B1 pour la langue B les compétences langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

2 – Modalités d'évaluation des sous-épreuves E21 et E22

Chaque sous-épreuve comprend une partie écrite et une partie orale, elle se déroule sous forme ponctuelle sauf pour les candidates et les candidats relevant de la formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités au contrôle en cours de formation.

Les modalités d'évaluation sont identiques pour les deux sous-épreuves. Le poids respectif de la partie écrite et de la partie orale dans l'évaluation est équivalent.

2.1 Compréhension de l'écrit et de l'expression écrite

Dictionnaire unilingue autorisé.

A – Forme ponctuelle, durée 2 heures

Support(s) pour l'écrit :

Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excèdera pas 50 lignes.

Deux exercices de même pondération sont proposés :

1 – Compréhension de l'écrit

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

2 – Expression écrite

Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, courriel, bref rapport, etc.) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en langue vivante étrangère ou en français.

B – Contrôle en cours de formation pour les candidates et candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure, coefficient 1), expression écrite (1 heure, coefficient 1).

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

2.2 Production orale en continu et en interaction

A – Forme ponctuelle, durée 20 minutes et 20 minutes de préparation

L'épreuve prend appui sur des documents audio ou vidéo.

Nature des documents :

Les documents enregistrés audio ou vidéo présentent des situations en lien avec les activités de support à l'action managériale, sans toutefois présenter une technicité excessive. Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, commentaires de journaux télévisés, émissions de radio ou encore des vidéos disponibles sur un site *web* d'hébergement.

Il ne s'agira en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

On évitera les articles de presse ou tout autre document conçus pour être lus. En effet, ces derniers parce qu'ils sont rédigés dans une langue écrite compliquent considérablement la tâche de l'auditeur ou de l'auditrice. De plus, la compréhension d'un article enregistré ne correspond à aucune situation dans la vie professionnelle.

Longueur des enregistrements :

Leur durée n'excèdera pas trois minutes au maximum. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu longs afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent. Il convient néanmoins de ne pas alourdir inutilement la charge des candidates et des candidats. C'est la raison pour laquelle une limite est fixée.

Dans le cas de deux documents (longueur d'enregistrement maximale de 3 minutes pour le total des deux), on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue par exemple.

Déroulement de l'épreuve :

Le titre du ou des enregistrements sera communiqué à la candidate ou au candidat.

L'écoute d'un ou de deux documents audio ou vidéo est suivie d 'une restitution orale et d'un entretien en langue étrangère.

1) Écoute

Les deux écoutes sont espacées de 2 minutes. La candidate ou le candidat peut prendre des notes lors de l'écoute.

2) Restitution orale et entretien (durée 20 minutes)

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat rend compte de façon autonome de ce qu'elle ou il a compris (5 minutes environ).

Puis suit un entretien destiné à l'amener à préciser certains points, à s'assurer de la compréhension des éléments essentiels et/ou de certains détails, voire à faire part de ses réactions si la compréhension est satisfaisante.

B – Contrôle en cours de formation : 2 situations

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids en langue vivante étrangère A (2 situations) et en langue vivante étrangère B (2 situations), correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'oral et expression orale.

Situation 1 : compréhension de l'oral : 20 minutes à 25 minutes sans préparation ; la nature des documents est identique à celle de l'épreuve ponctuelle.

Le titre du ou des enregistrements est communiqué à la candidate ou au candidat.

Après deux écoutes espacées de 2 minutes d'un ou de deux documents audio ou vidéo, la candidate ou le candidat rendra compte par écrit ou oralement en langue étrangère. La correction de la langue étrangère ne sera pas évaluée dans cette partie de l'épreuve, l'important étant pour la candidate ou le candidat de faire la preuve qu'elle ou il a compris.

Situation 2 : expression orale 15 minutes + 20 minutes de préparation

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat présente un document relatif à son domaine professionnel ; document ou dossier dont elle ou il aura eu connaissance pendant le temps de préparation. Comme il s'agit de vérifier l'aptitude de la candidate ou du candidat à s'exprimer en langue étrangère, le document ne devra présenter aucune difficulté de compréhension. (5 minutes).

Dans un second temps, un entretien avec la candidate ou le candidat permettra au jury pour demander précisons, explications, réactions (10 minutes).

Épreuve E3 – Culture économique juridique et managériale

Épreuve orale – Coefficient 3

Épreuve définie par l'arrêté du (BO du).

.

Épreuve E4 – Optimisation des processus administratifs

Épreuve orale – Coefficient 4

1 – Objectif

Cette épreuve vise à évaluer chez la candidate ou le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Optimisation des processus administratifs », à savoir :

- conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité,
- conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier,
- contribuer à la pérennisation des processus,
- rationaliser l'usage des ressources de l'entité.

2 – Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Optimisation des processus administratifs » figurant dans le référentiel de certification. Les critères associés à chaque compétence sont exprimés en termes opérationnels spécifiques au domaine d'activité, communicationnels ainsi qu'en termes de production et de gestion de l'information.

3 – Modalités d'évaluation

L'épreuve se déroule sous forme ponctuelle orale, sauf pour les candidates et les candidats de la formation professionnelle des établissements habilités au CCF.

Elle prend appui sur un dossier et la prestation orale de la candidate ou du candidat. L'évaluation est guidée par une grille nationale présentée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

3.1 – Contenu du dossier

Le dossier est personnel, il est élaboré par la candidate ou le candidat à l'aide d'outils numériques. Il présente des missions réalisées par la candidate ou le candidat correspondant à chacune des quatre activités du domaine d'activité « Optimisation des processus administratifs ». Ainsi chaque mission correspond à une activité différente du bloc "Optimisation des processus administratifs".

Les travaux présentés ont été réalisés au cours de la formation de la candidate ou du candidat, y compris durant les stages en milieu professionnel. Pour les candidates et candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle, les missions sont construites, pour les besoins de l'évaluation, à partir de travaux issus de l'expérience professionnelle.

Le dossier rédigé est un document structuré qui comprend :

1- Un sommaire
2- La description des missions menées présentant les tâches réalisées et leur contexte d'exécution
3- L'attestation de la candidate ou du candidat de non plagiat
4- Les attestations de stage ou les certificats de travail attestant l'exécution du contrat de travail.

Chaque mission est décrite à l'aide des modèles de fiche présentés dans la circulaire nationale d'organisation. Pour chacune des missions, sont précisés :

- sa date ou période de réalisation ainsi que la durée,
- la compétence visée,
- le ou les objectifs poursuivis,
- la méthodologie et les moyens mobilisés,
- les productions réalisées,
- les résultats obtenus,
- les initiatives et responsabilités prises par la candidate ou le candidat,
- une analyse réflexive de l'action de la candidate ou du candidat.

Parmi les missions présentées, deux d'entre elles au moins auront été réalisées dans un contexte international. Ces missions ne pourront pas prendre la forme d'exercices ou de productions issus de manuels ou d'ouvrages : il s'agit forcément de productions issues d'expériences vécues par la candidate ou le candidat.

Le dossier est remis au jury en format numérique suivant les conditions précisées dans la circulaire nationale d'organisation. Il fait l'objet d'un contrôle de conformité organisé par les autorités académiques avant l'interrogation. L'ensemble des productions réalisées lors de chaque mission présentée dans le dossier devra être accessible par le jury lors de l'épreuve. La candidate ou le candidat se présente à l'épreuve avec l'équipement permettant d'accéder et de consulter le dossier et les productions numériques.

Le dossier constitue une œuvre originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude. La candidate ou le candidat attestera du respect de ces règles selon les modalités définies par la circulaire d'organisation.

Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de présentation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger la candidate ou le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

3.2 – Organisation de l'épreuve

Les candidates et les candidats passent l'épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques en utilisant leur propre matériel. Elles et ils doivent se munir des équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques, productions et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Elles et ils sont responsables de l'accès à ces ressources. La circulaire nationale d'organisation précisera les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

3.3 – Déroulement de l'épreuve (55 minutes maximum)

Première phase : 25 minutes maximum

L'épreuve débute par une présentation du parcours de professionnalisation et des missions proposées. Pendant son exposé les membres de la commission d'évaluation n'interrompent pas la candidate ou le candidat. Elle ou il développe les quatre missions portant respectivement sur chacune des activités du bloc « Optimisation des processus administratifs ». Pour étayer son propos, la candidate ou le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance. Elle ou il peut illustrer ses propos par tout support pour démontrer ses compétences, mais sans avoir recours à une tierce personne, en mobilisant les outils de communication adaptés.

Deuxième phase : 30 minutes maximum

Pendant cette phase, la commission conduit un entretien avec la candidate ou le candidat à propos des missions présentées, des choix opérés ou encore des décisions prises de manière à apprécier l'acquisition des compétences visées.

3.4 – Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en STS Support à l'action managériale en charge de l'enseignement « Optimisation des processus administratifs » et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en STS Support à l'action managériale en charge de l'animation des ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée.

Épreuve E5 – Gestion de projet

Épreuve orale et pratique – Coefficient 4 – Durée 1h30

1 – Objectif

Cette épreuve vise à évaluer chez la candidate ou le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Gestion de projet », à savoir :

- formaliser le cadre du projet,
- conduire une veille informationnelle,
- suivre et contrôler le projet,
- évaluer le projet.

2 – Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Gestion de projet » figurant dans le référentiel de certification. Les critères associés à chaque compétence sont exprimés en termes opérationnels spécifiques au domaine d'activité, communicationnels ainsi qu'en termes de production et de gestion de l'information.

3 – Modalités d'évaluation

Cette épreuve est orale et pratique, elle se déroule sous forme ponctuelle et en contrôle en cours de formation.

Elle prend appui d'une part sur un dossier présentant deux projets conduits par la candidate ou le candidat, un compte-rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets et d'autre part sur une prestation orale et pratique.

Pour permettre une évaluation des compétences, les projets présentés par les candidats doivent répondre aux caractéristiques suivantes :

- répondre à un besoin d'une organisation, avec un objet clairement identifié ainsi que des objectifs stratégiques et opérationnels définis,
- présenter un caractère singulier,
- nécessiter la coordination de partenaires internes et externes,
- couvrir le cycle de réalisation d'un projet avec l'expression de contraintes de coordination aux différentes étapes,
- permettre une planification des tâches, une expression des livrables et une évaluation de la durée du projet,
- offrir de l'autonomie dans la prise de décision, notamment par une prise en compte des risques associés au projet,
- permettre la définition d'un budget avec plusieurs postes,
- présenter des éléments contractuels avec les partenaires,
- mobiliser plusieurs outils (notamment numériques),
- permettre d'évaluer ses retombées.

L'évaluation est guidée par une grille nationale présentée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

3.1 – Contenu du dossier

Le dossier est personnel, il est élaboré par la candidate ou le candidat à l'aide d'outils numériques. Il présente deux projets vécus au cours de la formation, y compris au cours des ateliers de professionnalisation et des stages en milieu professionnel. Pour les candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle, les projets sont construits, pour les besoins de l'évaluation, à partir de travaux issus de l'expérience professionnelle.

Le dossier comprend :

1- deux fiches descriptives de projets
2- un compte-rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets
3- l'attestation de la candidate ou du candidat de non plagiat.

Chaque projet est décrit à l'aide des modèles de fiche présentés dans la circulaire nationale d'organisation.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et selon les modalités fixées par les autorités académiques. Il fait l'objet d'un contrôle de conformité du dossier organisé par les autorités académiques avant l'interrogation.

L'absence de présentation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger la candidate ou le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

3.2 – Organisation de l'épreuve

Dans la mesure du possible, les candidates et les candidats passent cette épreuve dans leur centre de formation ou, à défaut, dans des centres d'examen désignés par les autorités académiques. Dans tous les cas, ils doivent se munir des équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques, productions et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils restent seuls responsables de l'accès, la consultation et la modification de ces ressources. La circulaire nationale d'organisation précisera les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

3.3 – Déroulement de l'épreuve en forme ponctuelle

Les membres de la commission d'interrogation disposent du dossier personnel de la candidate ou du candidat. Ils choisissent une des deux fiches de projet présentées. Cette fiche est utilisée pour modifier un ou plusieurs paramètres du projet ou compléter le projet par une nouvelle demande.

L'épreuve se déroule en trois phases.

Première phase : préparation sur poste informatique – durée 45 minutes maximum

La candidate ou le candidat prend connaissance de la nouvelle demande associée au projet sélectionné par la commission et dispose alors de 45 minutes de préparation pour y répondre. Lors de la préparation, la candidate ou le candidat dispose de son équipement numérique personnel ainsi que de ses documents associés au projet. Elle ou il peut utiliser les applications et services disponibles via son équipement numérique à l'exclusion de toute fonction de communication avec une tierce personne.

La nouvelle demande peut porter sur un élément produit lors du projet présenté, un changement d'interlocuteur ou encore sur une prolongation du projet. Les membres de la commission d'interrogation seront considérés comme partie prenante du projet et leur rôle sera précisé.

Deuxième phase : simulation et entretien – durée 30 minutes maximum

La candidate ou le candidat présente à la commission d'interrogation le résultat de la nouvelle demande en utilisant les outils numériques et en adaptant sa communication en fonction de l'expression du besoin (10 minutes maximum).

Lors de cette présentation, la candidate ou le candidat s'adresse aux membres du jury en les considérant comme des interlocuteurs du projet.

À la suite de cette simulation, la commission d'interrogation procède à un entretien permettant à la candidate ou au candidat de justifier sa démarche ainsi que l'utilisation des outils mobilisés. Pendant cette phase, la commission demande à la candidate ou au candidat des éclaircissements ou des approfondissements sur les différents travaux présentés dans le cadre du projet choisi en ayant accès aux productions numériques (20 minutes maximum).

Troisième phase : présentation de la veille informationnelle – durée 15 minutes maximum

La candidate ou le candidat présente les travaux de veille réalisés dans le cadre de la conduite d'un projet et justifie sa démarche, les outils utilisés et le résultat de sa veille. Elle ou il effectue une démonstration sur son équipement numérique des modalités de conduite de la veille (5 minutes maximum).

La commission d'interrogation s'entretient avec la candidate ou le candidat sur les résultats de la veille présentés, la démarche utilisée, les choix opérés et les outils mobilisés (10 minutes maximum).

Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie-gestion intervenant en STS Support à l'action managériale.

3.4- Déroulement de l'épreuve en contrôle en cours de formation

Situation A – Présentation de la veille informationnelle - durée 15 minutes maximum

L'épreuve prend appui sur un compte-rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets réalisés par la candidate ou le candidat.

La candidate ou le candidat présente les travaux de veille réalisés dans le cadre de la conduite d'un projet et justifie sa démarche, les outils utilisés et le résultat de sa veille. Elle ou il effectue une démonstration sur son équipement numérique des modalités de conduite de la veille (5 minutes maximum).

La commission d'interrogation s'entretient avec la candidate ou le candidat sur les résultats de la veille présentés, la démarche utilisée, les choix opérés et les outils mobilisés (10 minutes maximum).

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion ayant en charge en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence de cette

personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant intervenant en STS Support à l'action managériale.

Situation B – Préparation sur poste informatique 45 minutes ; simulation et entretien 30 minutes maximum

L'épreuve prend appui sur un dossier constitué de deux fiches descriptives de projets menés en milieu professionnel et/ou en formation.

L'épreuve se déroule en deux phases :

Première phase : préparation sur poste informatique – durée 45 minutes maximum

La candidate ou le candidat prend connaissance de la nouvelle demande associée au projet sélectionné par la commission et dispose alors de 45 minutes de préparation pour y répondre. Lors de la préparation, la candidate ou le candidat dispose d'un équipement numérique ainsi que de ses documents associés au projet. Elle ou il peut utiliser les applications et services disponibles via l'équipement numérique à l'exclusion de toute fonction de communication avec une tierce personne.

La nouvelle demande peut porter sur un élément produit lors du projet présenté, un changement d'interlocuteur ou encore sur une prolongation du projet. Les membres de la commission d'interrogation seront considérés comme partie prenante du projet et leur rôle sera précisé.

Deuxième phase : simulation et entretien – durée 30 minutes maximum

La candidate ou le candidat présente à la commission d'interrogation le résultat de la nouvelle demande en utilisant les outils numériques et en adaptant sa communication en fonction de l'expression du besoin (10 minutes maximum).

Lors de cette présentation, la candidate ou le candidat s'adresse aux membres du jury en les considérant comme des interlocuteurs du projet.

À la suite de cette simulation, la commission d'interrogation procède à un entretien permettant à la candidate au candidat de justifier sa démarche ainsi que les outils mobilisés. Pendant cette phase, la commission demande à la candidate ou au candidat des éclaircissements ou des approfondissements sur les différents travaux présentés dans le cadre du projet choisi (20 minutes maximum).

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion ayant en charge en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion intervenant en STS Support à l'action managériale.

E6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

Épreuve écrite - Durée 4 heures – Coefficient 4

1- Objectif

Cette épreuve vise à évaluer chez la candidate ou le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Collaboration à la gestion des ressources humaines », à savoir :

- gérer la relation de travail,
- mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail,
- organiser les activités du champ des relations sociales,
- mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective.

2- Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Collaboration à la gestion des ressources humaines » figurant dans le référentiel de certification. Les critères associés à chaque performance sont exprimés en termes opérationnels spécifiques au domaine d'activité, communicationnels ainsi qu'en termes de production et de gestion de l'information.

3. Modalités d'évaluation

Cette épreuve se déroule sous forme ponctuelle écrite.

L'épreuve, écrite et d'une durée de 4 heures, revêt la forme d'une étude de cas relative aux activités de collaboration à la gestion des ressources humaines.

Elle comporte deux parties, indépendantes, ayant pour objet une situation d'entreprise ou d'un autre type d'organisation, disposant d'un système d'information ressources humaines (SIRH) structuré, caractérisée par une ou plusieurs problématiques propres au champ de la gestion des ressources humaines et incluant une dimension interculturelle.

Dans la première partie à partir d'un contexte donné, la candidate ou le candidat doit réaliser, sous la forme d'une note argumentée et structurée, un diagnostic relatif à la gestion et au management des ressources humaines de l'organisation permettant de faire émerger une ou plusieurs problématiques de gestion des ressources humaines. Des solutions adaptées sont proposées à l'encadrement ainsi que leurs modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation.

Dans la deuxième partie à partir de la même situation de gestion, la candidate ou le candidat doit proposer et mettre en œuvre des solutions dans deux champs de la gestion des ressources humaines, permettant de répondre, de manière argumentée, à une ou plusieurs évolutions du contexte initial (accidents du travail, conflit collectif, changement structurel, culturel, organisationnel affectant l'organisation, modification du contexte juridique, réglementaire ou économique, évolution de l'activité, etc.).

4. Composition de la commission de correction

La correction est assurée par des enseignantes ou des enseignants d'économie et gestion ayant en charge l'enseignement « Collaboration à la gestion des ressources humaines » en STS Support à l'action managériale, à défaut par des enseignantes ou des enseignants d'économie et gestion ayant en charge les enseignements des autres blocs professionnels.

Épreuve facultative 1 – Langue étrangère C

Épreuve orale – Durée 20 minutes, préparation 20 minutes

L'épreuve consiste en un entretien en langue étrangère à partir d'un ou de plusieurs documents (texte, document audio ou vidéo) en relation avec le domaine professionnel. Les documents sont fournis par la commission d'interrogation à la candidate ou au candidat.

La langue étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente des langues étrangères obligatoires.

Épreuve facultative 2 – Module de parcours individualisé

Épreuve orale – Durée 20 minutes

1- Objectif

L'épreuve vise à évaluer la démarche entreprise par la candidate ou le candidat pour construire des compétences complémentaires lui permettant d'étayer son parcours en vue de son insertion professionnelle ou de poursuivre ses études.

2- Critères d'évaluation

La commission évalue :

- la pertinence des besoins exprimés par la candidate ou le candidat pour étayer son parcours de formation,
- la pertinence de la démarche entreprise,
- les compétences complémentaires acquises ou les compétences approfondies.

3- Modalités d'évaluation

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

Durant l'exposé la candidate ou le candidat présente à l'aide des supports de son choix son besoin et sa démarche d'acquisition de compétences complémentaires.

4- Composition de la commission d'interrogation

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion intervenant en STS Support à l'action managériale et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales ou dans le domaine de la formation universitaire. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion intervenant en STS Support à l'action managériale.

ANNEXE III – ORGANISATION DE LA FORMATION

Annexe III.A – Grille horaire de formation

	Première année				**Deuxième année**			
Enseignements	Horaire hebdomadaire étudiant/étudiante			*Volume annuel (à titre indicatif)*	Horaire hebdomadaire étudiant/étudiante			*Volume annuel (à titre indicatif)*
	Total	Cours	TD		Total	Cours	TD	
Culture générale et expression	3	1	2	*90*	3	1	2	*90*
Langue vivante étrangère A	3	2	1	*90*	4	2	2	*120*
Langue vivante étrangère B	3	2	1	*90*	2	2	0	*60*
Culture économique, juridique et managériale	4	4	0	*120*	4	4	0	*120*
Optimisation des processus administratifs	4	2	2	*120*	4	2	2	*120*
Gestion de projet	4	2	2	*120*	4	2	2	*120*
Contribution à la gestion des ressources humaines	4	3	1	*120*	4	3	1	*120*
Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée *	6	6	0	*180*	6	6	0	*180*
TOTAL	**31**	**22**	**9**	**930**	**31**	**22**	**9**	**930**
Accès aux ressources informatiques de l'établissement	*3*			*66*	*3*			66
Module optionnel de parcours individualisé								44
Langue vivante étrangère C								22

*** Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée sont conduits en co-animation par deux professeurs de l'équipe pédagogique (soit 12 heures-professeurs). Cet enseignement nécessite des locaux et des équipements permettant le travail de groupes.**

Conduite des enseignements :

- L'une des deux langues vivantes étrangères (A ou B) est l'anglais.
- Les blocs professionnels sont assurés par des professeurs d'économie et gestion administrative ou de bureautique et communication administrative (BCA). Ils peuvent être confiés à des professeurs d'économie et gestion d'autres options ayant obtenu une autorisation des autorités académiques.
- On privilégie la conduite des enseignements professionnels d'un niveau par deux professeurs.
- Un bloc professionnel ne peut pas être pris en charge par plusieurs enseignants sur un niveau.
- La langue vivante étrangère C peut être préparée soit dans l'établissement, soit par un enseignement à distance (CNED, MOOC, etc.).

Annexe III.B – Stages en milieu professionnel

Les stages en milieu professionnel constituent un moment privilégié de professionnalisation des étudiantes et étudiants. L'expertise des personnes professionnelles rencontrées durant les différentes périodes de stage leur permet de se construire une représentation plus précise du métier, de son exercice, ses missions, ses contraintes et ses contingences. De retour de stage, les étudiantes et les étudiants peuvent partager et exploiter leur expérience et ainsi nourrir les enseignements de situations professionnelles singulières.

L'organisation qui accueillera l'étudiante ou l'étudiant en stage sera une entreprise, une administration ou encore une association déclarée par application de la loi du 1er juillet 1901 et du décret du 16 août 1901[9]. Afin de répondre aux objectifs du stage décrits ci-dessous, on exclura le propre établissement de formation de l'étudiante ou de l'étudiant.

1 – Objectifs

Les périodes de stage en milieu professionnel doivent permettre à l'étudiante ou à l'étudiant :

- de développer des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements, des postures professionnelles,
- de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi,
- d'acquérir et/ou d'approfondir les compétences professionnelles en situation réelle de travail,
- d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi,
- d'appréhender le fonctionnement d'une ou de plusieurs organisations à travers ses produits ou ses services, son environnement, ses marchés, ses contraintes, ses équipements, son organisation du travail, ses ressources humaines et son système d'information,
- d'observer la vie sociale de(s) l'organisation(s) à travers la culture d'entreprise, les relations professionnelles, le partage des responsabilités, le travail en équipe ou encore les règles de sécurité,
- de repérer les caractéristiques qui relèvent de cultures différentes ou de liens interculturels,
- de conduire des activités qui pourront servir de support pour les épreuves du BTS relevant des blocs « optimisation des processus administratifs » et « gestion de projet ».

Les périodes de stage en milieu professionnel permettront aussi à l'étudiante ou à l'étudiant de construire progressivement son propre parcours de formation en fonction de son projet personnel de formation et de professionnalisation, en privilégiant une activité à l'international, en se spécialisant dans un secteur (associatif, culturel, travaux publics, santé, etc.) ou dans un domaine fonctionnel (ressources humaines, communication digitale, etc.).

Les stages permettront enfin, à certaines étudiantes ou à certains étudiants, d'accompagner ou de développer un projet de création d'entreprise. Dans ce dernier cas, elle ou il obtiendra au préalable le statut national d'étudiant-entrepreneur et sera obligatoirement accompagné(e) au sein d'un PEPITE (pôle étudiant pour l'innovation, le transfert et l'entrepreneuriat) ou de tout autre dispositif qui s'y substituerait.

[9] Y compris les fondations reconnues, les organisations non gouvernementales (ONG) habilitées ou encore les syndicats.

2 – Parties prenantes

Ces périodes de stage reposent sur l'implication de trois acteurs : l'organisation qui accueille, la ou le stagiaire et l'équipe éducative. Elles doivent placer les étudiantes et étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans les blocs professionnels du référentiel de certification. Le choix de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

Le contenu des stages en milieu professionnel fait l'objet d'un échange à caractère pédagogique entre les parties concernées :

- l'organisation qui confie à l'étudiante ou l'étudiant des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme,
- l'étudiante ou l'étudiant qui participe, avec l'organisation et l'équipe pédagogique, à la définition des missions et des objectifs qui lui permettront d'acquérir certaines des compétences attendues dans le référentiel de certification, lors de sa présence dans l'organisation,
- l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences. Elle veille notamment à ce qu'elles soient transférables à d'autres situations professionnelles comparables.

La convention tripartite qui sera établie précise notamment les activités confiées et les compétences professionnelles qui seront plus particulièrement travaillées en prenant appui sur le référentiel de certification du diplôme.

L'équipe pédagogique pourra encourager les étudiantes et les étudiants à garder une trace des stages réalisés, des activités menées et des compétences acquises, grâce à un outil de type portfolio.

3 – Modalités

Les stages peuvent se dérouler dans tout type d'organisation, quel que soit son secteur d'activité. L'une des périodes de stage en milieu professionnel, de préférence en première année, doit se dérouler soit dans un pays étranger soit dans un service à vocation internationale sur le territoire national, impliquant l'utilisation d'une langue étrangère, à l'écrit et à l'oral. L'équipe éducative est chargée d'encourager et d'accompagner la mobilité des étudiantes et des étudiants, notamment par le dispositif Érasmus+.

3.1 – Voie scolaire

a) Le stage est obligatoire et se déroule pendant la période scolaire dans une ou plusieurs organisation(s). La durée totale du stage est de 14 semaines, soit 70 journées. Cette durée peut être prolongée de deux semaines pendant les vacances scolaires. Dans le cas d'un prolongement sur la période de vacances scolaires, la convention de stage signée avec l'organisation en précisera les modalités, sous réserve du respect d'une période de quatre semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été.

En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiante ou l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non celui de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiante ou l'étudiant reste sous la responsabilité des autorités académiques dont elle ou il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller

culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger, à moins que la réglementation du pays d'accueil n'en dispose autrement).

c) Les journées de stage sont réparties sur l'ensemble de la formation. Il appartient à chaque établissement de formation, sur avis de l'équipe pédagogique, de fixer les modalités d'organisation du stage. Il est cependant fortement recommandé qu'en première année, une première période de 2 à 4 semaines consécutives (10 à 20 journées) ait lieu avant le début du second semestre pour que l'étudiante ou l'étudiant puisse appréhender assez tôt le contexte professionnel. Les autres périodes de stage sont réparties à l'initiative de l'établissement sur l'ensemble de la formation, en veillant à ce que l'organisation retenue permette aux candidates et candidats de constituer les dossiers nécessaires aux épreuves d'examen avant la date limite de son dépôt fixée chaque année par la circulaire d'organisation de l'examen.

d) Les périodes de stage sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période[10] de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil établissent une attestation de stage certifiant de la présence de l'étudiante ou de l'étudiant.

Il est recommandé de faire usage des modèles de documents publiés aux bulletins officiels du ministère de l'éducation nationale, qu'il s'agisse de la convention tripartite établie pour le stage ou de l'attestation de stage.

Dans tous les cas, il est nécessaire que la convention précise les éléments suivants (éventuellement dans une annexe) :

- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités et missions confiées à la ou au stagiaire),
- les informations que l'organisation s'engage à fournir afin d'aider la ou le stagiaire dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),
- les modalités de tutorat (nom de la personne chargée du tutorat au sein de l'organisation d'accueil, modalités de suivi de la ou du stagiaire par cette personne),
- les modalités d'échanges entre la représentante ou le représentant de l'organisation d'accueil, la personne chargée du tutorat et l'équipe pédagogique (modalités de suivi par la représentante ou du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'organisation d'accueil ou encore procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par la ou le stagiaire),
- les modalités de l'évaluation conjointe (équipe pédagogique, représentante ou représentant de l'organisation d'accueil, personne chargée du tutorat, stagiaire) de la période de stage.

e) La recherche des organisations d'accueil et la négociation du contenu des stages sont assurées par l'étudiante ou l'étudiant avec le soutien de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable du suivi des périodes de stage et de leur exploitation pédagogique.

[10] En cas d'organisation d'une partie du stage sous forme d'une présence hebdomadaire régulière dans l'organisation (une journée par semaine par exemple), la convention peut viser l'ensemble de ces journées.

Conformément aux dispositions de l'article D124-3 du Code de l'éducation, chaque membre de l'équipe pédagogique suit simultanément seize stagiaires au maximum.

Afin de favoriser l'insertion professionnelle et les poursuites d'études, les établissements peuvent développer des partenariats pour favoriser l'intégration des étudiantes et étudiants sous dispositif Cherpion ou tout dispositif qui s'y substituerait. Par dérogation, ces étudiantes et étudiants peuvent réaliser jusqu'à 20 semaines de stage dont 14 sur la période scolaire. Pour rappel, lorsque la durée du stage de formation en milieu professionnel au sein d'un même organisme d'accueil est supérieure à deux mois consécutifs ou, au cours d'une même année scolaire, à deux mois consécutifs ou non, le ou les stages de formation en milieu professionnel font l'objet d'une gratification versée mensuellement. Ce dispositif vise à améliorer la situation financière et l'insertion des étudiantes et étudiants.

3.2 – Voie de l'apprentissage

Un contrat de travail lie chaque apprentie ou apprenti à l'organisation qui l'accueille. Une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti est exigée à l'examen. Ces documents attestent du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.

Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel de certification. Lorsque l'organisation qui emploie l'apprentie ou l'apprenti ne développe pas de relations avec des partenaires étrangers, un stage de 4 semaines sera organisé au sein d'une organisation à l'étranger ou dans un service à vocation internationale sur le territoire national. Dans ce cas, une attestation de stage spécifique sera établie et ajoutée au dossier déposé par la candidate ou le candidat. Cette attestation sera conforme au modèle prévu dans la circulaire d'organisation nationale.

3.3 – Voie de la formation continue

a) Candidates et candidats en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée du stage est de 14 semaines, soit 70 journées, dans une organisation. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'organisation d'accueil. Une attestation de l'employeur confirmant l'expérience professionnelle est exigée à l'examen à la place des attestations de stage. Ce document atteste du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.

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

Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel de certification. Lorsque l'organisation qui emploie l'apprenante ou l'apprenant ne développe pas de relations avec des partenaires étrangers, un stage de 4 semaines sera organisé au sein d'une organisation à l'étranger ou dans un service à vocation internationale sur le territoire national. Dans ce cas, une attestation de stage spécifique sera établie et ajoutée au dossier déposé par la candidate ou le candidat. Cette attestation sera conforme au modèle prévu dans la circulaire d'organisation nationale.

b) Candidates et candidats en situation de perfectionnement

Les attestations de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que la personne a occupé un emploi où les activités prises en charge sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux enjeux définis ci-dessus, en qualité de salariée ou salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

3.4 – Candidates et candidats de la formation à distance

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

3.5 – Candidates et candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

Les attestations de stage peuvent être remplacées par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

4 – Situations particulières

4.1 – Aménagement de la durée du stage

La durée normale du stage de 14 semaines peut être réduite, par décision de la rectrice ou du recteur de l'académie, soit pour une raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée minimale de 9 semaines.

Pour les candidates et les candidats suivant une formation en un an ou admis directement en deuxième année de formation au brevet de technicien supérieur, notamment après une formation professionnelle de niveau DUT ou BTS ou une classe préparatoire de type enseignement commercial ou toute formation universitaire validée et de même niveau, la durée de stage peut être réduite à 9 semaines, à placer selon un calendrier laissé à l'initiative de l'établissement scolaire.

4.2 – Cas des candidates ou candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

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

Toutefois, les candidates ou candidats qui se présentent une nouvelle fois en redoublant dans le cadre de la formation initiale sous statut scolaire sont tenus de se conformer aux modalités d'organisation de la scolarité, en vigueur dans l'établissement où est effectué le redoublement.

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

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé d'un an,
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du Code du travail),
- soit en tant que candidates ou candidats individuels si les conditions sont remplies.

Le jury doit être informé de la situation de la candidate ou du candidat.

Annexe III.C – Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée

1 – Définition et objectifs

Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée constituent un espace pédagogique permettant de développer des compétences professionnelles, notamment celles à caractère transversal. Plus précisément, ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier pour faciliter :

- le développement de compétences
    - langagières en français et en langues vivantes étrangères (notamment en anglais),
    - de communication en français et en langues vivantes étrangères (notamment en anglais),
    - comportementales liées à l'exercice du métier,
    - liées à la production et gestion de l'information,
    - particulières à certains contextes professionnels que les étudiantes ou étudiants[11] n'auraient pas pu acquérir en stage ou nécessitant un approfondissement,
- l'approfondissement ou la contextualisation des notions d'économie, de droit et de management de manière à mieux appréhender les situations professionnelles et à développer les compétences professionnelles attendues,
- la préparation et l'exploitation d'une période de stage à l'étranger, sur l'analyse de contextes culturels différents ou sur le repérage de liens interculturels,
- la transférabilité des situations professionnelles vécues en stage par les étudiantes et les étudiants,
- la rencontre avec des personnes des secteurs économiques, institutionnels ou associatifs.

Il s'agit éventuellement de mettre à la disposition des étudiants le temps, les techniques et les outils nécessaires à la préparation et à la recherche de leurs stages.

Les ateliers peuvent permettre d'accompagner les étudiantes et les étudiants qui souhaitent acquérir le statut d'étudiant-entrepreneur. Dans cette perspective, les relations avec le PEPITE (pôle étudiant pour l'innovation, le transfert et l'entrepreneuriat) ou un dispositif qui s'y substituerait seront engagées et entretenues.

2 – Modalités

L'organisation des ateliers doit permettre la mise en œuvre d'activités soit par la classe entière, soit en groupe ou individuellement. Cette organisation relève de l'initiative de l'équipe enseignante selon une pratique de différenciation pédagogique. À cet égard, il est important que les établissements de formation puissent mettre à la disposition des étudiantes et des étudiants et de l'équipe pédagogique des espaces dédiés, munis d'équipements matériels et logiciels ainsi que de possibilités de communication interne et externe permettant de simuler le contexte professionnel.

Ces ateliers sont animés et pilotés conjointement par deux membres de l'équipe pédagogique en charge des

[11] Par étudiantes ou étudiants, on entend ici étudiantes ou étudiants en formation initiale sous statut scolaire, stagiaires de la formation continue et apprenties ou apprentis.

enseignements professionnels, de CEJM (culture économique, juridique et managériale), de culture générale et expression ou de langues vivantes. Chaque membre de l'équipe pédagogique qui y participe apporte sa propre expertise en mobilisant des champs de savoirs et de compétences complémentaires et travaille conjointement sur des situations professionnelles ayant trait à l'exercice du métier.

Au début de chaque année scolaire, l'équipe enseignante préparera le projet pédagogique d'animation des ateliers de la période qui s'engage. Ce projet sera soumis à l'expertise de l'IA-IPR et à l'avis du chef d'établissement.

En aucun cas, ces heures d'atelier ne doivent être détournées de leur finalité. En particulier, il ne peut être question de les utiliser comme des heures de cours traditionnel.

Annexe III.D – Module optionnel de parcours individualisé

1 – Définition et objectifs

Le module optionnel de parcours individualisé vise à préparer les étudiantes et les étudiants à leur future vie professionnelle en :

- les préparant à se former tout au long de la vie,
- leur permettant d'approfondir leur projet professionnel ou de poursuite d'études,
- les aidant à préparer une certification complémentaire au BTS.

2 – Modalités

D'une durée de 44 heures, il est proposé aux étudiantes et étudiants au cours de la deuxième année de formation sur la base d'un projet établi par l'équipe pédagogique et validé selon des modalités qui seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation. Ce projet est justifié par un ancrage dans le bassin économique et/ou l'offre de poursuite d'études et les besoins exprimés par les étudiantes et étudiants.

Les membres de l'équipe pédagogique encadrant ce module accompagnent chaque étudiante et étudiant dans la recherche des ressources adaptées aux besoins exprimés, notamment les solutions d'apprentissage à distance comme les cours en ligne ouverts massivement (MOOC). Le module peut aussi donner lieu à des visites d'établissements d'enseignement supérieur, d'entreprises ou d'autres organisations.

ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE

Tableau de correspondance avec le diplôme du BTS Assistant de manager

Brevet de technicien supérieur **Assistant de manager** (arrêté du 15 janvier 2008 modifié)		Brevet de technicien supérieur **Support à l'action managériale** Défini par le présent arrêté	
E1 – Culture générale et expression	U1	E1 – Culture générale et expression	U1
E2 – Expression et culture en langues vivantes étrangères *Sous-épreuve E21 : langue A* *Sous-épreuve E22 : langue B*	 U21* U22*	E2 – Expression et culture en langues vivantes étrangères* *Sous-épreuve E21 : langue A* *Sous-épreuve E22 : langue B*	 U21 U22
E3 – Économie, droit et management des entreprises *Sous-épreuve E31 : économie et droit* *Sous-épreuve E32 : management des entreprises*	 U31 U32	E3 Culture économique, juridique et managériale	U3
E4 – Communication professionnelle en français et langue étrangère	U4	Pas de correspondance	
E5 – Diagnostic opérationnel et proposition de solutions	U5	Pas de correspondance	
E6 – Action professionnelle	U6	E4 – Optimisation des processus administratifs	U4
Pas de correspondance		E5 – Gestion de projet	U5
Pas de correspondance		E6 – Contribution à la gestion des ressources humaines	U6
EF 1 Langue vivante étrangère	UF1	EF 1 Langue vivante étrangère C	UF1
EF 2 Module de spécialisation	UF2	EF 2 Module de parcours individualisé	UF2

* Les candidates et candidats ayant choisi deux langues vivantes étrangères autres que l'anglais avant la session 2020 ne pourront conserver pour les unités U21 et U22 qu'une de ces deux notes pendant cinq ans.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

Tourisme

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur,
de la recherche et de l'innovation

Arrêté du 05 MARS 2019

portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « tourisme »

NOR : ESRS1900481A

La ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,

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

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

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

Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « tourisme, hôtellerie, restauration » du 20 décembre 2018 ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 6 février 2019 ;

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 12 février 2019,

Arrête :

Article 1er

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

Sa présentation synthétique fait l'objet d'une annexe introductive jointe au présent arrêté.

Article 2

Le référentiel des activités professionnelles, le référentiel de certification, les unités constitutives du diplôme et les unités communes au brevet de technicien supérieur « tourisme » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur sont définis respectivement en annexes I a, I b, II a et II b au présent arrêté.

Le règlement d'examen et la définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation sont fixés respectivement en annexes II c et II d au présent arrêté.

L'horaire hebdomadaire des enseignements en formation initiale sous statut scolaire, le stage en milieu professionnel et l'atelier de professionnalisation sont définis respectivement en annexes III a, III b et III c au présent arrêté.

Article 3

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

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D643-14 et D643-20 à D643-23 du code de l'Education. Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

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

Le brevet de technicien supérieur « tourisme » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D643-13 à D643-26 du code de l'Education.

Article 4

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 5 avril 2012 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « tourisme » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 5 avril 2012 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D643-15 du code de l'Education, et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 5

La première session du brevet de technicien supérieur « tourisme » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté a lieu en 2021.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « tourisme » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 5 avril 2012 précité a lieu en 2020. A l'issue de cette session, l'arrêté du 5 avril 2012 précité est abrogé.

Article 6

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 05 MARS 2019

Pour la ministre et par délégation
La directrice générale de l'enseignement supérieur
et de l'insertion professionnelle

Brigitte PLATEAU

SOMMAIRE

Tableau de synthèse : pôles d'activités - blocs de compétences – unités de certification

Annexe I - RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE COMPÉTENCES

Annexe I-A – Référentiel des activités professionnelles

Annexe I-B – Référentiel de compétences

Annexe II - RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

Annexe II-A – Unités constitutives du diplôme

Annexe II-B – Dispenses d'unités

Annexe II-C – Règlement de l'examen

Annexe II-D – Définition des épreuves

Annexe III – ORGANISATION DE LA FORMATION

Annexe III-A – Grille horaire

Annexe III-B – Le stage en milieu professionnel

Annexe III-C – L'atelier de professionnalisation

Annexe IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

PÔLES D'ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
Pôle d'activités 1 **Gestion de la relation clientèle touristique** Gestion de l'espace d'accueil Conseil et vente de prestations touristiques Suivi de la clientèle Accompagnement des touristes	**Bloc de compétences 1** **Gestion de la relation clientèle touristique** *C1. Organiser l'espace d'accueil* *C2. Accueillir le client* *C3. Pratiquer une écoute active du client* *C4. Caractériser la demande du client* *C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés* *C6. Proposer une prestation touristique adaptée* *C7. Finaliser la vente* *C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques* *C9. Assurer le suivi de la vente* *C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue* *C11. Prendre en charge un groupe de touristes*	**Unité U4**
Pôle d'activités 2 **Élaboration d'une prestation touristique** Analyse de l'activité touristique Diagnostic stratégique d'une organisation touristique Conception d'une prestation touristique Diffusion d'une prestation touristique	**Bloc de compétences 2** **Élaboration d'une prestation touristique** *C12. Établir des liens entre les évolutions socio-économiques ou juridiques et l'activité touristique* *C13. Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme* *C14. Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée* *C15. Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée* *C16. Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique* *C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)* *C18. Sélectionner les fournisseurs et prestataires* *C19. Assembler les composantes de la prestation* *C20. Négocier les composantes de la prestation* *C21. Déterminer le coût de revient de la prestation* *C22. Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale* *C23. Rédiger l'offre* *C24. Choisir des réseaux de distribution adaptés* *C25. Sélectionner des supports de communication adaptés* *C26. Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre de la prestation*	**Unité U5**

Pôle d'activités 3 **Gestion de l'information touristique** Veille informationnelle Traitement de l'information Diffusion d'informations Conservation de l'information	**Bloc de compétences 3** **Gestion de l'information touristique** *C27. Assurer une veille informationnelle* *C28. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement* *C 29. Mettre à jour les bases d'information* *C30. Produire de l'information utile à la décision* *C31. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible* *C32. Archiver l'information* *C33. Participer à la sécurisation du système d'information touristique*	**Unité U6**
	Bloc 4 - Culture générale et expression *Communiquer par écrit :* • *Appréhender et réaliser un message écrit* • *Respecter les contraintes de la langue écrite* • *Synthétiser des informations* • *Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture* *Communiquer oralement :* • *S'adapter à la situation* • *Organiser un message oral*	**Unité U1**
	Bloc 5 – Communication en langues vivantes étrangères LVA : anglais *Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :* • *Accueillir et prendre en charge des clients étrangers* • *Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français* • *Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française* • *Accompagner des touristes étrangers* • *Suivre et fidéliser la clientèle étrangère*	**Unité U21**

	Bloc 6 – Communication en langues vivantes étrangères LVB : langue vivante B *Niveau B2 du CECRL de compréhension de documents écrits, de production écrite, de compréhension de l'oral, de production et interactions orales dans le cadre des activités suivantes :* • *Accueillir et prendre en charge des clients étrangers* • *Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français* • *Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française* • *Accompagner des touristes étrangers* • *Suivre et fidéliser la clientèle étrangère*	**Unité U22**
	Bloc 7 - Tourisme et territoires • *Identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles* • *Lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial* • *Classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique* • *Caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions* • *Analyser et mettre en exergue les potentialités touristiques d'un territoire* • *Analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire* • *Cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques*	**Unité 3**
	Bloc facultatif : langue vivante C Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes : • *Compréhension de documents* • *Production et interactions orales*	**Unité UF1**
	Bloc facultatif : parcours de professionnalisation à l'étranger • *Comprendre le cadre de travail et son contexte culturel* • *Comparer des pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français* • *Repérer et mettre en valeur des pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises*	**Unité UF2**

	Bloc facultatif : projet de spécialisation • *Analyser un contexte professionnel spécifique* • *Construire un projet en respectant un cahier des charges imparti*	**Unité UF3**

ANNEXE I

RÉFÉRENTIELS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES ET DE COMPÉTENCES

ANNEXE I-A

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1. PRÉSENTATION DU DIPLÔME

Le diplôme s'appelle **BTS « TOURISME »,** en référence au vaste secteur d'activités dans lequel le titulaire du diplôme pourra exercer une variété de tâches et de missions correspondant à trois blocs de compétences professionnelles :
- la gestion de la relation avec les touristes individuels ou en groupe ;
- l'élaboration d'une prestation touristique ;
- la gestion de l'information touristique.

Les futurs diplômés du BTS Tourisme peuvent développer et valoriser des compétences spécifiques liées à une orientation sectorielle et/ou fonctionnelle particulière(s) au cours des périodes de stage et des ateliers de professionnalisation et, pour certains d'entre eux, dans le cadre des options facultatives « Parcours de professionnalisation à l'étranger » et « Projet de spécialisation ».

Par ailleurs, on peut noter qu'une spécialisation sectorielle ou fonctionnelle peut être obtenue au travers d'études post-BTS, en particulier en licence professionnelle du secteur tourisme.

2. CHAMP D'ACTIVITÉ

Les métiers visés sont très diversifiés et aux statuts hétérogènes. Ceux qui les exercent sont généralement des salariés mais peuvent aussi être des indépendants. Ils peuvent, dans certains cas, être des travailleurs en " multi-activité " c'est-à-dire en relation avec plusieurs employeurs. Ils exercent, en fonction de leur expérience et des opportunités, à différents niveaux de responsabilité.

Le titulaire du BTS Tourisme est un professionnel pouvant :

- informer et conseiller les clients français et étrangers sur des prestations relevant du domaine du tourisme ;
- finaliser la vente de prestations touristiques et en assurer le suivi commercial ;
- créer et promouvoir des produits touristiques ;
- accueillir et accompagner des touristes ;
- collecter, traiter et diffuser l'information en lien avec le secteur du tourisme.

2.1 Les organisations concernées

Les employeurs potentiels peuvent être classés en quatre groupes :

- les **entreprises de tourisme** telles que les agences de voyages (réceptives et distributrices), les tours opérateurs, les plateaux d'affaires, les centrales de réservation, les structures de tourisme associatif, les bureaux d'escale de croisiéristes ; on peut ajouter dans cette catégorie, pour une partie significative de leurs activités, les parcs d'attraction et sites de loisirs, les loueurs de véhicules de tourisme ou de loisirs, les entreprises spécialisées dans la vente de coffrets cadeaux (tourisme ou loisirs) ;

- les **organismes de tourisme territoriaux liés à des institutions locales, régionales, voire nationales ou internationales** telles que les offices de tourisme, les comités départementaux et régionaux du tourisme, les agences de développement touristique, les parcs naturels, les sociétés d'économie mixte dans le secteur du tourisme, les associations de développement patrimonial ou touristique (écomusées, routes touristiques,…) ;

- les **entreprises de transport de personnes** pour une partie de leur activité, telles que les autocaristes ; les compagnies aériennes et les gestionnaires des aéroports ; les transporteurs maritimes et fluviaux, les croisiéristes, les gestionnaires de ports de croisière ou de plaisance ; les gestionnaires de télécabines ; les transporteurs ferroviaires ;

- les **entreprises d'hébergement** pour une partie de leur activité, telles que les clubs et villages vacances, l'hôtellerie de plein air, les résidences de tourisme social, les chaînes hôtelières (pour la partie activités touristiques et séminaires), les centres de congrès et d'affaires.

2.2 Les emplois repérés

2.2.1. Les emplois liés à l'offre de destinations

Les agences de voyages sont généralement classées en trois catégories : distributrices, réceptives et agences de production (tour opérateurs).
Les métiers de la distribution connaissent des évolutions importantes en lien avec les transformations des modes de vente de séjours touristiques et de la billetterie.
La classification proposée infra a été élaborée essentiellement à partir de la convention collective des agences de voyages et de tourisme. Chaque emploi-type fait l'objet d'une définition synthétique puis d'une classification selon le degré de responsabilité, d'autonomie et de technicité qu'il requiert.

- **Deux emplois de primo-insertion : « conseiller voyages » et « forfaitiste »**

Le **conseiller voyages** est considéré comme le premier emploi d'entrée dans la profession. Il assure les opérations courantes de conseil, de vente, de réservation des services et des produits afférant au voyage. Il saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique et peut assurer les opérations administratives et comptables courantes.

Le **forfaitiste** constitue un second emploi d'entrée. Il confectionne des voyages à forfait, établit le devis du voyage et rédige le programme à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Il peut en outre concevoir et mettre au point des circuits et séjours simples destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

- **Le titulaire du BTS Tourisme peut exercer les métiers suivants :**

Le **conseiller voyages expérimenté** assure les opérations complexes de vente, de conseil, de réservation, d'émission des services et produits afférents au voyage. Il saisit et concrétise les demandes sur logiciel spécifique. Il peut, en outre, assurer seul la responsabilité du bon fonctionnement d'un implant, d'une antenne ou d'un point de vente d'un réseau.

Le **forfaitiste expérimenté** confectionne des voyages à forfait complexes, établit le devis du voyage et rédige le programme. Il les met en œuvre à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. En outre, il conçoit les circuits et séjours complexes destinés à être vendus sur

catalogue ou répondant à des demandes spécifiques. Il conseille sur les produits, prépare et suit leur exploitation commerciale. Il est associé à leur développement.
Le **conseiller billetterie** assure les opérations de vente, de conseil, de réservation, d'émission de billets, des services et produits afférents au voyage, en particulier sur les plateaux d'affaires. Il réalise les opérations techniques entraînées par ces activités à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Ses connaissances professionnelles, managériales, techniques, administratives et comptables lui permettent d'assurer et de participer à l'ensemble des tâches réalisées.

L**'agent réceptif** assiste ou confectionne des programmes, établit les devis, met en œuvre les programmes à l'aide des outils informatiques en usage dans l'entreprise. Il conçoit et met au point des circuits et séjours destinés à être vendus sur catalogue ou répondant à des demandes spécifiques.

L'**agent d'escale** procède à l'enregistrement, l'embarquement et le débarquement des passagers, aide à la gestion des bagages, oriente et informe les passagers. Il participe à la mise en place et à la coordination des activités touristiques d'escale.

Le **guide accompagnateur** s'assure du bon déroulement du voyage en étant l'interface entre le tour opérateur et le client. Il accompagne le groupe de clients lors de ses déplacements (y compris les groupes composés de personnes à besoins spécifiques), organise les visites, trouve des réponses aux questions matérielles liées au voyage, gère les formalités nécessaires au voyage (entrée, débarquement, embarquement, enregistrement,…) et assure une assistance technique.

L**'agent d'exploitation (ou de planning)** organise et prépare le planning des agents d'accueil, accompagnateurs, guides, chauffeurs. Il participe à la coordination des moyens de transport en fonction des besoins.

Le **délégué réceptif (ou correspondant local)** suit le bon déroulement des circuits à destination. Il prend en charge les clients à destination et assure le suivi des prestations.

Le **gestionnaire des allotements terrestres** gère les allotements terrestres (bus, trains, voitures, hôtels, voire bateaux…) en réalisant les réservations, modifications ou annulations en harmonisation avec les stocks aériens.

Le **gestionnaire aérien** gère les allotements aériens en réalisant les réservations aériennes, modifications ou annulations, en harmonisation avec les stocks terrestres. Il peut calculer, en temps réel, les meilleurs prix pour optimiser le profit généré par la vente de billets d'avion.

Le **chargé de marketing** (communication/promotion/édition) contribue à la définition des activités de marketing de l'organisation et assure leur mise en œuvre. Un découpage peut s'opérer en fonction de la spécialisation de l'employé :
- le chargé de communication met en œuvre la communication de l'organisation ;
- le chargé de promotion a en charge l'élaboration, la logistique et la mise à disposition du public et des professionnels des informations et documents publicitaires ou de promotion ;
- le chargé d'édition assure le travail éditorial nécessaire à l'élaboration des brochures et catalogues ;
- le chargé de marketing assure la mise en œuvre des actions dans le cadre de la stratégie marketing de l'entreprise.

Le **commercial** est chargé de visiter une clientèle potentielle et/ou de gérer et développer une clientèle existante en vue de promouvoir et diffuser les produits et services vendus par

l'entreprise. Il négocie directement avec la clientèle selon les grandes orientations de la direction.

Le **chargé de qualité/SAV** assure le suivi des incidents clients. Dans ce cadre, il définit, organise et met en œuvre les différentes procédures garantissant la qualité. Il suit le contrôle des produits et prestations et procède à l'analyse statistique des questionnaires après-vente. Il instruit les réclamations et procède à une enquête. Il traite les litiges et suit les dossiers délicats. Il rédige les réponses aux clients et communique en interne les dysfonctionnements sur la base des synthèses qu'il rédige.

- **Les emplois types dans une perspective d'évolution de carrière**

Après une expérience professionnelle réussie dans un ou plusieurs emplois décrits précédemment, les titulaires du BTS peuvent envisager de devenir : responsable d'équipe, responsable d'office, responsable d'agence(s), responsable de plateau ou chef de produit. Au-delà de l'expertise technique en lien avec le domaine d'activité, ces emplois exigent des compétences managériales, administratives et comptables afin d'assurer la direction et la gestion courante des unités qui leur sont confiées.

Le gestionnaire d'allotements peut évoluer vers des fonctions de « *yield manager* ».

2.2.2. Les emplois liés à la conception de l'offre par les organismes de tourisme liés à un territoire

- **Le titulaire du BTS Tourisme peut exercer les métiers suivants :**

Le **conseiller en séjour** dont la fonction est proche de celle du conseiller voyages dans les agences : au-delà de la mission de conseil et d'information auprès des visiteurs, il distribue des prestations touristiques diverses proposées sur sa zone territoriale, en essayant de répondre de manière personnalisée à la demande.

L'**animateur de tourisme local** organise l'offre touristique d'un territoire. Il conçoit, organise et anime des opérations événementielles ou des manifestations touristiques. Cet emploi s'exerce dans une collectivité territoriale ou un organisme institutionnel (office de tourisme, services loisirs accueil, comité départemental du tourisme ou comité régional du tourisme, agences de développement touristique, collectivités territoriales, associations…).

Le chargé d'animation numérique de territoire accompagne les professionnels locaux du tourisme dans leur veille numérique et dans leur visibilité sur les réseaux numériques, en particulier pour la promotion et le développement touristique à l'aide du numérique et de l'e-réputation.

Le **chargé de promotion du tourisme local** élabore ou participe à l'élaboration de projets de valorisation du patrimoine local (aménagement d'infrastructures de loisirs, mise en valeur de site, de pistes ou circuits…). Son activité varie en fonction du type d'aménagement (station balnéaire, station de montagne, station verte, site industriel historique …).

L'**agent de développement touristique** prépare les éléments de prise de décision et de définition des programmes stratégiques d'actions touristiques liés à un territoire. Il en assure le suivi et agit en qualité de spécialiste de l'économie touristique sous l'autorité d'un comité de pilotage constitué d'élus, de professionnels du tourisme et des décideurs institutionnels. C'est un poste d'analyse et d'observation, interface entre les élus, partenaires associatifs et professionnels.

- **Les emplois types dans une perspective d'évolution de carrière**

Le **directeur/responsable d'accueil** gère l'espace d'accueil et contribue à la valorisation du potentiel touristique local. Il remplit une fonction d'assistance pour les animations estivales. Le recours aux technologies de l'information et de la communication est essentiel dans l'exécution des tâches.

Le **directeur d'office de tourisme (petite structure)** anime, sous l'autorité du président, les relations avec divers partenaires. Il collecte les informations touristiques utiles à la promotion du territoire. Il gère le bureau d'accueil et les communications avec l'extérieur.

2.2.3. Les emplois liés à l'hébergement, aux déplacements touristiques et à l'accueil sur des sites de loisirs

- **En primo-insertion, le titulaire du BTS Tourisme peut exercer les métiers suivants :**

Le **technicien d'accueil touristique** accueille et renseigne le public. Il gère éventuellement les conditions de séjour de la clientèle d'un club de vacances, d'un hôtel club. Il peut avoir également des missions d'animation et de commercialisation de prestations. Les contrats sont principalement saisonniers, par rotation avec plusieurs employeurs (offices de tourisme, clubs de vacances, hôtellerie de plein-air, bateaux de croisières).

L'**employé de loisirs ou d'attraction** peut avoir une spécificité selon sa qualification. Il accueille, informe et oriente les visiteurs. Il peut piloter une attraction ou vendre les produits.

- **Le titulaire du BTS Tourisme peut exercer les métiers suivants :**

L'**agent de vente et de réservation** commercialise les séjours, les services tels que la location de véhicules. Il diffuse la gamme des produits et exécute ses tâches à distance en communiquant en français ou en langue étrangère. Une bonne maîtrise des technologies de l'information et de la communication est nécessaire pour saisir les réservations, pour relancer les options et réservations des clients.

Le **gestionnaire d'équipement ou de site** (culturel, de loisirs ou de sport) est en contact avec le public, les fournisseurs, les animateurs, les associations et les administrations. Sa fonction varie selon la nature et la taille du site ou de l'équipement.

Le **responsable d'accueil** est en charge de l'accueil des clients et de la gestion, facturation et encaissement des prestations, ainsi que de la vente des produits annexes. Il travaille en collaboration avec le responsable de parc et coordonne une équipe d'opérateurs (accueil, animation). Il conçoit et commercialise les produits touristiques.

- **Les emplois types dans une perspective d'évolution de carrière**

Le **directeur** (de centre, de camping…) ou le **responsable de site** organise l'activité et gère l'exploitation de structures de loisirs ou d'hébergement touristique dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines et financières. Il définit les règles de fonctionnement, assure la gestion et la commercialisation des services de son établissement. Il gère et contrôle les approvisionnements et les stocks de produits d'entretien et de denrées alimentaires. Il fixe le prix des prestations. Il recrute, forme et encadre le personnel. Il effectue la gestion comptable et administrative de la structure et conçoit des actions de communication sur les activités de la structure.

2.3 Conditions générales d'exercice

Elles varient en fonction des structures, des missions confiées au titulaire du BTS Tourisme et des statuts de l'organisation qui l'emploie.

Le technicien supérieur peut être soumis à des horaires décalés l'obligeant à travailler en soirée, le samedi, le dimanche, les jours fériés ainsi que pendant les périodes dites de " haute saison " pour les activités touristiques, périodes de congés scolaires notamment, dans le strict respect de la législation et des conventions collectives.

L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, dans le respect de la législation du travail, des règles d'éthique et de déontologie des professions du tourisme. Il doit être particulièrement attentif à l'application des principes et dispositifs liés au développement durable.

Le technicien supérieur utilise en permanence ses compétences en communication que ce soit dans le contact avec les clients, le montage des projets ou l'accompagnement des groupes. Son activité peut notamment le conduire à utiliser une ou plusieurs langues étrangères, dont l'anglais. Sa maîtrise des technologies de l'information et de la communication le conduit à les mettre en œuvre de façon récurrente dans le cadre de son activité.

Pour résumer la situation, on peut établir une matrice croisant les emplois repérés et les organisations d'accueil.

LES EMPLOIS ET LES EMPLOYEURS

➔ Organisations d'accueil / ➔Emplois	**Entreprises de tourisme**	Ag. de voyages réceptifs	Ag. de voyages distributrices	Tours opérateurs / Voyagistes	Plateaux d'affaires	Tourisme associatif et CE	Ag. tourisme d'affaires et événementiel	Bureaux d'escales de croisiéristes	Parcs d'attraction et sites de loisirs	Sites culturels : musées, châteaux, jardins	Entreprises de coffrets cadeaux	Loueurs de véhicules	Centrales de réservation	**Ent. de transport de personnes**	Autocaristes	Transporteurs aériens	Transporteurs ferroviaires	Transporteurs maritime et fluvial	Croisiéristes	**Institutionnels**	CDT, ADT,CRT	Offices de tourisme, SLA	Collectivités territoriales, pays	Parcs Naturels Régionaux, nationaux	Associations culturelles, touristiques	SEM dans le domaine du tourisme	**Hébergements**	Club et villages de vacances	Hôtellerie de plein air	Hôtels, centres de congrès d'affaires
liés à l'offre de destinations																														
Conseiller en voyages		■	■	■	■	■		■							■	■	■	■	■											
Conseiller expérimenté en voyages		■	■	■	■	■		■							■	■	■	■	■											
Forfaitiste		■	■	■		■	■				■				■							■								
Forfaitiste expérimenté		■		■		■	■				■				■							■								
Agent réceptif		■		■											■							■								
Délégué réceptif		■		■																										
Conseiller en séjour																						■				■				
Conseiller en billetterie					■								■		■	■	■	■												
Agent d'accueil, agent de réservation, agent d'exploitation et planning		■						■	■			■			■							■						■	■	■
Gestionnaire des allotements				■											■	■	■	■	■											
Chargé de marketing				■																		■								
Commercial salarié ou indépendant				■					■		■		■		■	■	■	■	■									■	■	■
Chargé de service qualité et SAV		■	■	■	■	■	■	■	■		■		■		■	■	■	■	■				■					■	■	■
Guide accompagnateur		■		■											■			■	■					■	■	■				
Agent d'escale								■								■		■	■											

➔Emplois / ➔ Organisations d'accueil	Entreprises de tourisme												Ent. de transport de personnes					Institutionnels						Hébergements		
	Ag. de voyages réceptives	Ag. de voyages distributrices	Tours opérateurs / Voyagistes	Plateaux d'affaires	Tourisme associatif et CE	Ag. tourisme d'affaires et événementiel	Bureaux d'escales de croisiéristes	Parcs d'attraction et sites de loisirs	Sites culturels : musées châteaux, jardins	Entreprises de coffrets cadeaux	Loueurs de véhicules	Centrales de réservation	Autocaristes	Transporteurs aériens	Transporteurs ferroviaires	Transporteurs maritime et fluvial	Croisiéristes	CDT, ADT , CRT	Offices de tourisme, SLA	Collectivités territoriales, pays	Parcs Naturels Régionaux, nationaux	Associations culturelles, touristiques	SEM dans le domaine du tourisme	Club et villages de vacances	Hôtellerie de plein air	Hôtels, centres de congrès, d'affaires
liés à la conception																										
Animateur du tourisme local																		■	■	■	■	■	■			
Chargé de promotion du tourisme local																		■	■	■	■	■	■			
Agent de développement																		■	■	■	■	■	■			
Chargé d'animation numérique de territoire																		■	■	■	■					
liés à l'hébergement, aux déplacements de touristes et à l'accueil sur des sites de loisirs																										
Technicien d'accueil							■	■	■															■	■	■
Responsable animation et/ou accueil							■	■																■	■	■
Agent de vente et de réservation								■			■	■	■	■	■	■	■							■	■	■
Gestionnaire d'une structure								■																■	■	■

LA DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PAR GRANDS PÔLES

PÔLE D'ACTIVITÉS 1 - GESTION DE LA RELATION CLIENTÈLE TOURISTIQUE (GRCT)

La « Gestion de la relation clientèle touristique » contribue à la construction de compétences en lien avec l'accueil, le conseil, la vente et le suivi de clientèle ainsi que l'accompagnement des touristes.

Ce pôle d'activités prend en compte la triple dimension de la relation qui s'établit avec le client :

- **spatiale**, en présentant la diversité des lieux et des méthodes de vente de prestations touristiques (y compris à distance) et d'exercice de l'accompagnement ;
- **interpersonnelle**, à partir de la compréhension des mécanismes et démarches en action dans le cadre d'une communication efficace ;
- **technologique**, en se situant dans un environnement technologique qui intègre les outils professionnels de consultation, de vente, de réservation, de suivi de clientèle et d'accompagnement des touristes.

Ce pôle d'activités prend également appui sur :

- les compétences langagières et la maîtrise de la dimension interculturelle de la relation client, construites en « Culture générale et expression » et en « Communication en langues vivantes étrangères » ;
- la connaissance des territoires et des destinations, telle qu'elle est abordée en « Tourisme et territoires » ; en effet, une relation client de qualité s'appuie sur la valeur ajoutée apportée par les conseils avisés du professionnel, expert sur les caractéristiques des destinations ;
- des savoirs et savoir-faire concernant l'utilisation des sites et logiciels professionnels, en particulier les GDS (Global Distribution System ou plateformes de réservation), les CRM (Customer Relationship Management ou dispositif de gestion de la relation client).

Dans la perspective de proposer des formules de tourisme durable, soucieuses du respect des personnes et de la préservation des ressources naturelles, les préoccupations environnementales, éthiques et sociétales devront être systématiquement intégrées dans la relation avec les touristes. Une relation client de qualité doit aussi permettre de proposer des offres commerciales adaptées aux touristes à besoins spécifiques (prise en compte des clients en situation de handicap temporaire ou permanent).

Les activités et tâches caractéristiques du pôle	• **Gestion de l'espace d'accueil** • **Conseil et vente de prestations touristiques** ➢ Prise en charge du client ➢ Conduite de l'entretien de vente/conseil ➢ Concrétisation de la vente • **Suivi de la clientèle** ➢ Suivi de la prestation ➢ Suivi de la qualité de service • **Accompagnement des touristes**
Résultats attendus	• Satisfaction de la clientèle : personnalisation de la prestation, pertinence des informations produites par rapport à la demande du client (adéquation de l'offre à la demande), efficacité dans les transactions (réservation, prise de commande, émission de devis, facturation…) • Adaptation de la communication au profil du visiteur • Qualité des échanges • Respect et suivi de la réalisation de la prestation (respect des termes du contrat) • Cohérence par rapport à la politique commerciale et l'engagement éthique de l'organisation touristique • Respect des objectifs commerciaux fixés • Adaptation aux aléas • Respect des règles de sécurité lors de l'accompagnement des touristes

Les conditions de réalisation des activités	**Contexte informationnel :** bases de données clients ; profils des clients ; catalogue/brochure de l'offre de prestations touristiques ; fichiers de fournisseurs-prestataires ; réglementation de l'activité touristique ; principes d'éthique du tourisme ; supports d'aide à la vente. **Contexte technologique :** systèmes de réservation et de distribution (GDS) ; sites professionnels des voyagistes ; réseau intranet, Internet : brochures et catalogues en ligne, sites institutionnels, sites collaboratifs, comparateurs d'offres, blogs, forums de voyageurs… ; mobile-tourisme : applications spécifiques au tourisme, cartes d'embarquement, géo-localisation… ; logiciels de bureautique, logiciels de gestion et de simulation ; outils de gestion de la relation client (CRM) ; système de gestion de bases de données ; médias d'information et de communication (terminaux vidéo, terminaux mobiles, site WEB, …), matériels fixes ou mobiles de présentation et de transmission d'informations et logiciels associés. **Contexte relationnel en langue française et en langues étrangères :** relation clientèle individuelle ou groupe (en face à face et à distance) ; relation avec les prestataires : voyagistes, transporteurs, hébergeurs, assureurs, organisateurs de manifestations locales.
Niveau d'autonomie	Le degré d'autonomie (participe, fait sous contrôle, fait seul en autonomie) est lié à la taille de l'organisation, au degré de délégation appliqué et à l'expérience acquise par le titulaire du diplôme.

PÔLE D'ACTIVITÉS 2 - ÉLABORATION D'UNE PRESTATION TOURISTIQUE (EPT)

Une prestation touristique :

- s'inscrit dans un espace socio-géographique ciblé ;
- prend des formes diverses : montage d'un circuit de visite ou d'un itinéraire, d'un voyage dans une région française ou à l'étranger, d'une manifestation ou d'un événement en lien avec le patrimoine, la culture, le sport, les loisirs… ;
- peut être composée d'un assemblage de services (transport, hébergement, restauration, guidage, ventes de produits dérivés, assurance…) ;
- est commercialisée suivant différentes formules : prestation sèche, forfait, à la carte, sur mesure,… en utilisant les réseaux de distribution adaptés.

On se place du point de vue de l'organisation qui élabore la prestation touristique (la variété des organisations concernées est présentée dans la rubrique « emplois et employeurs »). Le diplômé doit être en mesure de proposer une prestation touristique correspondant à l'attente du touriste ou du commanditaire, tout en respectant les objectifs commerciaux, organisationnels et financiers du prestataire. Il doit savoir prendre en compte les contraintes réglementaires et concurrentielles dans chacune des phases de l'élaboration de la prestation (conception, y compris la promotion, et distribution). Pour cela, il doit procéder au préalable à une analyse du marché en rapport avec la prestation à construire en caractérisant l'offre et la demande sur ce marché.

Ce pôle d'activités prend également appui sur :

- les compétences langagières et rédactionnelles construites en « Culture générale et expression » ;
- la connaissance des territoires et des destinations, telle qu'elle est abordée en « Tourisme et territoires » ; en effet, l'élaboration de la prestation proposée doit systématiquement prendre en compte les caractéristiques et les potentialités de l'espace géographique concerné (territoire ou destination).

Les activités caractéristiques du pôle	• Analyse de l'activité touristique • Diagnostic stratégique d'une organisation touristique • Conception d'une prestation touristique • Diffusion d'une prestation touristique
Résultats attendus	• Respect du cahier des charges : adéquation aux attentes du client ou du commanditaire • Prise en compte des contraintes règlementaires, de délais et de budget pour élaborer la prestation • Cohérence de la démarche mise en œuvre • Qualité de la prestation proposée • Respect des objectifs commerciaux, organisationnels, éthiques et financiers du prestataire
Les conditions de réalisation des activités	**Contexte informationnel** : caractéristiques culturelles, patrimoniales, économiques et géographiques du territoire concerné, spécificités des cibles visées, catalogue des produits existants sur le marché et des prestataires potentiels, données réglementaires, informations sur le marché. **Contexte technologique** : réseau internet, banques de données spécifiques, outils de cartographie numérique, outils bureautiques, multimédias et logiciels professionnels dédiés. **Contexte relationnel** : relations avec les différents prestataires ; relations avec les acteurs locaux, nationaux ou internationaux du tourisme ; relations au sein d'une équipe.
Niveau d'autonomie	Ces activités s'exercent sous l'autorité d'un chef de produit et le degré d'autonomie est lié à la taille de l'organisation, au degré de délégation appliqué et à l'expérience acquise par le titulaire du diplôme.

PÔLE D'ACTIVITÉS 3 – GESTION DE L'INFORMATION TOURISTIQUE (GIT)

Les métiers du tourisme sont fortement concernés par le développement de nouveaux outils et supports liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) non seulement au sein de la profession mais aussi chez les partenaires et surtout chez les clients (individuels ou entreprises). Cet essor et cette évolution nécessitent des capacités d'adaptation du titulaire du BTS Tourisme en matière de conception, de réalisation et de diffusion de l'information ainsi qu'à des formes nouvelles d'organisation du travail.

Les activités caractéristiques du pôle	• Veille informationnelle • Traitement de l'information • Diffusion d'informations au public cible • Conservation de l'information
Résultats attendus	• Mise à jour régulière et pertinente du système d'information de l'organisation • Production d'informations utiles à la décision • Adaptation de la mise en forme des informations en fonction des destinataires • Propositions de modalités de diffusion cohérentes avec la stratégie de communication • Respect de la charte graphique • Diffusion ciblée de l'information dans le respect des délais • Fidélisation de la clientèle
Les conditions de réalisation des activités	**Contexte informationnel** : données et informations règlementaires sur l'environnement et sur l'organisation ; données sur les prestataires ; fichiers ou bases de données commerciales (fiches produits, dossiers clients, dossiers destinations, dossiers produits) ; études d'organismes extérieurs (sur l'évolution du marché touristique et le comportement des acteurs).

	Contexte technologique : équipement multimédia en réseau internet et intranet (imprimantes, scanneurs, appareils photo/vidéo numériques, outils nomades), poste de travail en réseau ; logiciels : suite bureautique, système de gestion bases de données (SGBD), production assistée par ordinateur (PAO), présentation assistée par ordinateur (PREAO), retouche d'images et montage vidéo ; outils professionnels : logiciels de création-mise à jour de site internet et intranet, applications mobiles, bases de données professionnelles ; outils de communication : logiciels de messagerie, navigateurs, outils de travail collaboratif. **Contexte relationnel** : relations avec les autres services de la structure, les différents prestataires et les acteurs institutionnels.
Niveau d'autonomie	Le degré d'autonomie est important pour les situations les plus courantes de recherche d'information, de production, de traitement et de création de documents professionnels ce qui suppose une maîtrise (totale ou partielle) des aspects techniques de l'activité, des aptitudes à s'informer et à communiquer et des capacités à s'adapter à un environnement numérique prégnant et évolutif.

ANNEXE I-B

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Bloc de compétences 1 - Gestion de la relation de la clientèle touristique			
Activités et tâches	**Compétences (être capable de)**	**Indicateurs d'évaluation des compétences**	**Savoirs associés**
Gestion de l'espace d'accueil Préparer et transmettre de l'information touristique sous forme papier et numérique Mettre en valeur l'offre proposée par le point d'accueil Animer des espaces d'accueil y compris des espaces spécifiques (espaces d'exposition, de conférence, d'attente)	***C1. Organiser l'espace d'accueil***	Maîtrise de la langue utilisée (1) Respect des chartes de qualité de l'accueil Respect des principes de développement durable Qualité et pertinence des supports d'information proposés Attractivité de l'espace d'accueil Optimisation de l'espace disponible	**1. Le cadre de la relation client** 1.1 Aménagement de l'espace d'accueil et de vente 1.2 La promotion sur le lieu de vente
Conseil et vente de prestations touristiques : prise en charge du client Prendre contact avec le client ou le prospect en face à face, par téléphone ou par voie numérique Questionner le client ou le prospect pour analyser ses besoins et ses attentes Renseigner le système d'information de l'organisation touristique	***C2. Accueillir le client*** ***C3. Pratiquer une écoute active du client*** ***C4. Caractériser la demande du client***	Comportement et posture adaptés aux usages de la profession Maîtrise de la langue utilisée (1) Aisance dans la communication orale et écrite Pertinence du questionnement Réactivité Empathie Suivi des consignes d'accueil propres à l'entreprise	**2. La négociation commerciale** 2.1 Eléments fondamentaux de la communication professionnelle 2.2 La communication professionnelle orientée client 2.3 Activité d'accueil, d'information, de conseil et entretien de vente

		Prise en compte de la clientèle à besoins spécifiques et à comportements déviants Qualité de l'information saisie	
Conseil et vente de prestations touristiques : conduite de l'entretien de vente/conseil Exploiter les supports professionnels d'aide à la conduite de l'entretien (documentation papier et numérique : GDS, base de données, site B to B) Prendre en compte les objections du client Proposer des services ou produits additionnels : assurances, pré-acheminement, produits dérivés, offre de crédit	***C5. Présenter les caractéristiques fondamentales des destinations ou des produits concernés*** ***C6. Proposer une prestation touristique adaptée (à la demande du client et aux objectifs de l'organisation)***	Maîtrise de la langue utilisée (1) Maîtrise des caractéristiques des destinations et des produits touristiques Force de l'argumentation Rapidité d'accès à l'information utile Pertinence des supports d'information choisis (plan, brochures, sites B to B, B to C, GDS, ...) Respect de la demande du client Expertise du conseil apporté au client Prise en compte de la politique commerciale de la structure Pertinence des choix et contre-propositions éventuelles	**2. La négociation commerciale** 2.3 Activité d'accueil, d'information, de conseil et entretien de vente **3. La tourismatique**
Conseil et vente de prestations touristiques : concrétisation de la vente Présenter les conditions générales et particulières de vente selon la législation en vigueur Établir le contrat de vente touristique Réserver les prestations touristiques Produire une facture	***C7. Finaliser la vente*** ***C8. Respecter les règles juridiques, éthiques et déontologiques***	Transparence de l'information fournie Obtention d'un accord ou d'un engagement ferme Respect des dispositions juridiques applicables à la prestation Efficacité dans les transactions Respect des règles de sécurité en matière de transaction financière	**2. La négociation commerciale** 2.3 Activité d'accueil, de conseil et entretien de vente 2.4 La finalisation de la vente **4. Les contrats liés à la relation avec les clients**

Encaisser le produit de la vente			
Suivi de la clientèle : suivi de la prestation Établir les documents de voyage (bons d'échange, billets, carnet de voyage...) Analyser et traiter les réclamations Assurer l'assistance conseil notamment en cas d'imprévu	***C9. Assurer le suivi de la vente***	Maîtrise de la langue utilisée (1) Fiabilité et conformité des documents émis Réactivité face aux situations exceptionnelles Efficacité dans le traitement des réclamations et la gestion des imprévus	**4. Les contrats liés à la relation avec les clients** **5. Le suivi de la relation client** 5.1 La démarche qualité 5.2 La gestion des réclamations et des litiges
Suivi de la clientèle : suivi de la qualité de service Mesurer la satisfaction de la clientèle Analyser les retours des clients Formuler des propositions d'amélioration Informer les services concernés	***C 10. Analyser la qualité de la prestation touristique vendue***	Fiabilité des informations recueillies Qualité de l'analyse Pertinence des propositions d'amélioration	**5. Le suivi de la relation client** 5.1 La démarche qualité
Accompagnement des touristes Installer une signalétique et proposer des supports d'information adaptés Assurer l'accompagnement en présentant le contexte géographique, historique et culturel Gérer les flux de touristes en respectant les règles de sécurité Adapter la prestation en fonction des demandes des touristes et des aléas Gérer les formalités d'accompagnement	***C11. Prendre en charge un groupe de touristes***	Attractivité du lieu d'accueil temporaire Aisance et clarté dans la communication orale Maîtrise de la langue utilisée (1) Pertinence des informations délivrées Réactivité aux demandes du public et aux aléas Position dans l'espace par rapport au groupe Respect du programme et des délais Rigueur dans la gestion des formalités Respect des règles de sécurité	**6. L'accompagnement des touristes** 6.1 Les techniques professionnelles d'accompagnement 6.2 Les règles de sécurité dans l'accompagnement des groupes 6.3 La gestion et l'accompagnement-animation du groupe de touristes

(1) Rappel : la langue utilisée est le français, l'anglais et une autre langue étrangère

Les savoirs associés

Notions, outils et méthodes	Sens et portée de l'étude
1. Le cadre de la relation client *Étude menée à partir de l'observation de points de vente et d'accueil de la clientèle touristique, de l'utilisation de base de données prospects, d'outils et d'applications numériques adaptés.*	
1.1 L'aménagement de l'espace d'accueil et de vente *1.2 La promotion sur le lieu de vente*	Après avoir dressé un panorama de la distribution, il convient de détailler plus précisément les formes (vente en face à face et à distance) et lieux de vente (en agence, dans un call center ou web call center ou sur un salon). Dans un contexte fortement concurrentiel, la mise en valeur de l'espace d'accueil ou de vente quel qu'il soit, est primordial pour développer et fidéliser la clientèle. Les différentes techniques d'animation et de promotion sont présentées dans un souci d'optimisation de l'activité commerciale.
2. La négociation commerciale *Étude menée à partir de l'observation de situations professionnelles d'accueil et de négociation commerciale emblématiques du secteur du tourisme et au travers de scénarios, de vidéos, de jeux de rôles qui peuvent nécessiter l'utilisation de sites et logiciels professionnels.*	
2.1 Éléments fondamentaux de la communication professionnelle *2.2 La communication professionnelle orientée client : registre de langage, codes sociaux,*	Après avoir présenté les concepts fondamentaux de la communication professionnelle en faisant référence aux principaux courants de pensée appartenant à différents champs disciplinaires, on observe plus particulièrement le mode de fonctionnement des acteurs dans une relation de communication professionnelle (posture, comportement, attitude, personnalité, émotions, lien entre attitude et comportement…) en distinguant les composantes verbales et non verbales de l'échange. Au cœur du métier de conseiller en voyages/séjours, les techniques de vente occupent une place prépondérante dans la gestion de la relation client. Dans un premier temps il s'agit de décrire le contexte

convenances commerciales, écoute active, freins à la communication, gestion des conflits	de la situation de vente puis d'adopter la stratégie et les techniques adaptées à mettre en œuvre, en distinguant les situations de prescription (conseiller en séjour) des situations de commercialisation (conseiller en voyages, télévendeur…).
2.3 L'accueil, l'information, le conseil et l'entretien de vente	On développe ici plus particulièrement, les situations professionnelles pour les phases d'accueil, de renseignement et de conseil des touristes afin de faciliter leurs conditions de séjour ou de voyage (y compris pour les différentes phases de l'entretien de vente et de proposition(s) d'offre(s) adaptée(s) de prestations ou de produits de tourisme).
2.4 La finalisation de la vente	Lors de la finalisation de la vente, les techniques de présentation du prix, des formalités et prestations complémentaires associés au contrat sont décrites. On aborde aussi la forme, le contenu et les processus d'élaboration et de circulation des principaux documents commerciaux : devis, contrat, titres de transport, bons d'échange, facture.
3. La tourismatique L'objectif est de connaître les principales fonctionnalités des outils utilisés en tourismatique et de réaliser les opérations de base. L'enseignement fondé sur l'utilisation des plateformes électroniques de gestion de réservation (GDS ou Global Distribution System) doit aborder, dans l'environnement ad hoc, les prestations aériennes (air) et les prestations ferroviaires (rail). Les situations professionnelles, simulées en formation et les situations réelles vécues en stage ou dans le cadre de la formation par la voie de l'apprentissage, devront permettre d'aborder les prestations **multimodales** : air + rail.	
3.1 Les plateformes électroniques de gestion des réservations (GDS) :	L'utilisation des plateformes (GDS) permet de trouver en temps réel les réponses aux questions les plus couramment posées par les clients en matière de transport (disponibilités, horaires, prix, spécificités de la prestation) et de vendre une prestation de transport correspondant aux attentes du client.
- prestations aériennes	Il s'agit de : - présenter les caractéristiques du transport aérien national et international (compagnies, aéroports, prestations) et la politique de prix (*yield management*) ; - présenter différents outils de tourismatique d'aide à la vente et répondre aux questions du client sur la préparation de son voyage (informations sur les pays, les aéroports, les compagnies aériennes), les moyens de transport envisageables pour se rendre sur la destination souhaitée (horaires, disponibilités, tarifs, spécificités) ; - créer et modifier un dossier passager (Passenger Name Record), tarifer, réserver, émettre et annuler le jour même.

- prestations ferroviaires	Il s'agit de : - connaître l'offre commerciale des transporteurs ferroviaires, en particulier la SNCF ; - créer et modifier un dossier passager (Passenger Name Record), tarifer, réserver, émettre et annuler le jour même.
3.2 Les serveurs des voyagistes, les sites professionnels	Il s'agit de se familiariser avec les principaux serveurs et sites utilisés en milieu professionnel, dans le cadre principalement des métiers de conseillers en séjour et en voyages.
4. Les contrats liés à la relation avec les clients Le contrat de vente de prestations touristiques est gouverné par les principes de la théorie générale des contrats prévus par le Code civil. Le Code du tourisme et le Code de la consommation apportent des précisions complémentaires sur les modalités de formation et d'exécution de ces contrats. Le contrat constitue une notion pivot dans la relation avec le client : contrats de vente, en face à face ou en ligne, portant sur des prestations telles que la billetterie, les forfaits, les produits sur mesure, les coffrets cadeaux, l'assurance. Il s'agit aussi, dans une situation de dommage lié à une activité touristique, d'identifier la nature juridique et l'étendue de la responsabilité (contractuelle ou délictuelle, civile ou pénale), de faire jouer le contrat d'assurance, de délimiter le contenu et l'étendue des garanties. Il s'agit enfin de sensibiliser le technicien supérieur en tourisme aux dispositions protégeant les intérêts du consommateur, en particulier quand ce dernier acquiert une prestation touristique via internet. La maîtrise de certains aspects du droit de la consommation est en effet devenue une nécessité face à l'évolution de la jurisprudence quant à la défense des intérêts du consommateur.	
4.1 Principes généraux sur les contrats	Il s'agit de présenter et d'analyser : - les conditions de formation du contrat (conditions de fond et de forme) et la sanction du non-respect de ces conditions (nullité du contrat) ; - les effets du contrat s'il est valablement formé : effet obligatoire et effet relatif du contrat ; - les droits d'une partie contractante face à son co-contractant qui n'exécute pas ce qui est prévu au contrat : exception d'inexécution, exécution forcée, mise en œuvre de la responsabilité contractuelle résolution du contrat ; - la responsabilité contractuelle et délictuelle.
4.2 Les dispositions régissant la vente de voyages et de séjours	Le régime de la vente de voyages et de séjours est régi principalement par le Code du tourisme. Certaines dispositions du Code de la consommation et du Code pénal régissent la période précontractuelle et imposent notamment au professionnel du tourisme une obligation d'information et de conseil au profit du non-professionnel ou consommateur. Il s'agit de : - définir et mesurer la portée de l'obligation précontractuelle d'information et de conseil qui pèse sur le professionnel ;

	- repérer les dispositions du Code de la consommation et du Code pénal protégeant le consommateur en matière de publicité mensongère, refus de vente, discrimination ; - présenter les dispositions relatives aux clauses obligatoires du contrat, au prix et à la révision du prix, aux modalités de paiement du prix, à la modification du contrat, à l'annulation et à la cession du contrat.
L'e-contrat de voyage	Le développement considérable des transactions numériques relatives au tourisme nécessite une connaissance des dispositions spécifiques régissant l'e-contrat de voyage. Il s'agit de repérer les dispositions spécifiques relatives : - aux conditions de validité de l'offre de voyage par voie électronique (étapes de la conclusion du contrat) ; - à l'e-paiement du voyage : sécurisation des transactions ; - à la protection de la vie privée et au traitement des données à caractère personnel ; - à la protection de la propriété intellectuelle (propriété des logos, marques, contenu du site...) ; - aux droits et obligations des responsables de traitement de données (LECN) - aux modalités de contestation du paiement - à l'absence de droit de rétractation.
Les contrats d'assurance liés aux voyages	Il s'agit de repérer, à partir d'exemples réels de contrat d'assurance voyages : - l'assurance assistance-rapatriement ; - les autres assurances, telles que l'assurance annulation ou l'assurance bagages ; - les risques couverts par les différentes formules proposées ; - les garanties proposées par les cartes bancaires.
Les instruments de paiement	Si le voyageur a vocation à utiliser les modes de paiement classiques comme la carte bancaire, des instruments lui sont néanmoins spécifiquement dédiés. Il s'agit de préciser : - les modalités d'utilisation des principaux moyens de paiement ; - le principe de fonctionnement des chèques vacances et des chèques voyage ; - le dispositif SEPA (Single European Payment Area).
4.3 Les modes alternatifs de résolution des conflits relatifs aux contrats	Il s'agit d'avoir une connaissance générale : - des compétences des juridictions : ordres de juridictions, compétences d'attribution et compétence territoriale, voies de recours (appel, cassation) ; - de la conciliation, de l'arbitrage et de la médiation, notamment la Médiation du Tourisme et des Voyages (MTV).

5. Le suivi de la relation client Étude menée notamment à partir de l'analyse d'enquêtes de satisfaction ou d'autres exemples de suivi de la relation-client.	
5.1 La démarche qualité	On s'attache à définir les notions de qualité, de satisfaction, de fidélité, de service après-vente et à identifier les stratégies de fidélisation pouvant être mises en œuvre (préventives-curatives). On intègre les résultats des enquêtes en accédant au système d'information touristique de l'organisation.
5.2 La gestion des réclamations et des litiges	Le traitement des réclamations fait partie intégrante de la stratégie de fidélisation curative.
6. L'accompagnement des touristes Étude menée notamment à partir de l'observation de situations professionnelles d'accompagnement, au travers de scénarios, de vidéos, de jeux de rôles, de mise en situation lors de voyages d'étude ou du stage professionnel.	
6.1 Les techniques professionnelles d'accompagnement	Dans le respect des règles de sécurité, il s'agit d'organiser et de prendre en charge l'accueil de touristes (individuels et groupes) dans tout type de situation d'accueil et de gérer les éventuels dysfonctionnements.
6.2 Les règles de sécurité dans l'accompagnement des groupes	Les règles de sécurité des biens et des personnes émanant de textes divers (Code de la route, Code du tourisme…) et variant en fonction de la constitution du groupe (mineurs…), de la nature de l'activité, et du milieu (montagne, littoral protégé…) sont présentées.
6.3 La gestion et l'accompagnement du groupe de touristes	Dans des situations d'accompagnement, il s'agit de repérer et d'identifier les caractéristiques des groupes et les interactions entre ses membres afin d'adapter spontanément son discours oral, de procéder aux régulations nécessaires, de maintenir l'attention du groupe et d'en garder la maîtrise. L'objectif principal reste de favoriser les échanges au sein du groupe. On prend en compte l'influence des groupes sur les comportements de communication par le biais des cultures, normes, réseaux sociaux, stéréotypes.

Bloc de compétences 2 – Élaboration d'une prestation touristique			
Activités et tâches	**Compétences (être capable de)**	**Indicateurs d'évaluation des compétences**	**Savoirs associés**
Analyse du cadre de l'activité touristique Analyser l'environnement socio-économique et juridique de l'activité touristique Analyser la structuration des acteurs du tourisme	***C12. Établir des liens entre l'évolution socio-économique ou juridique et l'activité touristique*** ***C13. Caractériser le rôle et le statut des acteurs du tourisme***	Pertinence de l'information sélectionnée Pertinence de l'analyse	**1. Le cadre socio-économique et juridique des activités touristiques** 1.1 La demande en matière de tourisme 1.2 La réglementation de l'offre touristique 1.3 Les acteurs de l'offre touristique 1.4 Le cadre juridique de l'organisation touristique
Diagnostic stratégique d'une organisation touristique Réaliser un diagnostic des menaces et des opportunités de l'environnement sur l'organisation (analyse externe) Réaliser un diagnostic des forces et des faiblesses de l'organisation (analyse interne) Synthétiser la situation stratégique de l'organisation	***C14. Identifier les menaces et les opportunités de l'environnement pour une organisation touristique donnée*** ***C15. Identifier les forces et faiblesses d'une organisation touristique donnée*** ***C16. Porter un jugement sur la situation d'une organisation touristique***	Rigueur de la démarche Pertinence du diagnostic	**2. Le fonctionnement d'une organisation touristique** 2.1 L'orientation stratégique 2.2 La configuration structurelle 2.3 La mobilisation des ressources humaines 2.4 La mobilisation des ressources financières 2.5 L'évaluation des performances

Conception d'une prestation touristique Analyser le marché pour une prestation donnée Monter une prestation touristique Définir un prix de vente Formaliser l'offre commerciale	***C17. Identifier les caractéristiques de l'offre et de la demande (pour une prestation donnée)*** ***C18. Sélectionner les fournisseurs et prestataires*** ***C19. Assembler les composantes de la prestation*** ***C20. Négocier les composantes de la prestation*** ***C21. Déterminer le coût de revient de la prestation*** ***C22. Fixer un prix de vente en fonction de la politique commerciale*** ***C23. Rédiger l'offre***	Pertinence des caractéristiques de marché identifiées Respect du cahier des charges (y compris du délai) Respect des dispositions réglementaires et éthiques en vigueur Prise en compte de la démarche de développement durable Efficacité de la négociation commerciale Qualité de la démarche de calcul du coût Exactitude des calculs Cohérence globale de la proposition au regard de la demande et de la stratégie de l'offreur Qualité de la rédaction de l'offre	**3. L'action mercatique** 3.1 L'étude de marché 3.2 Le produit touristique 3.3 Le prix **4. Méthodologie de construction d'une prestation touristique** 4.1 Cas d'une visite ou d'un voyage 4.2 Cas d'un événement
Diffusion d'une prestation touristique Sélectionner un moyen de distribution Mettre en place des actions de communication externe Participer à la création et à la rédaction des supports de communication Évaluer la commercialisation de la prestation	***C24. Choisir des réseaux et des canaux de distribution adaptés*** ***C25. Sélectionner des supports de communication adaptés*** ***C26. Porter un jugement sur la construction et la mise en œuvre d'une prestation***	Pertinence du choix des modalités de distribution Respect législation sur les opérations de promotion et de communication Adéquation et qualité des supports choisis Respect budget de communication Qualité de l'analyse sur les retombées	**3. L'action mercatique** 3.4 La communication externe 3.5 La distribution

Les savoirs associés

Notions, outils et méthodes	Sens et portée de l'étude
1. Le cadre socio-économique et juridique des activités touristiques Le technicien du tourisme doit maîtriser les clés nécessaires à la compréhension et à la construction de son environnement professionnel : réglementation de l'offre touristique, réglementation de la profession, régime d'exercice de l'activité touristique, variété des acteurs, repérage des principales caractéristiques de l'environnement (environnementales, culturelles).	
1.1 La demande en matière de tourisme Les différentes catégories d'acheteurs et de consommateurs (ménages, entreprises, associations) Comportements d'achat et de consommation Processus de décision d'achat	Il s'agit de caractériser la structure actuelle et les évolutions récentes de la consommation liées au tourisme, aux loisirs, aux transports et à la culture. La notion de ménage sera élargie au contexte européen et international, en intégrant la dimension interculturelle, afin de tenir compte des particularités du tourisme réceptif.
1.2 La réglementation de l'offre touristique Le Code du tourisme et la législation relative au tourisme Les modalités d'exercice des opérateurs de vente de voyages et de séjour	Il s'agit de présenter les grands principes des lois et décrets en vigueur qui encadrent la production et la vente de prestations touristiques sur le territoire français. En ce qui concerne les modalités d'exercice des opérateurs, trois aspects fondamentaux doivent être présentés : - le principe de la liberté d'établissement et de libre prestation de service ; - la procédure d'immatriculation d'opérateurs de vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France ; - les conditions de l'immatriculation.
1.3 Les acteurs de l'offre touristique	Les acteurs intervenant dans la chaîne d'activités touristiques sont multiples : il s'agit d'en établir une typologie, de préciser le rôle respectif de chaque type d'acteurs et de mettre en exergue la logique de structuration du secteur.
Les acteurs relevant du secteur commercial	Après avoir présenté et caractérisé les principaux acteurs du secteur commercial (distributeurs, producteurs (tour opérateur), réceptifs ; entreprises d'événementiel ; espaces d'accueil, d'attraction, de loisirs ; structures de valorisation de sites culturels et naturels), il s'agit d'analyser le mode de structuration de ces acteurs : réseaux, indépendants, agences en ligne, grande distribution, TO

	généralistes, spécialistes, groupistes ; réceptifs excursionnistes, réceptifs loisirs et affaires ; centres de congrès et d'affaires, organisateurs de salons, hôtels, châteaux, musées, bases de loisirs, complexes d'animation, hébergements en milieu rural... En complément, on soulignera le rôle joué par les associations et syndicats professionnels du secteur.
Les acteurs relevant du secteur social et associatif	Le tourisme social peut être défini comme l'ensemble des programmes et actions visant à rendre effectif le droit aux vacances et l'accessibilité au tourisme à tous les groupes de la population (jeunes, familles, retraités...). Il s'agit, entre autres, de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV), l'Union Nationale des Associations de Tourisme (UNAT), l'Association Tourisme et Handicap (ATH).
Les acteurs du tourisme responsable et solidaire	Pour garantir aux voyageurs la mise en pratique effective d'un tourisme dit «responsable», nous assistons à une normalisation de ce secteur de niche en pleine croissance. Il s'agit de repérer : - les différentes appellations existantes en précisant leur intérêt et leurs limites : labels français et internationaux, réseaux, trophées, chartes, marques, qualifications, certifications... - les principaux organismes y prenant part : Eveil-Tourisme, ATR, Citoyens de la Terre, organismes certificateurs tels que l'AFNOR.
1.4 Le cadre juridique de l'organisation touristique Le statut de l'organisation	En fonction de la nature de leur activité, de leur finalité et de leurs besoins financiers, les organisations touristiques adoptent des statuts juridiques différents. Ainsi, les acteurs du secteur concurrentiel exploitent leur activité sous la forme d'entreprise individuelle ou de société ; les offices de tourisme sous forme d'association, d'EPIC ~~ou d'EPCC~~ ; les exploitants de remontées mécaniques sous forme de société d'économie mixte. Il s'agit, après avoir défini les caractéristiques des différents statuts juridiques envisageables pour une organisation touristique, de mettre en évidence les critères de choix d'un statut juridique donné en précisant les conséquences de ce choix.
Le statut des personnes au travail	Toute personne accède à une activité professionnelle en adoptant un régime juridique donné : salarié de droit privé, fonctionnaire ou travailleur indépendant. Il s'agit de caractériser les différents régimes juridiques d'exercice d'une activité professionnelle et leurs effets dans une situation donnée. Le cas du contrat salarié sera plus particulièrement développé : - en distinguant les principaux types de contrat ; - en repérant, dans un contrat donné, les droits et obligations des parties ; - en définissant les cas et modalités de rupture d'un contrat de travail (avec mise en évidence les

	conséquences pour chacune des parties au contrat) ; - en précisant les principaux organes de représentation du salarié ainsi que le rôle de la négociation collective.
2. Le fonctionnement d'une organisation touristique La construction d'une prestation touristique s'effectue dans le cadre d'une organisation touristique dont il faut connaître les principes fondamentaux de fonctionnement tant sur le plan stratégique que sur le plan organisationnel pour que le produit proposé soit viable et crédible.	
2.1 L'orientation stratégique Positionnement sur un marché Modalités de développement (croissance organique, croissance externe, partenariats)	En s'appuyant sur des situations réelles, il s'agit de présenter et de justifier des options stratégiques pour pénétrer, se maintenir ou sortir d'un marché et d'indiquer les modalités de développement pertinentes par rapport à la taille, la finalité et les moyens de l'organisation étudiée.
2.2 La configuration structurelle La nécessité de structurer les organisations	Pour répondre à sa finalité de façon pérenne toute organisation doit se doter d'une structure qui peut être définie comme une combinaison d'éléments et de mécanismes visant à répartir, coordonner et contrôler les activités de l'organisation afin d'atteindre les objectifs stratégiques visés.
Les configurations structurelles	Aux structures traditionnelles types viennent progressivement s'ajouter des formes organisationnelles plus flexibles (transversales, par projet, en réseau, par processus). L'observation des organisations montre qu'il n'y a pas de déterminisme structurel car de nombreux facteurs peuvent influencer la manière dont elles se structurent (paramètres de la contingence : stratégie, environnement, taille, âge, système d'échange et de traitement de l'information choisi, culture…). Il s'agit, sur des cas observés, de repérer et d'apprécier les déterminants du choix d'adoption et d'évolution d'une configuration structurelle.
2.3 La mobilisation des ressources humaines La ressource humaine dans les organisations touristiques : les types d'emplois ; les modalités de recrutement, de rémunération, de formation ; la gestion des compétences	En lien avec les éléments sur le « statut des personnes au travail » développés dans le point 1.4, il s'agit d'évaluer les besoins en ressources humaines dans une situation contextualisée et d'étudier les moyens d'y répondre sur les plans quantitatifs et qualitatifs.
Les modes de management des hommes : exercice du pouvoir, motivation et	Il importe de : - caractériser les différentes modalités d'exercice du pouvoir (comportement des dirigeants, niveau de

implication du personnel	décentralisation dans la prise de décision, modalités de mesure et de suivi des performances) ; - identifier les leviers de motivation qui concilient l'objectif de l'organisation et la satisfaction de l'individu au travail ; - établir le lien entre la culture d'une organisation donnée et l'implication des salariés.
2.4 La mobilisation des ressources financières L'évaluation de besoins financiers	L'organisation doit assurer l'adéquation entre la stratégie choisie et les moyens financiers dont elle dispose ou peut disposer pour la mettre en œuvre. L'objectif est de définir les besoins correspondant au cycle d'investissement d'une part et au cycle d'exploitation d'autre part.
Les modes de financement	Les modes de financement varient suivant le type d'organisation ; on peut distinguer les ressources propres (apports en nature et en capital - y compris les dons et les cotisations -, autofinancement généré par l'activité) et les ressources externes (emprunts, subventions). Il s'agit d'identifier les avantages et les inconvénients de chaque source, en particulier en tenant compte du coût et du risque.
L'équilibre financier à court terme et à long terme	Il s'agit : - d'appréhender la contrainte de l'équilibre financier d'une organisation (décaissements = encaissements) au travers d'un plan de financement d'une part (vision long terme) et d'un budget de trésorerie d'autre part (vision court terme) ; - d'envisager les moyens à mettre en œuvre pour corriger un déséquilibre.
Le suivi financier de l'organisation : le compte de résultat et le bilan	Il s'agit : - d'appréhender la représentation de l'entreprise à travers le modèle flux-stocks ; - d'expliquer le principe de la partie double (comptabilité d'engagement) et montrer ses conséquences pour l'enregistrement des opérations comptables - d'analyser la construction d'un compte de résultat et d'un bilan. Il est nécessaire de préciser à cette occasion le rôle et l'impact de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) sur les flux financiers et sur les comptes.
2.5 L'évaluation des performances La performance par rapport au marché	Les indicateurs qui peuvent être utilisés et commentés sont : la part de marché, le taux de satisfaction des clients, le taux de fidélisation
La performance financière	Les indicateurs qui peuvent être utilisés sont : la profitabilité (analyse de la marge et des résultats) et la rentabilité (rapport entre les résultats et les moyens engagés pour les obtenir). Dans les deux cas, l'appréciation des indicateurs se fait dans la mesure du possible en effectuant des comparaisons dans le temps et dans l'espace.

3. L'action mercatique L'action mercatique touristique prend en compte, dans un environnement donné, l'évolution de la demande et des flux touristiques pour proposer un ensemble d'actions commerciales cohérent par rapport à la cible choisie et au positionnement adopté par l'entreprise touristique.	
3.1 L'étude de marché Segmentation de la demande touristique (de loisirs et d'affaires) Typologie et objectifs de l'étude de marché Méthodologie de conduite de l'étude de marché	La segmentation permet d'analyser la demande de manière plus fine et de fonder l'action mercatique, notamment en ce qui concerne les clientèles à besoins spécifiques. Il s'agit de présenter l'intérêt et les modalités de déroulement d'une étude de marché. En s'appuyant sur des situations réelles simples, sont présentées la démarche d'enquête ainsi que les techniques associées (observations, entretiens, questionnaires). Cet aspect doit être traité en relation avec le point de l'unité « Gestion de l'information touristique » consacré aux logiciels de traitement d'enquêtes.
3.2 Le produit touristique Caractéristiques La politique de produit : positionnement, gamme, qualité, innovation, marque	Les spécificités de la dimension « service » du produit touristique sont mises en exergue (en particulier les facteurs disponibilité, qualité et servuction). Les différents principes, méthodes et outils de la démarche qualité (assurance qualité, respect de la réglementation et des chartes professionnelles, certification, labellisation) sont abordés au travers d'exemples concrets, issus de l'environnement touristique local pour les pratiques les plus répandues dans les professions touristiques. Des exemples nationaux ou internationaux sont présentés en ce qui concerne les pratiques les plus innovantes.
3.3 Le prix Les principes de tarification du produit touristique La politique tarifaire dans le domaine des services, la gestion des capacités	Il s'agit d'identifier les grands principes de construction d'une politique tarifaire en se plaçant du point de vue de l'organisation touristique (en termes de coût, marge, budget, politique de produit) et du point de vue du client (perception de la qualité, prix psychologique). Les principes et l'importance de la gestion des capacités par les possibilités de modulation tarifaire (*yield management*) seront soulignés. On abordera aussi la place des appels d'offres dans la détermination du prix.
3.4 La communication externe Le plan de communication Les vecteurs de la communication et de la promotion : publicité, manifestations professionnelles et grand public, mercatique directe, opérations de relations publiques,	Il s'agit de mettre en évidence les principes de cohérence des plans de communication et la nécessaire recherche d'adéquation entre les objectifs et les moyens de l'organisation touristique, d'étudier la communication média et hors média et de porter une attention particulière à la communication digitale. L'accent sera mis : - sur les médias à privilégier dans le contexte des activités touristiques locales, notamment ceux liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication ; - sur les cibles spécifiques à ces activités et à cette communication (partenaires professionnels,

presse, parrainage, mécénat *3.5 La distribution* Les réseaux de distribution de produits touristiques : composition, forces et faiblesses, pouvoir de marché	prescripteurs…). Le développement de la digitalisation et ses incidences sur la commercialisation des produits touristiques et des destinations est mis en avant sans pour autant négliger l'importance des circuits traditionnels.
4. Méthodologie de construction d'une prestation touristique Il s'agit de mettre en œuvre une démarche rigoureuse afin de créer une prestation touristique répondant à la demande du client et de proposer un prix qui est compatible avec les contraintes stratégiques, commerciales, organisationnelles et financières du prestataire. Les dimensions éthique (par exemple, sur la lutte contre l'exploitation des êtres humains, en particulier les enfants) et durable sont prises en compte. La prestation touristique : - prend des formes diverses : montage d'un circuit de visite ou d'un itinéraire, d'un voyage dans une région française ou à l'étranger, d'une manifestation autour d'un événement, de l'accueil ou de l'accompagnement d'un groupe de touristes… - est souvent composée d'un assemblage de services (transport, hébergement, restauration, guidage, ventes de produits dérivés, assurance) ; - est commercialisée suivant différentes formules : forfait, à la carte…	
4.1 Cas d'une visite ou d'un voyage *4.2 Cas d'un événement*	À partir d'une demande bien identifiée, on étudie les différentes phases de construction de la prestation qui répond à la demande : - analyse du cahier des charges ; - recherche d'informations, sélection des fournisseurs et prestataires ; - assemblage des composantes du produit, schéma-programme, négociation d'achat ; - budgétisation de la prestation (présentation du devis, coût de revient, marge, TVA) ; - offre de vente (programme, tableau des prix, brochure, dépliant, type de contrat, documents afférents) ; - évaluation de la prestation (satisfaction du client, écart entre coût budgété et coût réel). Il s'agit d'un événement en rapport avec le tourisme, en particulier le tourisme d'affaires. À partir d'une demande bien identifiée, on étudie les différentes étapes du montage d'un événement : - analyse du cahier des charges - gestion de la logistique (ex : choix des lieux et des sites, gestion des transports et transferts, hébergement, restauration, signalétique, accueil...) ; - relations avec les agences de communication et la presse (ex : fichier presse, communiqué de presse, dossiers de presse...) et les différents partenaires de l'événement ; - évaluation du coût de l'opération (calcul et mise en place d'un budget).

Bloc de compétences 3 – Gestion de l'information touristique			
Activités et tâches	**Compétences (être capable de)**	**Indicateurs d'évaluation des compétences**	**Savoirs associés**
Veille informationnelle Rechercher et sélectionner l'information externe pertinente Mettre en place une méthode de veille Actualiser les bases d'information Contribuer à l'enrichissement des bases d'information	***C28. Assurer une veille informationnelle*** ***C29. Identifier les évolutions et les changements significatifs dans l'environnement*** ***C 30. Mettre à jour les bases d'information***	Cohérence de la méthode de veille retenue Maîtrise des outils utilisés Fiabilité des sources sélectionnées Pertinence de la mise à jour de la base d'information	**1. Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique** 1.1 L'information touristique 1.2 Le système d'information touristique 1.3 Les matériels et les logiciels 1.4 Les réseaux informatiques, intranet, internet 1.7 La veille informationnelle touristique **3. Outils de communication** 3.1 Logiciels et outils de communication disponibles sur le web 3.2 Les sites Web
Traitement de l'information Appliquer des critères de sélection des données Utiliser un logiciel de traitement de l'information adapté Produire une synthèse	***C31. Produire de l'information utile à la décision***	Rigueur de la démarche Maîtrise de l'outil de traitement Pertinence de l'analyse	**1. Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique :** 1.6 Les bases de données relationnelles **2. Outils bureautique et multimédia** 2.1 Traitement de textes, tableur, grapheur **4. Outils de traitement d'enquête**

Diffusion d'informations au public cible Élaborer des messages adaptés aux différentes cibles Choisir les outils et les circuits d'information Suivre la diffusion de l'information	***C32. Diffuser des messages adaptés (contenu et canal) au public cible***	Production de l'information dans un langage adapté au destinataire Adéquation destinataires / circuits d'information Respect de la charte graphique Respect du cadre réglementaire et de la législation Qualité et lisibilité des messages produits Efficacité de la diffusion	**2. Outils bureautique et multimédia** **3. Outils de communication** **5. Outils de géolocalisation**
Conservation de l'information Sélectionner la documentation à conserver sous une forme adaptée Mettre à jour les archives Gérer les sauvegardes Appliquer les règles de confidentialité et les procédures d'accès au système d'information	***C33. Archiver l'information*** ***C34. Participer à la sécurisation du système d'information touristique***	Accessibilité à l'information archivée Diminution de l'empreinte écologique Intégrité des données Respect des règles de sécurisation, de diffusion et de stockage des informations	**1. Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique** 1.5 Principes de sécurité informatique 1.8 Archivage de l'information (gestion électronique de documents)

Notions, outils et méthodes	Sens et portée de l'étude
1. Les éléments fondamentaux de l'environnement numérique Ces notions doivent permettre d'identifier et de comprendre l'environnement numérique des organisations de tourisme.	
1.1 L'information touristique	Il s'agit de définir la notion d'information touristique en évoquant ses différentes formes, sources et qualités (pertinence, fiabilité, durée de vie).
1.2 Le système d'information touristique Composantes, rôles, spécificités en fonction des métiers	Il s'agit de repérer les différents rôles du système d'information : pour communiquer de façon interne et de façon externe, pour aider la prise de décision, pour faciliter le travail collaboratif, pour mettre en place les outils de formation en ligne et les bases de données touristiques.
1.3 Les matériels et les logiciels	Les matériels sont décrits avec les caractéristiques utiles à la profession : vitesse d'exécution, capacité de stockage, capacité de traitement, type de stockage.
1.4 Les réseaux informatiques, intranet, internet	Les réseaux sont décrits par leurs fonctionnalités et les usages habituels de la profession. Les seuls aspects techniques utiles concernent : - les débits et les risques de lenteur dus aux limites du réseau ; - les différents types de réseaux, le modèle client-serveur ; - les choix de stockage de l'information et de sauvegarde (stockage déporté et stockage en ligne).
1.5 Principes de sécurité informatique Les risques informatiques et leur prévention ; droits d'accès ; réglementation sur l'utilisation des données	Il s'agit d'appréhender les règles de base à suivre en matière de traitement de l'information pour préserver l'activité de l'organisation.
1.6 Les bases de données relationnelles La structure, les tables, les relations, les règles d'intégrité, les requêtes, les états	La connaissance de la structuration des bases de données relationnelles doit permettre de mieux comprendre la logique des diverses requêtes et traitements réalisés par les outils professionnels utilisant des bases de données qui ne sont pas accessibles en dehors des traitements prévus par le système. La compétence visée n'est pas celle de création de bases de données relationnelles en dehors d'éventuels cas très simples dans les toutes petites structures mais de former des utilisateurs avertis.
1.7 La veille informationnelle touristique Typologie de la veille, outils et limites et vérification des sources.	La capacité à accéder à une information touristique fiable est primordiale. Il s'agit ici de montrer les trois dimensions de la veille : continue, stratégique, et prospective.

1.8 Archivage de l'information (gestion électronique de documents) Acquisition, classement et stockage, les formats d'échange	Il s'agit de faciliter le classement et le stockage numérique de l'information de façon sécurisée et adaptée.
2. Outils bureautique et multimédias Les interfaces et les objets (caractères, mots, page, texte, image, document) présentent des caractéristiques communes aux différentes familles de logiciels bureautiques. La formation à ces outils doit être concrète et s'appuyer sur les pratiques professionnelles qui constitueront la base des applications proposées. L'utilisation de logiciels et de solutions gratuites est conseillée, y compris en utilisant des solutions en ligne, en respectant une charte graphique.	
2.1 *Traitement de textes, tableur, grapheur*	L'approfondissement des fonctions essentielles de ces outils appréhendés dans l'enseignement secondaire dans le cadre d'une utilisation professionnelle concerne : - pour le traitement de textes **:** mode plan pour textes longs, feuilles de style, modèles, mode révision, publipostage avec filtres ou conditions ; - pour le tableur / grapheur **:** utilisation de formules conditionnelles, conception des mises en forme personnalisées, création de tableaux croisés dynamiques, établissement de liaisons entre feuilles de calcul, utilisation de feuilles en tant que table (relation) et graphes personnalisés.
2.2 Outils de gestion du temps	Il s'agit de connaître et de paramétrer les fonctionnalités de l'agenda électronique et des outils de coordination des emplois du temps
2.3 Outils de gestion de projet : tableau de bord, planning, cartes heuristiques	Ces outils permettent de faciliter le travail de gestion des projets, d'agencement des tâches, et de suivre les étapes de la prise de décision. Dans le cadre de cet enseignement la recherche d'un optimum n'est pas prévue.
2.4 Publication assistée par ordinateur (PAO)	Il s'agit de maîtriser les éléments de base pour la production de documents professionnels (devis et propositions commerciales, brochures, documents publicitaires et de communication) et les fonctionnalités de la retouche d'images et de mise en page.
2.5 Présentation assistée par ordinateur (PREAO)	Véritable auxiliaire de communication, la PREAO (diaporama) est abordée ici dans son usage le plus courant dans un contexte professionnel (animation et transition, retouche d'image, insertion de séquences son et vidéo, lien hypertexte, montage dynamique). La production d'une PREAO plus riche se justifie notamment dans des situations commerciales telles que les outils de présentation dans des salons, présentations brochures, …

2.6. Montage audio/ vidéo numérique	Il s'agit ici de produire une vidéo (principe de montage vidéo simple, animation, transition, insertion bande son, narration, édition de la vidéo).
3. Outils de communication Il s'agit de préciser les connaissances sous-jacentes et de créer des compétences professionnelles pour communiquer. Le niveau de technicité est celui d'un utilisateur averti et il faut développer la curiosité et la capacité à s'adapter aux évolutions futures.	
3.1 Logiciels et outils de communication disponibles sur le web : messagerie, navigateurs, moteurs de recherche	Ces outils permettent d'utiliser et d'exploiter sur le plan professionnel les moyens de communication les mieux adaptés tout en ayant conscience des risques et limites de leur utilisation.
3.2 Les sites Web : fonctionnement des sites, architecture, mise à jour de pages en utilisant les logiciels appropriés et tous les moyens disponibles sur le web.	Les sites web se sont généralisés dans le secteur du tourisme pour collecter et diffuser l'information, et réaliser des transactions. La mise ligne des informations ou des pages se fait directement sur le site par les membres de l'organisation avec des interfaces facilitant le travail de mise à jour et de création.
3.3 Les outils nomades, mobiles et application de communication	Les outils mobiles numériques et les multiples applications permettent de documenter, d'illustrer, guider et d'accompagner des activités touristiques de natures diverses. Assurer une veille technologique sur ces outils et différentes applications qui évoluent très rapidement, notamment dans la valorisation du patrimoine et des produits touristiques, est indispensable à la préparation des futurs professionnels du tourisme.
3.4 Les logiciels de services réseau, services web, le web social : forum, blogs, wiki,… ; réseaux sociaux	Les usages des réseaux sociaux par les professionnels du tourisme sont allés croissants. Les futurs professionnels du tourisme doivent connaître les modalités de fonctionnement et l'utilisation de ces instruments d'expression et de communication.
3.5 Les plates-formes de travail collaboratif	Les compétences pour réaliser un travail collaboratif à distance doivent être développées quel que soit l'outil mis en œuvre.
4. Outils de traitement d'enquête L'objectif est de connaître les principales fonctionnalités des outils et de réaliser les opérations de base à partir d'un logiciel ou de solutions en ligne.	
4.1 Logiciels de traitement d'enquêtes	Il s'agit de présenter les modalités de fonctionnement d'un logiciel de traitement d'enquêtes en se limitant à un échantillon de convenance (les modalités de déroulement de l'enquête et l'élaboration

	du questionnaire sont étudiées en élaboration d'une prestation touristique).
5. Outils de géolocalisation Les outils de géolocalisation servent à assister le professionnel, notamment pour l'intégration d'itinéraires dans la production de prestations touristiques (estimation kilométrique, coûts, durée, production de plans).	
5.1 Outils et logiciels de création d'itinéraire disponible sur le web, GPS	Il s'agit d'initier à la technologie de la géolocalisation disponible sur le web ou grâce à des instruments nomades (Global Positionning System) associés à des logiciels pour le montage de produit touristique.

Nota : les compétences concernant les TIC sont principalement acquises par la pratique. C'est donc sur poste de travail que les séances consacrées aux enseignements de gestion de l'information touristique sont organisées ; les périodes de stage ou d'alternance sont également l'occasion d'enrichir les compétences en ce domaine en se situant dans le contexte technologique des organismes d'accueil. Les outils étudiés ne peuvent faire l'objet d'un parcours exhaustif. Il faut mettre l'accent sur les fonctions transversales de manipulation des objets (insérer, modifier, couper, copier, coller, formater, sécuriser, stocker...), de l'utilisation des logiciels et s'attacher à la présentation des interfaces. La multitude des outils disponibles en ligne (retouche / photo, création graphique, montage audio/vidéo…) offre de nombreuses potentialités permettant d'enrichir les pratiques professionnelles des apprenants. De plus, une méthodologie d'exploitation de l'aide en ligne permet de développer l'autonomie et de créer des compétences d'autoformation notamment sur les fonctions qui ne seront utilisées que par certains en fonction du contexte professionnel.
Le périmètre précis des fonctionnalités des logiciels étudiés est nécessairement évolutif avec les progrès des technologies.

Bloc 4 - Culture générale et expression

Les éléments relatifs à ce bloc sont définis par l'arrêté du 16 novembre 2006 intitulé « Objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur » publié au BO n° 47 du 21 décembre 2006.

Bloc 5 et bloc 6 - Communication en langues vivantes étrangères

La consolidation et l'approfondissement de la maîtrise des langues étrangères constituent, compte tenu du secteur d'activité professionnel visé, une évidente nécessité. Au-delà de la langue anglaise dont l'usage dans les pratiques professionnelles est largement répandu, voire systématique, la communication dans une autre langue vivante étrangère (choisie dans la liste ci-après) est également nécessaire pour prendre en compte la diversification de la provenance géographique des touristes et prestataires avec lesquels le professionnel du tourisme est en relation.

La liste des langues vivantes étrangères, autres que l'anglais, pouvant être choisies comme langue obligatoire est la suivante : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe.

La pratique d'une troisième langue vivante étrangère est un atout supplémentaire. Elle est présentée au titre de l'épreuve facultative et choisie dans la liste des langues facultatives autorisées aux brevets de technicien supérieur.

Le niveau exigible en fin de formation est fixé en référence au *Cadre européen commun de référence pour les langues* (CECRL) : le niveau B2 pour l'anglais et pour l'autre langue vivante étrangère obligatoire ; le niveau B1 pour la langue vivante étrangère facultative.
Le CECRL définit les compétences associées au niveau B2 de la façon suivante : « *peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité ; peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre ; peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités* ».
Les compétences correspondant au niveau B1 sont les suivantes : « *est capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail et dans la vie quotidienne ; est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers ; peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement* ».

A / Connaissances et compétences langagières générales

Les approches et les contenus de ce programme visent à l'acquisition des compétences fondamentales de compréhension et d'expression à l'écrit comme à l'oral.

Ces compétences sont développées par les pratiques et activités suivantes :
- exploitation de documents oraux ou écrits de toute nature et représentatifs de la civilisation et de la vie quotidienne des pays étrangers ;
- exposition régulière à une vaste gamme de sources d'information culturelle et professionnelle dans la langue étudiée, à savoir articles de presse (générale ou spécialisée), extraits de romans, extraits de films, émissions de radio, interviews, reportages, documentaires, brochures de voyages, de compagnies de transport ou de tout autre prestataire de services touristiques, courriers professionnels, blogs, sites web ;
- traduction et adaptation, à destination d'une clientèle étrangère, de documents relatifs à un produit touristique français ;
- rédaction de comptes rendus, de programmes de voyage, de courriers simples ou de messages (par voie électronique ou postale) ;
- traitement d'instructions ou d'informations à caractère professionnel reçues oralement ;
- échanges conversationnels dans une situation professionnelle donnée, présentation, explications et argumentations orales (y compris par téléphone).

Comme dans toute formation à caractère professionnalisant, les enseignements de langues vivantes étrangères ont pour mode privilégié d'apprentissage et d'entraînement la mise en situation pratique : stage, simulations, scénarios, jeux de rôle, résolution de problèmes, travail sur projet, etc. Ce mode privilégié n'exclut pas le travail de réflexion sur la langue et n'interdit pas le recours, quand le besoin en a été perçu et clairement identifié par l'étudiant, à des tâches individuelles de consolidation, de fixation (récapitulation, répétition, mémorisation, etc.) ou de remédiation.

B/ Compétences langagières appliquées au domaine professionnel

Les activités professionnelles en langues vivantes étrangères développées dans le cadre des études pour le BTS Tourisme impliquent l'exploration et la connaissance de champs lexicaux particuliers, tels ceux du commerce, de l'économie, de l'histoire, de la géographie, de l'environnement, des sports, des divertissements et de la culture comprise au sens le plus large (de l'art à la gastronomie, en passant par la mode, etc.).

L'utilisation, en langue étrangère, des technologies de l'information et de la communication appliquées au tourisme est essentielle et nécessairement au cœur des activités de formation.

Un travail en interdisciplinarité avec les professeurs d'enseignement de spécialité (en particulier en communication appliquée à la relation client) est fortement recommandé dans le cadre d'activités à caractère professionnel, comme l'élaboration d'un forfait touristique, la rédaction d'un programme ou d'un carnet de voyage, une situation de négociation commerciale, de réservation ou de vente, ou toute autre situation professionnelle conduite de préférence mais pas exclusivement en simulation. Le lieu privilégié de ce travail en interdisciplinarité est l'atelier de professionnalisation.

C/ Connaissances et compétences culturelles et interculturelles

Dans la perspective de l'évolution permanente des métiers du secteur du tourisme, l'acquisition de compétences culturelles et interculturelles est indispensable. Ces compétences sont nécessaires dans de nombreuses situations professionnelles comme, par exemple, celles qui exigent :

- de sélectionner et proposer un produit ou un service adapté à une clientèle étrangère ;
- d'analyser une situation de communication en tenant compte des contextes socioculturels (celui du client ou touriste étranger et le sien propre) et des spécificités locales.

On s'applique donc à développer la connaissance du mode de vie, des habitudes, des pratiques commerciales, de la culture sociale des peuples dont on étudie les langues.

Le tableau qui suit recense, pour ce qui est du domaine des langues vivantes et des cultures étrangères, les compétences et connaissances prioritairement attendues d'un futur technicien supérieur du tourisme. La nomenclature et la terminologie sont à la fois celles du CECRL et celles des activités caractéristiques et situations répertoriées dans le référentiel d'activités professionnelles du BTS Tourisme.

Situations	Connaissances culturelles et compétences interculturelles nécessaires dans la situation professionnelle visée	Compétences langagières mobilisées (linguistiques, sociolinguistiques, pragmatiques) CO = compréhension de l'oral / EOC = expression orale en continu / EOI = expression orale en interaction / CE = compréhension de l'écrit/ EE = expression écrite	Activités et tâches d'apprentissage et d'entraînement / Sources et supports / Utilisation des technologies de l'information et de la communication Exemples et suggestions : liste indicative, non exhaustive, non limitative
Accueillir et prendre en charge des clients étrangers			
Accueillir des clients étrangers sur le lieu ou dans l'espace de vente	Savoir identifier et utiliser les stratégies de contact (verbal et non verbal) adaptées à un interlocuteur étranger	Savoir utiliser des formules d'accueil adaptées à l'interlocuteur (registre de langue, formules de politesse) ← EOI Savoir se présenter de façon professionnelle ← EOC Etre capable de mettre en forme une signalétique en anglais et dans une autre langue étrangère ← EE	Proposer diverses situations d'entraînement (jeux de rôle, simulations, séquences filmées, etc.) en veillant à varier les scénarios (attentes plus ou moins précises du client étranger, identité et profil de ce dernier, etc.) concernant l'accueil sur le lieu de vente.
Accueillir des clients étrangers à distance	Savoir utiliser les codes culturels verbaux et non verbaux adaptés à l'accueil à distance	Savoir établir un premier contact téléphonique ← CO + EOI Savoir repérer l'identité de l'interlocuteur et l'objet de son appel ← CO	Écouter des messages téléphoniques à contenus divers et s'entraîner : - à repérer, comprendre et hiérarchiser les éléments clés des demandes formulées ; - à donner à ces demandes des réponses adéquates, en fonction d'une variété de situations et scénarios spécifiques (demandes plus ou moins précises des clients ; identité, profil et personnalité de ces clients ; horaires, trajets, correspondances ; budget et prix ; réservations, disponibilités ; conditions météorologiques, etc.). Simuler des communications téléphoniques.
Prendre en charge des clients étrangers en face à face ou à distance (téléphone, courrier	Savoir adopter une attitude d'ouverture, d'écoute et d'intérêt à l'égard des clients étrangers et de leur culture Etre capable de percevoir l'appartenance socioculturelle de l'interlocuteur étranger Etre capable de tenir le rôle	Etre capable de comprendre les questions immédiates et factuelles des clients étrangers ← CO Savoir prendre l'initiative de la conversation, s'impliquer dans l'échange en restant à l'écoute de la demande ← EOI Savoir adapter son discours (ou son style d'écriture) à la situation et au destinataire, en	Rédiger des documents professionnels de base (courriels, lettres) pour communiquer avec des clients étrangers : - en se constituant un florilège de modèles textuels de référence authentiques ; - en sachant exposer l'objet de la communication de façon claire et en respectant les formes et formules en usage ; - en contrôlant la rédaction avant envoi.

électronique)	d'intermédiaire culturel entre sa culture d'appartenance et la culture étrangère	adoptant le niveau d'expression formelle qui convient aux circonstances ← CE / CO → EE / EOC / EOI Savoir relancer l'échange afin d'obtenir des précisions éventuelles ← EOI / EE Savoir anticiper, à l'oral comme à l'écrit, la teneur du message à partir de la connaissance préalable que l'on a du sujet, de façon à : - orienter son écoute (CO) / sa lecture (CE) - préparer son intervention, sa réponse (EO / EE)	Identifier des profils types de prospect étranger, à partir de supports multiples et variés : témoignages écrits, interviews, reportages radio ou vidéo, données statistiques, études sociologiques Tirer parti de la définition de profils types de clients étrangers pour : - repérer les modes et codes de communication, les habitudes des clients étrangers ; - décoder les stéréotypes et favoriser la perception de la variation culturelle ; - adapter la communication orale et écrite en direction de clients étrangers en tenant compte des différences culturelles et interculturelles recensées Pour les mises en situation : - définir le profil du client et le contexte, la nature et les critères de sa demande ; - préparer les réponses ou propositions ; - rédiger ou téléphoner les réponses ; - consigner les échanges écrits ou oraux dans un dossier de suivi. Pour la dimension interculturelle, il est pertinent d'établir un lien avec les aspects développés dans le programme de « Tourisme et territoire »
Identifier, analyser et comprendre les besoins et les attentes des clients étrangers	Adopter une attitude objective par rapport à la demande, en relativisant son propre point de vue et son propre système de valeurs culturelles	Etre capable de sélectionner les informations essentielles du message, écrit ou oral ← CE / CO) Savoir synthétiser et reformuler les informations ← EE / EOC Etre capable de questionner les clients étrangers pour clarifier les points équivoques et mieux identifier ses besoins ← EE / EOI Maîtriser les codes spécifiques des différents types de communication (téléphone, courriel, courrier, fax) ← EE / EO	
Répondre aux demandes des clients étrangers	Savoir tirer parti des représentations stéréotypées ou non que les clients étrangers peuvent avoir de la France	Savoir expliciter une idée, être capable de corriger une erreur d'interprétation, savoir apporter un complément d'information ← EO / EE Savoir faire des suggestions adaptées ← EO / EE Savoir présenter une alternative ou une contre-proposition en adaptant ses arguments au profil et aux attentes de l'interlocuteur étranger ← EO / EE	
Vendre, à des clients étrangers, des produits touristiques français			
Proposer, en anglais et dans une autre langue étrangère, un produit	Connaître les grands traits et tendances des habitudes de consommation et pratiques touristiques des clients étrangers	Etre capable de mobiliser, en situation de réception et d'expression, le lexique spécifique à ses habitudes de consommation et pratiques touristiques ← CE / CO / EO / EE Etre capable de : - prélever, à partir d'un support écrit, les	À partir de supports multiples et variés (témoignages écrits, interviews, reportages vidéo, etc.), adapter l'offre locale à une demande étrangère en : - repérant les spécificités et atouts de l'offre touristique locale (pays, région, ville) ; - analysant des offres touristiques analogues dans des pays étrangers ;

touristique français adapté aux besoins et aux attentes de clients étrangers	Etre capable d'expliquer les habitudes et pratiques de son propre pays pour lever les stéréotypes ou les représentations erronées	informations essentielles concernant les caractéristiques et la disponibilité d'un produit touristique ; - les restituer en situation de face à face ou au téléphone ou par écrit ← CE / EO / EE Savoir rédiger et mettre en forme (en anglais et dans une autre langue étrangère) un programme de voyage, circuit, séjour ou activité touristique (avec ses différentes composantes ← EE Etre capable de présenter ce programme oralement (en anglais et dans une autre langue étrangère) et d'en commenter et justifier les propositions ← EOC Etre capable de réorienter la proposition en fonction du profil du client, de ses attentes spécifiques et de ses objections éventuelles ← EOI Etre capable d'établir un devis (en anglais et dans une autre langue étrangère) ← EE Etre capable de présenter et justifier ce devis (en anglais et dans une autre langue étrangère), à l'oral et / ou à l'écrit ← EO / EE	- adaptant la présentation de l'offre locale en tenant compte des différences culturelles et interculturelles. Présenter un produit touristique français à des clients étrangers à partir de notes succinctes en exposant les arguments de vente principaux de façon hiérarchisée et cohérente et en prenant en compte les objections éventuelles du client étranger. Mettre au point (en anglais et dans une autre langue étrangère) une offre de tarif ou un devis à destination d'un client étranger en prenant appui sur des informations empruntées à des situations réelles et en les traduisant (en anglais et dans une autre langue étrangère) pour établir le devis chiffré.
Vendre des produits touristiques étrangers à une clientèle française			
Proposer un produit touristique étranger adapté aux besoins et aux attentes d'une clientèle française	Connaître les réalités géographiques, historiques, culturelles, patrimoniales des pays concernés (en lien avec les éléments développés dans le programme de « Tourisme et territoire »)	Savoir trouver les informations nécessaires en consultant des ressources variées (dont les bases de données) disponibles en anglais et dans une autre langue étrangère ← CE Savoir exploiter l'information disponible en anglais et dans une autre langue étrangère sur les sites professionnels ← CE / EE Savoir interroger par écrit (courriel) des prestataires, organismes ou établissements étrangers ← EE	Mettre au point en français, à partir de sources et documents en anglais et / ou dans une autre langue étrangère, des fiches de présentation ou des dossiers techniques sur des destinations touristiques ou manifestations (festival, salon, foire, exposition, événement sportif, etc.) à l'étranger. Rédiger des documents professionnels de base (courriels, lettres) pour communiquer avec des prestataires, organismes ou établissements étrangers.

Gestion des formalités nécessaires à la bonne exécution de la prestation		Savoir effectuer et suivre les réservations auprès des prestataires et partenaires étrangers - à l'oral ← CO / EOI - à l'écrit ← EE	Entraînement sous forme de mises en situation, simulations, résolutions de problèmes
Accompagner des touristes étrangers			
Organiser les espaces d'accueil temporaires	Savoir utiliser des éléments paralinguistiques (sigles, abréviations, acronymes, logos étrangers)	Etre capable de mettre en forme une signalétique en anglais et dans une autre langue étrangère (étiquetage, fléchage, panonceaux, affiches, etc.) ← EE	Repérer, à partir de documents multiples et variés (séquences vidéo, films, messages et affiches publicitaires, presse spécialisée, chaînes de télévision et sites internet spécialisés dans les voyages et le tourisme, etc.) les spécificités et les constantes de la signalétique étrangère. S'approprier le lexique et la syntaxe de cette signalétique.
Prendre en charge, en anglais et dans une autre langue étrangère, des touristes étrangers	Savoir adopter une attitude d'ouverture, d'écoute et d'intérêt à l'égard des touristes étrangers et de leur culture Jouer son rôle d'intermédiaire culturel et savoir anticiper et identifier les situations conflictuelles possibles Savoir s'adapter à ces situations pour les résoudre Savoir identifier les différences gestuelles et proxémiques Connaître les différentes étapes de l'adaptation dans un séjour (étapes du « choc culturel »)	Savoir renseigner, orienter ← EO Connaître et savoir utiliser le champ lexical des déplacements dans l'espace et les indicateurs de temps ← CO / EO / CE / EE Connaître et savoir utiliser les dénominations des pays et de leurs habitants ← CO / EO / CE / EE Etre capable de faire une présentation organisée et savoir : - mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une option - hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent ← EO Savoir gérer linguistiquement une négociation pour trouver une solution à une situation conflictuelle, à un évènement imprévu ← EOI Savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension et en sollicitant le groupe ← EOI	À partir de supports multiples et variés, repérer les modes et les codes de communication, les habitudes des clients étrangers. Proposer des mises en situation (jeux de rôle, études de cas, simulations globales, séquences filmées, etc.) en faisant varier les paramètres suivants : - lieux de la prise en charge (gare, aéroport, hôtel, restaurant, site ou monument, etc.) ; - profils des clients (pays d'origine, âge, profession, objet et contexte de la visite, etc.) ; - éventuels imprévus ou situations problématiques (retard dans les transports, fermeture inopinée d'un site ou d'un monument, grève, etc.). Au fil de ces mises en situation et au terme des simulations réalisées, faciliter la pratique réflexive sur (et dans) la langue-cible : pour les activités en binôme ou en groupe, favoriser, par l'analyse collective des prestations et par l'intercorrection, les remédiations nécessaires, en recourant si possible et de temps à autre à l'autoscopie. Présenter une prestation ou une activité touristique à un client étranger ou un groupe de clients étrangers. A partir de supports multiples et variés en anglais et dans une autre langue étrangère (reportages écrits,
Présenter, en	Savoir construire une	Etre capable de réaliser et présenter une synthèse	

anglais et dans une autre langue étrangère, la prestation d'accompagnement	présentation en fonction d'un interlocuteur culturellement identifié	écrite et / ou orale de documents touristiques à un groupe de touristes étrangers ← CE + EE / EOC Savoir faire, à l'oral ou l'écrit, la description claire et détaillée d'une démarche en tenant compte de l'effet à produire sur le (les) destinataire(s) ← EOC / EE	vidéos, commentaires de films documentaires, etc.), repérer les spécificités propres à ce type de discours (passage du descriptif à l'argumentatif), par exemple : - lire et analyser des reportages écrits, des récits ou comptes rendus de voyages ou de séjours ; - visionner des reportages sur des lieux ou sur des produits touristiques spécifiques et en faire une restitution organisée sur la base de notes succinctes ; - varier les situations de restitution et les profils des destinataires (pour adapter les registres en fonction de ces destinataires) - simuler des situations problématiques (tensions, malentendus, incompréhensions, etc.) afin de favoriser l'entraînement à la résolution de problèmes et de consolider le savoir-dire, le savoir-être et le savoir-faire en ce domaine.
Ajuster, en anglais et dans une autre langue étrangère, le programme des activités	Etre capable de mettre en relation des cultures différentes par analogie, généralisation ou comparaison	Savoir traiter les questions et objections des touristes étrangers Savoir s'adapter aux changements de sujets, de style, de ton rencontrés Savoir gérer, à l'oral, une négociation pour trouver une solution à une situation conflictuelle ou exceptionnelle ← EOI	
Accompagner, en anglais et dans une autre langue étrangère, un groupe de touristes étrangers	Savoir adopter une attitude d'ouverture, d'écoute et d''intérêt à l'égard des touristes étrangers et de leur culture Savoir se positionner en tant que médiateur culturel Savoir construire des explications en fonction d'un interlocuteur culturellement situé Etre capable de relativiser les valeurs, les significations et les pratiques de sa propre culture	Etre capable d'adapter le niveau d'expression formelle aux circonstances ← CO / EOI Savoir respecter et faire respecter le tour de parole ← CO / EOI Etre capable d'exposer une proposition et de la défendre avec pertinence en fournissant explications et arguments ← EOC / EOI Etre capable d'évaluer et d'exposer les avantages et les inconvénients d'une demande pour arriver à un accord ← CO / EOC / EOI Savoir s'écarter à l'oral d'un discours préparé pour suivre les points soulevés par les auditeurs et répondre à leurs sollicitations ← EOC / EOI	

Suivre et fidéliser la clientèle étrangère			
Mettre en œuvre, en anglais et dans une autre langue étrangère, un suivi de vente Traiter les réclamations	Savoir utiliser les codes culturels verbaux et non verbaux adaptés à la situation donnée Savoir mesurer la représentativité d'une situation particulière Etre capable d'identifier les zones conflictuelles Savoir servir de médiateur lorsque des comportements et des convictions contradictoires ont été en présence	Savoir écrire un courrier, un courriel en anglais et dans une autre langue étrangère ← EE Savoir traiter les réclamations écrites des clients étrangers et y apporter une réponse adaptée ← EE Savoir rédiger un questionnaire de satisfaction en anglais et dans une autre langue étrangère ← EE Etre capable de développer une argumentation claire et savoir : - utiliser des arguments secondaires et des exemples pertinents - enchaîner des arguments avec logique - faire une contre-proposition ← EE / EO	Etudier des demandes, requêtes, réclamations (écrites et orales) exprimées en anglais et dans une autre langue étrangère et y repérer les éléments saillants (registre, ton, vocabulaire spécifique, formules de politesse, objet de la demande, etc.) et s'entraîner à fournir et exprimer des réponses adéquates (à l'écrit comme à l'oral), qui tiennent pleinement compte de l'historique et du contexte de la prestation ainsi que de l'identité de l'interlocuteur Synthétiser et consigner les écrits dans un dossier de suivi. Etudier des supports-modèles (en anglais et dans une autre langue étrangère) authentiques, multiples et variés : questionnaires, sondages, enquêtes de satisfaction, statistiques, etc. À partir de ces modèles, réaliser (en anglais et dans une autre langue étrangère) un questionnaire en fonction d'un contexte donné et de tel ou tel type de clientèle. Réaliser des interviews, enquêtes, sondages, par écrit, en face à face ou par téléphone. Relancer le client par téléphone ou par courrier/courriel en prenant appui sur les éléments de son dossier et faire (à l'écrit et / ou à l'oral) une nouvelle proposition de prestation, en mettant en avant les arguments susceptibles d'emporter l'adhésion de ce client-cible (au profil désormais connu).

Bloc 7 - Tourisme et territoire
Le tourisme entre mondialisation et développement durable

Les connaissances et les compétences développées dans ce bloc peuvent être mobilisées dans une démarche et des situations professionnelles variées : stages, ateliers de professionnalisation, spécialisation sectorielle, élaboration d'une prestation touristique, vente de voyages et de séjours.

L'activité touristique vise à tirer parti des potentialités environnementales, patrimoniales et culturelles d'un territoire donné. Elle a des impacts socio-économiques plus ou moins profonds sur le territoire concerné. Pour mettre en valeur ces effets multiples et systémiques, **la démarche proposée s'appuie de façon privilégiée sur des situations contextualisées**, qui permettent de souligner les interactions et de montrer que le tourisme est une construction sociale qui évolue. Dans le même temps des approches plus générales fixent des cadres, des repères géographiques, et montrent la variété du phénomène touristique.

« Tourisme et territoires » privilégie **une approche spatialisée** du tourisme permettant de repérer et d'analyser dans un contexte de mondialisation des activités humaines et de nécessité de prise en compte du développement durable, l**es potentialités d'un territoire donné d'un point de vue touristique**. L'approche géo-historique donne également la possibilité d'appréhender et de relativiser l'intérêt d'un lieu, d'un bien ou d'une activité considérés comme touristiques.

L'acquisition des compétences de ce bloc :
- nécessite la maîtrise de supports et d'outils techniques : lecture et analyse de cartes sur des supports variés (SIG, GPS, cartes routières, cartes topographiques, photographies aériennes, images numériques) en relation avec les pratiques professionnelles. L'étude des territoires amène ainsi à construire une représentation graphique claire, ordonnée et hiérarchisée de ces territoires (cartes thématiques et de synthèse, croquis et schémas de territoires, croquis d'itinéraires) ;
- est fondée sur une approche par études de cas, de territoires d'échelle variable, choisis autant en France que dans les principaux bassins touristiques mondiaux. Ces études de cas contextualisées permettent d'analyser concrètement des territoires touristiques et d'approfondir les thématiques du tourisme. Le programme invite à croiser les parties II. Thématiques et III. Territoires pour viser l'acquisition des connaissances géographiques et du patrimoine et appréhender les principales dynamiques des territoires du tourisme.

1. Compétences visées

En mobilisant l'ensemble des compétences suivantes, le futur diplômé doit être capable de présenter et d'expliquer les potentialités et les dynamiques d'un territoire touristique :

- définir et caractériser un territoire touristique ;

- identifier et situer les destinations et territoires touristiques majeurs sur des cartes à plusieurs échelles (locale, nationale, régionale et mondiale) et dans le système touristique mondial ;
- lire et comprendre un paysage touristique et/ou patrimonial ;
- classer, hiérarchiser et mettre en relation des informations extraites des documents usuels de la géographie touristique (cartes, statistiques, images, documents promotionnels, articles scientifiques, articles de presse … sous forme écrite, audiovisuelle ou numérique) ;
- caractériser les différentes formes et pratiques de tourisme et de loisirs et leurs évolutions ;
- analyser et expliquer les potentialités touristiques d'un territoire :
  - présenter les ressources ou les aménités, les contraintes et les risques (géographiques, climatiques, culturels, géopolitiques, institutionnels, réglementaires) ;
  - analyser la mise en tourisme d'un territoire, ses dynamiques y compris dans une dimension prospective et critique, en mobilisant différentes échelles ;
  - identifier les principaux acteurs du tourisme et leurs stratégies dans le cadre de la définition et de la mise en œuvre d'une politique touristique ;
- analyser les impacts socio-économiques, culturels et environnementaux de la mise en tourisme d'un territoire ;
- cartographier et schématiser les territoires touristiques, leurs organisations et leurs dynamiques.

2. Thématiques

Notions	Sens et portée de l'étude
Le tourisme dans le monde et sa diffusion	L'étude du tourisme à l'échelle mondiale permet de fixer les repères majeurs dans le cadre du processus de mondialisation. Ainsi, il s'agit de distinguer et de localiser les principaux bassins touristiques mondiaux, leurs dynamiques et les flux qui les nourrissent. Á partir de cartes à différentes dates et échelles et de documents de différentes natures, il s'agit de montrer la diffusion mondiale du tourisme en fonction des moyens (techniques, économiques, financiers…), de l'évolution des pratiques et des comportements, des contextes (historique, social, politique, culturel, économique, …) et ceci dans une approche géo-historique.
Acteurs et mise en tourisme	Cette thématique est abordée à partir d'études de cas, conduites à différentes échelles qui permettent une analyse en termes d'aménités, de potentialités, de contraintes et de risques. Elle permet aussi d'identifier, dans leur organisation et leurs stratégies, les acteurs majeurs du tourisme, notamment : - les organisations internationales (dont l'OMT), les structures nationales et locales (Conseil national du tourisme, Atout France, Union nationale des

	associations du tourisme, Institut français du tourisme, offices du tourisme, comités régionaux du tourisme, agences de développement touristique, collectivités territoriales) ; - les acteurs privés depuis les firmes transnationales jusqu'aux entreprises locales, y compris les entreprises issues de l'économie numérique (professionnels du tourisme, voyagistes, agences, promoteurs..). Les acteurs et les dynamiques du tourisme contribuent au développement, à l'aménagement, à la promotion, à la gestion et la protection du territoire. À ce titre il convient de montrer les multiples impacts à la fois socio-économiques, spatiaux, culturels et environnementaux. Ils peuvent être positifs (valorisation, protection, désenclavement …) comme négatifs (ségrégation socio-spatiale, enclavement, pression sur les ressources, conflits d'usages …). Il convient aussi d'analyser les choix en matière de politiques touristiques et de communication portés par les acteurs dans une démarche critique.
Tourisme et patrimoine	Le patrimoine participe à la mise en tourisme d'un lieu et à son identité construite et revendiquée. Quelques études de cas mises en perspective permettent de présenter les différents patrimoines matériels, immatériels et naturels tout en soulignant le caractère évolutif et relatif de ces ressources. Il convient aussi d'aborder le processus de patrimonialisation des lieux touristiques, ses effets et ses limites.
Représentations, imaginaires et pratiques des touristes	Les touristes dans leurs multiples identités et leurs pratiques sont une autre catégorie d'acteurs qui fabriquent et renouvellent les territoires touristiques. Les imaginaires et les représentations sont au cœur des motivations des touristes. Comme objets culturels, les imaginaires évoluent, se transforment et participent à la fois à l'uniformisation et à la différenciation des lieux dans la mondialisation. Ils peuvent ainsi s'appréhender dans une dimension critique. Les touristes ont des pratiques qui façonnent des espaces touristiques. Il s'agit de catégoriser ces pratiques en présentant leurs principales caractéristiques et incidences économiques : patrimonial (culturel, religieux, artistique et architectural, de découverte économique, gastronomique ou gourmand) ; de nature et sportif (balnéaire, de montagne, fluvial), de santé et de bien-être (thermalisme, thalassothérapie, spas..), ludique (parcs de loisirs et casinos) ; événementiel (manifestations culturelles, sportives ou commerciales) ; congrès d'affaires, foires et salons…. Des études de cas ou des exemples pris à différentes échelles spatiales permettent de traiter ces thématiques et d'identifier les spécificités des quatre grandes familles d'espaces touristiques : le littoral, la montagne,

	l'urbain et le rural, aux contours de plus en plus poreux.
Tourisme et durabilité	Le développement durable, c'est la prise en compte des interactions entre environnement, économie et société. La diffusion de ces nouveaux impératifs conduit à la fois la remise en cause de certaines formes de tourisme et au développement de formes nouvelles. Il s'agit de montrer à travers quelques études de cas de territoires touristiques, mis en perspective, les rapports ambigus et contradictoires entre tourisme, environnement et développement, les enjeux actuels du tourisme et les réponses contemporaines. Cette partie permet d'aborder la notion d'anthropocène, pour dépasser la dichotomie entre aménagement et protection.

3. Les territoires touristiques

La France, un des premiers et plus anciens territoires touristiques	Présentation du territoire français dans ses aspects historique, géographique et administratif. Il s'agit aussi de dresser une typologie des régions touristiques françaises en analysant et en hiérarchisant leurs atouts et faiblesses, l'importance du tourisme dans le paysage/espace touristique et l'économie (y compris les territoires ultra-marins de la France). Evolutions et tendances des pratiques touristiques : l'analyse des pratiques des touristes français et étrangers en France est conduite à partir de l'étude de territoires touristiques, en privilégiant statistiques et publications portant sur la fréquentation, la répartition spatiale, les moyens d'acheminement, les comportements de réservation et d'achats de prestations touristiques (durée et activités).
Les principaux territoires touristiques mondiaux	Les principaux territoires touristiques mondiaux sont analysés à partir d'études de cas et d'exemples pris dans les grandes zones touristiques, selon les échelles suivantes : - les grands bassins touristiques anciens et émergents : les façades maritimes touristiques ou rivieras, archipels touristiques, bassins de croisières, circuits touristiques, massifs montagneux, ou principales vallées touristiques ; - les États ou des régions très touristiques ; - les grandes métropoles touristiques mondiales ; - à l'échelle locale, le grand site, la station, l'île, le comptoir touristique. Ces destinations touristiques ne sont étudiées ni de façon exhaustive, ni de manière seulement descriptive. Il s'agit de mettre en exergue leurs spécificités : géographiques (climat, relief, fuseaux horaires), culturelles et patrimoniales (histoire, civilisations), sanitaires et administratives, leur

	accessibilité (transports, desserte sur place) ainsi que l'offre touristique (centres d'intérêts, formes et produits touristiques) en prenant en compte principalement les attentes des visiteurs français. On insiste sur la notion de système touristique qui conduit à l'émergence de territoires touristiques. Il s'agit de faire comprendre le développement du tourisme, de montrer les formes originales qu'il peut revêtir, son importance relative dans l'économie de la zone ou du pays, d'en préciser les impacts, les évolutions et les enjeux ainsi que ses principales dynamiques.

ANNEXE II

RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION

ANNEXE II-A

UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

UNITÉS	INTITULÉS
U1	**Culture générale et expression**
U21	**Communication en langue vivante étrangère : anglais**
U22	**Communication en langue vivante étrangère : langue B**
U3	**Tourisme et territoires**
U4	**Gestion de la relation clientèle touristique**
U5	**Élaboration d'une prestation touristique**
U6	**Gestion de l'information touristique**
UF1 Unité facultative	**Communication en langue vivante étrangère : langue C**
UF2 Unité facultative	**Parcours de professionnalisation à l'étranger**
UF3 Unité facultative	**Projet de spécialisation**

ANNEXE II-B – DISPENSE D'UNITÉ

Les candidats titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de subir l'épreuve U1 - Culture générale et expression.

ANNEXE II-C – RÉGLEMENT D'EXAMEN

BTS TOURISME			Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités	Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu	Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle
Épreuves	**Unité**	**Coef**	**Forme et durée**	**Forme et durée**	**Forme et durée**
E1 – Culture générale et expression	U1	2	Ponctuelle écrite (durée 4h)	CCF (3 situations d'évaluation)	Ponctuelle écrite (durée 4h)
E2 – Communication en langues vivantes étrangères		4			
- LVA : anglais	U21	2	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation))	Ponctuelle orale (30 minutes)
- LVB (1)	U22	2	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle orale (30 minutes)
E3 – Tourisme et territoires	U3	3	Ponctuelle écrite (durée 3h)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle écrite (durée 3h)
E4 – Gestion de la relation clientèle touristique	U4	4	Ponctuelle orale (durée 45 minutes)	CCF (1 situation d'évaluation)	Ponctuelle orale (durée 45 minutes)
E5 – Élaboration d'une prestation touristique	U5	5	Ponctuelle écrite (durée 4h)	Ponctuelle écrite (durée 4h)	Ponctuelle écrite (durée 4h)
E6 – Gestion de l'information touristique	U6	3	CCF (2 situations d'évaluation)	CCF (2 situations d'évaluation)	Ponctuelle orale et pratique (durée 40 minutes)
EF1 – Langue vivante étrangère C (2)	UF1		Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)
EF2 – Parcours de professionnalisation à l'étranger	UF2		Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)	Ponctuelle orale (durée 20 minutes)
EF3 – Projet de spécialisation	UF3		Ponctuelle orale (durée 25 minutes)	Ponctuelle orale (durée 25 minutes)	Ponctuelle orale (durée 25 minutes)
(1) Les langues vivantes concernées sont, au choix du candidat, une des langues suivantes : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe. (2) La langue vivante étrangère facultative est obligatoirement différente des langues A et B.					

ANNEXE II-D – DÉFINITION DES ÉPREUVES

Épreuve E1 (U1) – Culture générale et expression – Coefficient : 2

1. Objectif

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude du candidat à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.
L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :
- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

2. Modalités d'évaluation

A – Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 4 heures

Trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) sont proposés ; ils sont choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

- Première partie : synthèse (notée sur 40)
Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

- Seconde partie : écriture personnelle (notée sur 20)
Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés. La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

B – Contrôle en cours de formation, 3 situations d'évaluation

L'unité de culture générale et expression est constituée de trois situations d'évaluation de poids identique :
- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement, évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

1) Première situation d'évaluation : épreuve écrite, durée indicative : 2 heures

a) Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :

- respecter les contraintes de la langue écrite,
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

c) Exemple de situation : réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

2) Deuxième situation d'évaluation : épreuve écrite, durée indicative : 2 heures

a) Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

b) Compétences à évaluer :
- respecter les contraintes de la langue écrite,
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

c) Exemple de situation : à partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

3) Troisième situation d'évaluation : épreuve orale

a) Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

b) Compétences à évaluer :
- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs).
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses).

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

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

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidats. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidats.

Épreuve E2 (U 21 et U22) – Communication en langues vivantes étrangères – Coefficient : 4

1. Objectif

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à maîtriser les éléments fondamentaux de la communication en anglais et dans une autre langue vivante étrangère dans le cadre des situations de gestion de la relation client décrites dans le pôle d'activités 1, en faisant appel, en tant que de besoin, aux ressources technologiques et numériques de l'environnement professionnel.

Cette épreuve a pour but d'évaluer, en référence aux éléments décrits dans le référentiel de certification :

- les connaissances et compétences langagières générales ;
- les compétences langagières appliquées au domaine professionnel (relation client dans le cadre des activités touristiques) ;
- les connaissances et compétences culturelles et interculturelles.

L'épreuve est composée de deux sous-épreuves : U21 en anglais (coefficient 2) et U22 dans une autre langue étrangère (coefficient 2), dite langue B, choisie par le candidat dans la liste suivante : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe.

2. Modalités d'évaluation

A – Contrôle en cours de formation (anglais et langue B)

Cette forme d'évaluation donne lieu à deux situations d'évaluation en anglais (U21) et deux situations d'évaluation dans une autre langue étrangère (U22).

Deux premières situations (une en anglais et une dans une autre langue étrangère) ont lieu au cours du deuxième semestre de la formation. Les deux autres situations ont lieu au cours du quatrième semestre de la formation. Le professeur évaluateur organise la séquence d'évaluation au moment où il juge que l'étudiant est prêt. Les notes obtenues ne sont pas communiquées à l'étudiant et aucune modalité de rattrapage n'est prévue.
Chacune des deux évaluations a le même poids dans la note finale de chaque sous-épreuve.

Ces situations d'évaluation visent à apprécier la capacité des candidats au BTS Tourisme à effectuer, à destination de clients ou touristes étrangers, en leur présence ou à distance, des tâches et des gestes professionnels requérant un niveau suffisant de pratique de l'anglais et d'une autre langue étrangère.

Le niveau minimal exigible est fixé :
- au niveau B1 du CECRL pour la première situation d'évaluation organisée pendant le deuxième semestre de la formation ;

- au niveau B2 du CECRL pour la deuxième situation d'évaluation organisée pendant le quatrième semestre de la formation.

Chacune des deux situations d'évaluation dans chacune des langues poursuit des objectifs identiques et se déroule selon le même schéma.

1) Documents supports et temps de préparation

L'étudiant se voit remettre un ensemble de documents (de l'ordre de 3 ou 4) sur la base desquels il doit réaliser deux tâches à caractère professionnel.
Complémentaires par leur thème ou par la situation professionnelle dans laquelle elles se situent, ces tâches doivent mobiliser :
- la compétence d'expression écrite ou de traduction/adaptation en français d'un document en langue étrangère (ou, à l'inverse, de la traduction/adaptation en langue étrangère d'un document en langue française) pour la première tâche ;
- la compétence d'expression orale en continu pour la seconde tâche.

Pour ce qui est de la compétence de production écrite, la tâche à réaliser peut consister à préparer un compte rendu en français d'un document en langue étrangère (ou un compte rendu en langue étrangère d'un document en français), à répondre à un courrier, à traduire ou adapter une notice, un programme, etc.

Pour ce qui est de la compétence d'expression orale en continu, la tâche à réaliser consiste à présenter et expliquer à des clients et touristes étrangers un programme de visite ou d'excursion, à donner des indications d'orientation (à partir d'un plan, par exemple), à expliquer un système de prestations, à présenter (brièvement et dans ses grandes lignes) la biographie d'un personnage célèbre ou d'une grande figure historique, à retracer l'origine et l'historique d'un site, d'un monument, à évoquer une œuvre d'art, une coutume, à raconter une légende locale, etc.

Le temps de préparation est laissé à l'initiative du professeur évaluateur (de l'ordre de 60 minutes). Le travail à effectuer pendant le temps de préparation mobilise, quant à lui, aussi bien les compétences de compréhension de l'écrit que celles de compréhension de l'oral, les documents pouvant être mis à la disposition de l'étudiant sur support papier et / ou sous forme numérique (sur poste informatique, ordinateur portable, tablette numérique ou baladeur MP3/MP4). Ces documents, qu'il s'agisse de documents étrangers ou de documents français (devant être adaptés pour des clients ou touristes étrangers) doivent être authentiques. Ils seront de genres variés : programme de visite ou d'excursion, prospectus de présentation d'un site ou d'un établissement, notice descriptive, extrait d'article de presse, extrait de roman, extrait de film documentaire ou promotionnel, extrait de guide touristique, interview, reportage radiophonique.

2) Situation d'évaluation proprement dite (20 minutes maximum)

Dans un premier temps, le professeur évaluateur prend connaissance du document écrit réalisé par l'étudiant en réponse à la consigne donnée pour la première tâche. En français, il invite l'étudiant à commenter, justifier ou confirmer les options qu'il a prises.

Dans un deuxième temps, l'étudiant effectue, en anglais / autre langue étrangère, la seconde tâche pour laquelle il s'est préparé, le professeur jouant le rôle du client ou touriste étranger auquel s'adressent les explications, le guidage, la présentation de prestation(s), le récit, etc.

Dans un troisième temps, le professeur prend appui sur les deux premières parties de la situation d'évaluation pour engager avec l'étudiant, en anglais / autre langue étrangère, un échange dont l'objet est d'évaluer ses compétences dans le domaine de l'expression orale en interaction. Dans le dialogue ainsi engagé, le professeur peut amener l'étudiant à s'exprimer sur son expérience personnelle en matière de découverte et fréquentation des cultures étrangères.

B – Forme ponctuelle : épreuve orale de 30 minutes avec un temps de préparation de 60 minutes (anglais et langue B)

A) Documents supports et temps de préparation (60 minutes)

Le candidat se voit remettre un ensemble de documents (de l'ordre de 3 ou 4) sur la base desquels il doit réaliser deux tâches à caractère professionnel.

Complémentaires par leur thème ou par la situation professionnelle dans laquelle elles se situent, ces tâches doivent mobiliser :
- la compétence d'expression écrite ou de traduction/adaptation en français d'un document en langue étrangère (ou, à l'inverse, de la traduction/adaptation en langue étrangère d'un document en langue française) pour la première tâche ;
- la compétence d'expression orale en continu pour la seconde tâche.

Pour ce qui est de la compétence de production écrite, la tâche à réaliser peut consister à préparer un compte rendu en français d'un document en langue étrangère (ou un compte rendu en langue étrangère d'un document en français), à répondre à un courrier, à traduire ou adapter une notice, un programme, etc.

Pour ce qui est de la compétence d'expression orale en continu, la tâche à réaliser consiste à présenter et expliquer à des clients et touristes étrangers un programme de visite ou d'excursion, à donner des indications d'orientation (à partir d'un plan, par exemple), à expliquer un système de prestations, à présenter (brièvement et dans ses grandes lignes) la biographie d'un personnage célèbre ou d'une grande figure historique, à retracer l'origine et l'historique d'un site, d'un monument, à évoquer une œuvre d'art, une coutume, à raconter une légende etc.

Le temps de préparation est de 60 minutes. Le travail à effectuer pendant le temps de préparation mobilise, quant à lui, aussi bien les compétences de compréhension de l'écrit que celles de compréhension de l'oral, les documents pouvant être mis à la disposition du candidat sur support papier et / ou sous forme numérique (sur poste informatique, ordinateur portable, tablette numérique ou baladeur MP3/MP4). Ces documents, qu'il s'agisse de documents

étrangers ou de documents français (devant être adaptés pour des clients ou touristes étrangers) doivent être authentiques. Ils seront de genres variés : programme de visite ou d'excursion, prospectus de présentation d'un site ou d'un établissement, notice descriptive, extrait d'article de presse, extrait de roman, extrait de film documentaire ou promotionnel, extrait de guide touristique, interview, reportage radiophonique.

B) Situation d'évaluation proprement dite (30 minutes maximum)

Dans un premier temps, l'examinateur prend connaissance du document écrit réalisé par le candidat en réponse à la consigne donnée pour la première tâche. En français, il invite le candidat à commenter, justifier ou confirmer les options qu'il a prises.

Dans un deuxième temps, le candidat effectue, en anglais / autre langue étrangère, la seconde tâche pour laquelle il s'est préparé, l'examinateur jouant le rôle du client ou touriste étranger auquel s'adressent les explications, le guidage, la présentation de prestation(s), le récit, etc.

Dans un troisième temps, l'examinateur prend appui sur les deux premières parties de la situation d'évaluation pour engager avec le candidat, en anglais / autre langue étrangère, un échange dont l'objet est d'évaluer les compétences du candidat dans le domaine de l'expression orale en interaction. Dans le dialogue ainsi engagé, l'examinateur peut amener le candidat à s'exprimer sur son expérience personnelle en matière de découverte et fréquentation des cultures étrangères.

Épreuve E3 (U 3) – Tourisme et territoires – Coefficient : 3

1. Objectif

Cette épreuve a pour but d'évaluer, en référence aux éléments décrits dans le référentiel de certification, les capacités suivantes :
- utiliser de façon pertinente des connaissances historiques, géographiques, économiques et patrimoniales ;
- trier, classer et hiérarchiser les informations liées à une activité touristique et/ou un territoire, pour en faire une présentation claire, scientifiquement exacte et à portée professionnelle ; des représentations sous forme de graphique ou de croquis peuvent être demandées ;
- saisir et articuler les éléments sociaux, géopolitiques et géoéconomiques qui influent sur les activités touristiques ;
- identifier et justifier les atouts d'un territoire ou d'une activité touristique ;
- analyser les spécificités et les contraintes imposées aux acteurs du tourisme pour mettre en valeur ce territoire ou cette destination ;
- faire des propositions argumentées de prestations touristiques en rapport avec le diagnostic établi.

2. Modalités d'évaluation

A – Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée 3 heures

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas et prend appui sur un dossier fournissant un ensemble d'informations non hiérarchisées, de différentes natures (textes, cartes, tableaux, schémas, images…), portant sur les caractéristiques sociales, géopolitiques et géoéconomiques d'un espace donné et/ou d'une activité touristique donnée.

B – Contrôle en cours de formation, 2 situations d'évaluation

Le CCF s'appuie sur deux situations d'évaluation de poids identique.

Première situation d'évaluation : épreuve écrite, durée indicative 2 heures

A/ Les objectifs généraux sont identiques à ceux des modalités d'évaluation de la forme ponctuelle.

B/ Compétences à évaluer :

- dégager des documents fournis les informations les plus pertinentes, les exploiter et les confronter en fonction de la nature touristique du territoire proposé, ses atouts, ses potentialités et ses contraintes ;

- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés ;

- réaliser une production graphique.

C/ Exemple de situation. À partir d'un dossier donné à lire dans les jours précédant la situation d'évaluation et composé de 3 à 5 documents de nature différente, dont une ou plusieurs cartes, reliés par une problématique explicite en référence aux thèmes inscrits aux programmes, rédaction d'une réponse argumentée à une question posée portant sur la problématique du dossier et réalisation d'une production graphique. La forme, le contenu et l'expression de la production graphique peuvent être divers, à condition que cette production réponde à la consigne, en lien avec les documents.

Deuxième situation d'évaluation : épreuve orale de 30 minutes avec un temps de préparation de 60 minutes.

A/ Les objectifs généraux sont identiques à ceux des modalités d'évaluation de la forme ponctuelle.

B/ Documents supports et temps de préparation (60 minutes)

Le candidat se voit remettre un ensemble de 3 à 5 documents de nature différente, dont une ou plusieurs cartes, reliés par une problématique explicite en référence aux thèmes inscrits aux programmes. Constituant des supports d'étude et d'analyse, ces documents doivent permettent au candidat de conduire l'analyse d'un territoire sous l'angle de la thématique et de la problématique proposée.

C/ Epreuve orale de 30 minutes

Durant cette épreuve orale, le candidat doit réaliser une analyse du territoire touristique proposé à partir des documents, en en dégageant la spécificité (atouts, potentialités, contraintes…) et en identifiant les enjeux majeurs de l'activité touristique sur ce territoire.

Épreuve E4 (U 4) – Gestion de la relation clientèle touristique – Coefficient : 4

1. Objectif

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à maîtriser les éléments fondamentaux de communication et de négociation, en langue française, dans les activités et tâches décrites dans le bloc de compétences relatif à la gestion de la relation clientèle touristique (GRCT). Cette épreuve place le candidat dans une situation de GRCT avec une utilisation systématique des outils de la tourismatique et notamment du GDS.

Le candidat doit être en capacité :
- d'analyser une situation de communication et/ou de négociation de GRCT pour mobiliser les savoir-faire et savoir-être adaptés en matière d'accueil, de vente et suivi de clientèle, d'accompagnement de touristes ;
- de caractériser la demande d'un client/touriste afin de proposer des solutions adaptées en respectant les dispositions éthiques et juridiques (en particulier contractuelles) en vigueur ;
- d'utiliser efficacement les ressources professionnelles à sa disposition (documentations, supports numériques, outils de tourismatique).

2. Modalités d'évaluation

A – Forme ponctuelle : épreuve orale, durée 45 minutes avec un temps de préparation de 30 minutes

A) Documents à fournir par le candidat

Le candidat fournit à la commission d'interrogation, dans les conditions définies par la circulaire nationale d'organisation des épreuves du BTS Tourisme, un dossier comprenant :

- une fiche de compétences GRCT, établie et signée par le candidat selon le modèle présenté dans la circulaire d'organisation, et qui précise pour chacune des onze compétences listées dans le bloc GRCT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'insertion en milieu professionnel ;
- le (ou les) certificat(s) du stage de BTS (ou le contrat d'alternance ou le certificat de travail).

Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de présentation du dossier dans les délais prescrits ou un dossier non conforme entraînent l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation de l'épreuve et le diplôme ne peut être délivré.

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

- absence de la fiche de compétences et/ou des attestations ;
- attestations non visées, ou non signées par les personnes habilitées ;
- durée d'immersion en milieu professionnel inférieure à la durée réglementaire fixée.

B) *Supports et temps de préparation (30 minutes)*

Le candidat se voit remettre un sujet composé d'une fiche de consignes (contexte et situation de GRCT à traiter) et de documents touristiques complémentaires (de l'ordre de 3 ou 4). Il dispose d'un temps de préparation de 30 minutes (sans document autre que ceux fournis avec le sujet).

C) *Déroulement de l'épreuve*

L'interrogation est conduite par un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de "Gestion de la relation clientèle touristique" et d'un professionnel en activité dans le secteur du tourisme (à défaut, ce dernier est remplacé par un enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité).

Les membres de la commission renseignent la grille d'évaluation dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation. Les indicateurs d'évaluation des compétences sont ceux qui figurent dans le document de description du bloc de compétences de GRCT.

Première phase (20 mn au maximum)

Le support de cette phase est un jeu de rôle à partir d'une situation d'accueil, de vente et de suivi de clientèle proposée par la commission d'interrogation à partir de la fiche de consigne et des documents remis lors de la phase de préparation à l'épreuve. L'un ou les deux membres de la commission jouent le rôle du ou des clients.

Le jeu de rôle devra permettre au candidat de faire une proposition argumentée en réponse à la sollicitation du ou des clients.

Deuxième phase (10 mn au maximum)

Simulation par un des membres de la commission de l'achat d'un billet d'avion ou de train avec constitution d'un dossier PNR (Passenger Name Record) et une proposition tarifaire limitée à deux personnes. Cette phase nécessite l'utilisation du GDS connu par le candidat.

Nota : cette situation peut être en lien ou non avec la situation de la phase 1.

Troisième phase (15 mn au maximum)

Pendant cinq minutes maximum, le candidat présente aux membres de la commission une des situations d'accompagnement qu'il a vécue.

Puis la commission s'entretient avec le candidat sur cette activité et sur les autres activités décrites dans la fiche de compétences afin que celui-ci puisse expliciter les activités réalisées au cours de l'ensemble du cycle de formation notamment lors des périodes d'immersion professionnelle.

La finalité de l'entretien pour la commission d'interrogation est de vérifier et d'apprécier par sondage le degré de maîtrise de compétences revendiquées par le candidat dans sa fiche descriptive.

B – Contrôle en cours de formation, 1 situation d'évaluation en fin de cycle

A) Documents à fournir par le candidat

Le candidat fournit à la commission d'interrogation, dans les conditions définies par la circulaire nationale d'organisation des épreuves du BTS Tourisme, un dossier comprenant :

- une fiche de compétences GRCT, établie et signée par le candidat selon le modèle présenté dans la circulaire d'organisation, et qui précise pour chacune des onze compétences listées dans le bloc GRCT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'activité en milieu professionnel ;

- le (ou les) certificat(s) de travail en relation avec l'exercice d'activités décrites dans le référentiel d'activités professionnelles du BTS Tourisme.

Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de présentation du dossier dans les délais prescrits ou un dossier non conforme entraînent l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation de l'épreuve et le diplôme ne peut être délivré.

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

- absence de la fiche de compétences et/ou des certificats ;
- certificats non visés par les personnes habilitées.

B) *Supports et temps de préparation (30 minutes)*

Le candidat se voit remettre un sujet composé d'une fiche de consignes (contexte et situation de GRCT à traiter) et de documents touristiques complémentaires (de l'ordre de 3 ou 4). Il dispose d'un temps de préparation de 30 minutes (sans document autre que ceux fournis avec le sujet).

C) *Déroulement de l'épreuve*

L'interrogation est conduite par un professeur d'économie et gestion chargé de l'enseignement de "Gestion de la relation clientèle touristique" et d'un professionnel en activité dans le secteur du tourisme (à défaut, ce dernier est remplacé par un enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité).

Les membres de la commission renseignent la grille d'évaluation dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation. Les indicateurs d'évaluation des compétences sont ceux qui figurent dans le document de description du bloc de compétences de GRCT.

Première phase (20 mn au maximum)

Le support de cette phase est un jeu de rôle à partir d'une situation d'accueil, de vente et de suivi de clientèle proposée par la commission d'interrogation à partir de la fiche de consigne et des documents remis lors de la phase de préparation à l'épreuve. L'un ou les deux membres de la commission jouent le rôle du ou des clients.

Le jeu de rôle devra permettre au candidat de faire une proposition argumentée en réponse à la sollicitation du ou des clients.

Deuxième phase (10 mn au maximum)

Simulation par un des membres de la commission de l'achat d'un billet d'avion ou de train avec constitution d'un dossier PNR (Passenger Name Record) et une proposition tarifaire limitée à deux personnes. Cette phase nécessite l'utilisation du GDS connu par le candidat.

Nota : cette situation peut être en lien ou non avec la situation de la phase 1.

Troisième phase (15 mn au maximum)

Pendant cinq minutes maximum, le candidat présente aux membres de la commission une des situations d'accompagnement qu'il a vécue.

Puis la commission s'entretient avec le candidat sur cette activité et sur les autres activités décrites dans la fiche de compétences afin que celui-ci puisse expliciter les activités réalisées au cours de l'ensemble du cycle de formation et des périodes d'activité professionnelle.

La finalité de l'entretien pour la commission d'interrogation est de vérifier et d'apprécier par sondage le degré de maîtrise de compétences revendiquées par le candidat dans sa fiche descriptive.

Épreuve E5 (U 5) – Élaboration d'une prestation touristique – Coefficient : 5

1. Objectif

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à construire et promouvoir une prestation touristique qui corresponde à une demande identifiée en prenant en compte :
- les contraintes et opportunités de l'environnement dans lequel s'inscrit la demande,
- les forces et les faiblesses de l'organisation prestataire.

L'épreuve est fondée sur les activités et les compétences précisées dans le bloc de compétences « Élaboration d'une prestation touristique ».

2. Modalités d'évaluation

L'épreuve revêt la forme unique d'une **étude de cas écrite d'une durée de quatre heures**. Le questionnement prend appui sur une base documentaire qui fournit des données de contexte et, le cas échéant, des ressources complémentaires qui apportent au candidat une aide pour traiter le cas.

Pour l'évaluation de l'épreuve, il est fait appel aux enseignants ayant en charge l'enseignement du bloc « Élaboration d'une prestation touristique ». Les indicateurs d'évaluation des compétences sont ceux qui figurent dans le document de description de ce bloc.

Épreuve E6 (U 6) – Gestion de l'information touristique – Coefficient : 3

1. Objectif

L'objectif visé est d'apprécier l'aptitude du candidat à maîtriser les principaux outils, logiciels et démarches permettant d'assurer la collecte, le traitement et la diffusion de l'information touristique, en référence aux activités et compétences précisées dans le bloc « Gestion de l'information touristique ».

2. Modalités d'évaluation

A – Contrôle en cours de formation

L'épreuve comporte deux situations d'évaluation :
- la première au cours du deuxième semestre de la première année de formation ;
- la seconde au cours du deuxième semestre de la deuxième année.

L'évaluation est réalisée dans chacune des deux situations par le professeur en charge de l'enseignement de GIT en BTS Tourisme ; à défaut, il est remplacé par un enseignant ayant en

charge les enseignements de spécialité.

Première situation d'évaluation (40% de la note finale)

A) Documents à fournir par le candidat

L'épreuve prend appui sur deux productions de nature différente, se référant au programme étudié dans le cadre de la première année de formation du bloc «Gestion de l'information touristique» et réalisées par le candidat à partir de situations professionnelles réelles ou simulées.

Ces deux productions avec leur fiche descriptive respective sont mises à la disposition du professeur évaluateur dans les conditions définies par la circulaire nationale d'organisation. Si les deux productions ne sont pas fournies dans les délais prescrits, le candidat ne peut pas être interrogé à cette épreuve. La mention NV est reportée sur le bordereau de notation de cette situation.

B) Déroulement de l'épreuve (durée totale 20 mn maximum)

Dans une première phase (de l'ordre de 5 minutes), le candidat présente les deux productions réalisées en indiquant l'environnement technologique et la finalité de chacune des productions.
Dans une seconde phase, le professeur évaluateur questionne le candidat sur les productions présentées pour évaluer le degré de maîtrise des compétences relatives aux éléments du référentiel de certification du diplôme et le degré d'autonomie du candidat par rapport aux outils mobilisés. Le professeur évaluateur peut demander une démonstration sur l'équipement du centre de formation.

Il complète la grille d'évaluation dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation du diplôme et y reporte la note correspondant à cette première évaluation. Cette note ne doit pas être communiquée au candidat.

Deuxième situation d'évaluation (60% de la note finale)

A) Documents à fournir par le candidat

L'épreuve prend appui sur une production multimédia réalisée intégralement par le candidat au cours de sa deuxième année de formation ; cette production doit être en rapport étroit avec les activités et compétences décrites dans le bloc de compétences GIT.

Le candidat fournit au professeur évaluateur, dans les conditions définies par la circulaire nationale d'organisation des épreuves du BTS Tourisme, un dossier comprenant :

- une fiche de compétences GIT, établie et signée par le candidat selon le modèle présenté dans la circulaire d'organisation, et qui précise pour chacune des sept compétences listées dans le bloc GIT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'insertion en milieu professionnel ;
- ~~la fiche de niveau de maîtrise des outils informatiques et multimédia, établie et signée par le candidat selon le modèle présenté dans la circulaire d'organisation ;~~
- la production multimédia avec sa fiche descriptive.

Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de présentation du dossier dans les délais prescrits ou un dossier non conforme entraînent l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation de l'épreuve. La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'il manque la fiche compétences GIT ou la fiche maîtrise des outils ou la production multimédia.

B) Déroulement de l'épreuve (durée totale 20 mn maximum)

Dans une première phase (5 minutes), le candidat présente la production personnelle réalisée en précisant les objectifs de sa réalisation, la méthodologie de mise en œuvre et le contexte dans lequel elle s'est réalisée.

Dans une deuxième phase, le professeur évaluateur interroge le candidat pendant 15 minutes sur sa réalisation pour évaluer sa capacité d'adaptation à d'autres contextes professionnels ou technologiques, son niveau de spécialisation, son degré d'autonomie. Cette situation d'évaluation peut se dérouler dans l'établissement de formation ou dans l'organisation qui accueille le stagiaire ou l'alternant. Le candidat doit être en mesure de répondre aux sollicitations et au questionnement de la commission sur l'équipement disponible dans le centre d'interrogation.

Le professeur évaluateur renseigne la grille d'évaluation dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation. Il ne doit pas communiquer au candidat la note attribuée.

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante les fiches d'évaluation des deux situations d'évaluation.

B – Forme ponctuelle : épreuve orale de 40 minutes

A) Documents à fournir par le candidat

L'épreuve prend appui sur un dossier composé de :

- deux productions de nature différente, avec leur fiche descriptive respective, se référant au programme étudié en première année de l'unité Gestion de l'information touristique, et réalisées à partir de situations professionnelles réelles ou simulées ;
- une production multimédia avec sa fiche multimédia réalisée intégralement par le candidat au cours de sa deuxième année de formation ; cette production doit être en rapport étroit avec les activités et compétences décrites dans le bloc de compétences GIT ;
- une fiche de compétences GIT, établie et signée par le candidat selon le modèle présenté dans la circulaire d'organisation, et qui précise pour chacune des sept compétences listées dans le bloc GIT, le contexte et les modalités d'acquisition de ces compétences au cours de la formation et des périodes d'insertion en milieu professionnel ;

Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. Il doit être mis à disposition du professeur évaluateur, dans les conditions définies par la circulaire nationale d'organisation des épreuves du BTS Tourisme. L'absence de présentation du dossier dans les délais prescrits ou un dossier non conforme entraînent l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation de l'épreuve. La non-conformité du

dossier peut être prononcée dès lors qu'il manque les productions avec leur fiche descriptive ou la fiche compétences GIT ou la fiche maîtrise des outils ou la production multimédia.

L'évaluation est réalisée par un professeur en charge de l'enseignement de GIT en BTS Tourisme ; à défaut, il est remplacé par un enseignant ayant en charge les enseignements de spécialité.

B) Déroulement de l'épreuve (durée 40 mn maximum)

Dans une première phase (10 minutes maximum), le candidat présente l'ensemble des productions réalisées en précisant, pour chacune des productions, les objectifs poursuivis, la méthodologie de mise en œuvre et le contexte dans lequel elles ont été réalisées.
Dans une deuxième phase (30 minutes maximum), le professeur évaluateur interroge le candidat sur une ou deux productions dont au moins la production multimédia pour évaluer sa capacité d'adaptation à d'autres contextes professionnels ou technologiques, son niveau de spécialisation, son degré d'autonomie. Le candidat doit être en mesure de répondre aux sollicitations et au questionnement de la commission sur l'équipement disponible dans le centre d'interrogation.

Le professeur évaluateur renseigne la grille d'évaluation dont le modèle figure dans la circulaire nationale d'organisation. Il ne doit pas communiquer au candidat la note attribuée.

Épreuve EF1 (UF1) – Langue vivante étrangère C

La liste des langues autorisées correspond à la liste des langues autorisées pour les épreuves facultatives de langues vivantes des examens du brevet de technicien supérieur (à l'exception des langues A et B présentées par le candidat pour l'épreuve E2).

1. Objectif

L'épreuve a pour but d'évaluer la compréhension et l'expression orale dans la langue étrangère choisie. Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par oral de manière cohérente et structurée, à un niveau de langue acceptable en termes d'aisance et de correction et d'évaluer son esprit d'analyse et de synthèse.

2. Modalités d'évaluation (épreuve orale de 20 minutes avec un temps de préparation de 20 minutes)

L'épreuve consiste en un entretien de 20 minutes maximum dans la langue choisie par le candidat à partir d'un texte relatif au tourisme et aux voyages : article de presse généraliste ou spécialisée, extrait de revue, de roman, de récit de voyage, etc. Un temps de préparation de 20 minutes est alloué au candidat avec comme seul document autorisé le texte objet de l'entretien.
Ce texte peut comporter :
- des éléments relatifs à la géographie, aux coutumes et à l'histoire des arts du ou des pays où est parlée la langue étrangère au titre de laquelle le candidat se présente ;
- des illustrations de nature iconographique ;
- des informations statistiques sous forme de tableaux ou graphiques.
Niveau minimal exigible : B1 du CECRL.

Dans un premier temps (d'une durée de 3 à 5 minutes), le candidat doit s'exprimer en continu pour présenter le texte, en en définissant la nature et la fonction et en en dégageant la spécificité et l'intérêt.

Dans un second temps, la présentation du candidat sert de point de départ à un échange avec l'examinateur. Les illustrations iconographiques dont le texte est éventuellement assorti peuvent également servir de support à une partie de cet échange. Au cours du dialogue, l'examinateur peut amener le candidat à s'exprimer sur son expérience personnelle en matière de découverte et fréquentation des cultures étrangères.

L'épreuve est notée sur 20 mais seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte dans le total des points obtenus par le candidat pour la délivrance du diplôme.

Épreuve EF2 (UF2) – Parcours de professionnalisation à l'étranger

1. Objectif

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les acquis particuliers des candidats ayant effectué un ou plusieurs stages à l'étranger pour une durée cumulée de 2 mois minimum. Elle prend appui sur des activités réalisées dans le domaine du tourisme telles que décrites dans le référentiel de certification, mais n'a pas pour finalité d'évaluer de nouveau les compétences qui sont évaluées dans les différentes épreuves obligatoires, en particulier E4 et E6.

L'épreuve EF2 s'attache à évaluer la capacité d'analyse du candidat, ainsi que son adaptabilité à des contextes professionnels et culturels dans des pays étrangers :

- la compréhension du cadre de travail et de son contexte culturel ;
- la capacité à comparer les pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français ;
- la capacité à repérer et mettre en valeur les pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises ;
- les efforts d'adaptation mis en œuvre à l'occasion du séjour à l'étranger.

2. Modalités d'évaluation (épreuve orale d'une durée de 20 minutes)

L'épreuve prend appui sur 2 documents : une grille d'évaluation complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger et une note d'une dizaine de pages rédigée par le candidat.

La grille d'évaluation, dont le modèle est fourni dans la circulaire nationale d'organisation, est complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger à la fin du séjour ; elle est signée par le responsable de l'entreprise à l'étranger et contresignée par l'établissement de formation en France. Elle révèle la capacité du candidat, dans un contexte professionnel à l'étranger, à :

- Comprendre et se faire comprendre ;
- Réaliser son activité professionnelle ;
- S'adapter aux contraintes spécifiques.

La note rédigée par le candidat doit présenter :

- une analyse du cadre de travail et de son contexte culturel à l'étranger ;
- une comparaison de pratiques professionnelles France/hors France ;
- la présentation d'au moins une pratique professionnelle transférable et susceptible d'enrichir les approches françaises ;
- les efforts d'adaptation déployés lors du séjour à l'étranger.

L'épreuve a une durée maximale de 20 minutes. Elle comporte une première partie d'une dizaine de minutes permettant au candidat d'exposer les points saillants de son séjour à l'étranger, suivie d'une phase de dialogue avec la commission d'interrogation. Lors de l'épreuve, le candidat apporte tout support ou document qu'il estime utile.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur ayant l'expérience du suivi du parcours de professionnalisation à l'étranger et d'un représentant du champ professionnel du diplôme ou, à défaut, d'un deuxième professeur d'économie et gestion intervenant dans le BTS concerné.

L'épreuve est notée sur 20 mais seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte dans le total des points obtenus par le candidat pour la délivrance du diplôme.

Épreuve EF3 (UF3) – Projet de spécialisation

1. Objectif

L'épreuve vise à évaluer la démarche entreprise par le candidat pour construire des compétences complémentaires aux compétences génériques du BTS Tourisme lui permettant de faciliter son insertion professionnelle ou sa poursuite d'études.

Elle est fondée sur un projet développé par le candidat au cours de son parcours de formation et visant à mieux appréhender les spécificités d'un domaine précis des activités touristiques : approfondissement sectoriel tel que l'écotourisme, le tourisme d'affaires, le tourisme de montagne, l'œnotourisme, le tourisme de croisières fluviales ou maritimes par exemple ; ou approfondissement fonctionnel tel que l'accueil de personnes à besoin spécifique (personnes ayant un handicap, jeunes enfants…), l'optimisation des capacités d'accueil ou d'acheminement de touristes (*yield management)*, la mise au point d'outils numériques d'animation touristique d'un territoire par exemple.

Le choix du projet est lié à une commande ou à un partenariat avec une structure privée ou publique œuvrant dans le secteur du tourisme ; la réalisation du projet s'appuiera donc sur le cahier des charges fourni par le commanditaire ou le partenaire. Si la réalisation du projet nécessite un travail d'une certaine ampleur, elle peut être prise en charge par un groupe de candidats ; toutefois, la réalisation devra être segmentée pour permettre la production, par chacun des membres du groupe, d'une partie individualisée qui fera l'objet de l'évaluation à l'examen.

L'épreuve EF3 s'attache à évaluer la capacité d'analyse et d'organisation du candidat pour répondre à une demande émanant d'un contexte professionnel spécifique en respectant le cahier des charges imparti.

2. Modalités d'évaluation (épreuve orale d'une durée de 25 minutes)

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 25 minutes qui prend la forme d'une présentation du projet réalisé (15 minutes maximum), puis d'un entretien avec la commission d'interrogation (10 minutes maximum). Pour la présentation, le candidat utilise les supports de son choix (papier et/ou numérique) ; il doit précisément indiquer : le cahier des charges du projet, la démarche de réalisation, le produit obtenu et les compétences complémentaires acquises en termes de spécialisation sectorielle et/ou fonctionnelle dans le domaine du tourisme.

Les critères d'évaluation sont les suivants :

- la pertinence de l'analyse d'un contexte professionnel spécifique ;
- l'efficacité de la démarche entreprise pour construire le projet ;
- la cohérence du projet réalisé en regard du cahier des charges initial et des compétences complémentaires visées.

La commission est composée de deux membres : un enseignant intervenant dans l'accompagnement du projet de spécialisation en STS Tourisme et un professionnel assurant des activités touristiques en lien avec la spécialisation choisie par le candidat ou, à défaut, un enseignant intervenant en STS Tourisme.

ANNEXE III

ORGANISATION DE LA FORMATION

ANNEXE III-A – GRILLE HORAIRE

Enseignements obligatoire	**1ère année**			**2ème année**		
	Cours	**TD**	**Volume horaire annuel***	**Cours**	**TD**	**Volume Horaire annuel***
Culture générale et expression	2	0	60	2	0	60
Communication en langue vivante étrangère : - langue A : anglais - langue B (1)	 2 2	 1 1	 90 90	 2 2	 1 1	 90 90
Tourisme et territoires	4	1	150	3	1	120
Gestion de la relation clientèle touristique	3	2	150	4	2	180
Élaboration d'une prestation touristique	6	1	210	6	1	210
Gestion de l'information touristique	0	3	90	0	3	90
Atelier de professionnalisation (2)	0	3	90	0	3	90
Total	**19**	**12**		**19**	**12**	
Enseignements facultatifs			(3)			(3)
Langue vivante étrangère C (4)			60			60
Parcours de professionnalisation à l'étranger			30			30
Projet de spécialisation			30			30

* à titre indicatif

(1) Les langues vivantes concernées sont, au choix du candidat, une des langues suivantes : allemand, arabe, chinois, espagnol, hébreu, italien, japonais, portugais, russe.

(2) dont 2 heures hebdomadaires co-animées par deux professeurs (soit 4 h professeurs).

(3) La répartition de l'enveloppe horaire dédiée à l'accompagnement des candidats qui se présentent à une épreuve facultative est modulable sur l'année scolaire.

(4) La langue vivante étrangère C est obligatoirement différente de l'anglais et de la langue B.

ANNEXE III-B – LE STAGE EN MILIEU PROFESSIONEL

1. Présentation générale

En confrontant l'étudiant aux spécificités et aux contraintes des métiers du tourisme, le stage est un élément fondamental de son parcours de professionnalisation. Il participe pleinement au développement des compétences professionnelles figurant dans le référentiel du BTS Tourisme et prépare l'insertion professionnelle visée.

La diversité et la qualité des situations professionnelles vécues et observées en périodes de stage reposent sur un engagement pédagogique de trois partenaires :

- **les organisations d'accueil** qui proposent au stagiaire des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme et l'accompagnent dans leur réalisation ;
- **l'étudiant** qui définit, avec le responsable de l'organisme d'accueil et l'équipe pédagogique, les objectifs et les contenus de ses missions, s'immerge dans des situations professionnelles réelles, rend compte des activités poursuivies et des résultats obtenus au travers de différents documents (voir définition des épreuves E4, E6, EF2 et EF3) ;
- **l'équipe pédagogique de l'établissement de formation** qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences. Chaque stagiaire a un enseignant référent pour l'accompagnement de son stage.

Le profil des organisations susceptibles d'accueillir en stage des étudiants préparant le BTS Tourisme est spécifié dans le Référentiel d'Activités Professionnelles.

Le choix du ou des lieux où vont se dérouler les différentes périodes du stage ainsi que la définition des tâches et missions à accomplir doivent être guidés par les opportunités spatiales et temporelles d'insertion, les caractéristiques de l'établissement de formation du stagiaire tant en matière de relations extérieures que d'accompagnement pédagogique, le ou les centres d'intérêt que souhaite approfondir l'étudiant et, le cas échéant, par la thématique du projet choisie par l'étudiant qui souhaite présenter l'épreuve facultative *Spécialisation sectorielle*.
Par ailleurs, le stage en milieu professionnel peut se dérouler partiellement ou totalement à l'étranger. Il sera alors également, si l'étudiant a choisi de se présenter à l'épreuve facultative *Parcours de professionnalisation à l'étranger*, le support de cette épreuve facultative (voir définition de l'épreuve EF2).

2. Objectifs du stage

Le stage est destiné à donner à l'étudiant une représentation concrète du milieu professionnel auquel il se destine, tout en lui permettant d'acquérir et d'éprouver les compétences professionnelles prévues par le référentiel.

Il constitue un support privilégié pour :

- appréhender les caractéristiques économiques, juridiques, managériales et technologiques des situations rencontrées et en percevoir les enjeux ;
- se situer dans un environnement organisationnel et de gestion de l'information réel ;

- se construire une représentation du métier dans ses dimensions managériale, économique et culturelle ;
- acquérir et développer des attitudes et des comportements professionnels adaptés, en prenant en compte les contraintes s'exerçant dans chacune des activités réalisées.

3. Modalités

3.1 Voie scolaire

a) Le stage est obligatoire et se déroule pendant la période scolaire dans une ou plusieurs organisation(s) du secteur du tourisme (voir la description dans le Référentiel des Activités Professionnelles).
En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

b) D'une durée de **14 semaines** (soit 70 jours), le stage peut être découpé en deux ou trois périodes qui doivent, en tout état de cause, s'inscrire dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique de l'établissement de formation.
Cette durée peut être prolongée de deux semaines pendant les vacances scolaires. Dans le cas d'un prolongement sur la période de vacances scolaires, la convention de stage signée avec l'organisation en précisera les modalités, sous réserve du respect d'une période de quatre semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été.

c) Pendant les périodes de stage en milieu professionnel, l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non celui de salarié. Il reste sous la responsabilité des autorités académiques dont il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger, à moins que la réglementation du pays d'accueil n'en dispose autrement).

d) Les périodes de stage sont réparties sur l'ensemble de la formation. Il appartient à chaque établissement de formation de fixer les modalités d'organisation du stage. Il est cependant fortement recommandé qu'en première année, une première période de 2 à 4 semaines consécutives ait lieu avant le début du second semestre pour que l'étudiant puisse appréhender assez tôt le contexte professionnel. Les autres périodes de stage sont réparties à l'initiative de l'établissement sur l'ensemble de la formation, en veillant à ce que l'organisation retenue permette aux candidats de constituer les dossiers nécessaires aux épreuves d'examen avant la date limite de dépôt fixée chaque année par la circulaire d'organisation de l'examen.

d) Les périodes de stage sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période de stage fait l'objet d'une convention signée entre l'établissement de formation, l'organisation d'accueil et le stagiaire. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur.
À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil établissent une attestation de stage indiquant les dates, la durée et le contenu du stage.
Il est recommandé de faire usage des modèles de documents publiés aux bulletins officiels du ministère de l'éducation nationale, qu'il s'agisse de la convention tripartite établie pour le stage ou de l'attestation de stage.

Dans tous les cas, il est nécessaire que la convention de stage précise les éléments suivants :
- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités et missions confiées au stagiaire),
- les informations que l'organisation s'engage à fournir afin d'aider la ou le stagiaire dans son travail et les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),
- les modalités de tutorat (nom de la personne chargée du tutorat au sein de l'organisation d'accueil, modalités de suivi de la ou du stagiaire par cette personne),
- les modalités de suivi du stagiaire par un ou plusieurs membres de l'équipe pédagogique.

e) La recherche des organisations d'accueil et la négociation du contenu des stages sont assurées par l'étudiant avec le soutien de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable du suivi des périodes de stage et de leur exploitation pédagogique.
À la fin de chaque période de stage, une séquence dans l'établissement de formation est réservée à la réalisation du bilan individuel des acquis du stage.

3.2 Voie de l'apprentissage

Pour les apprentis, les attestations de stage sont remplacées par une attestation de l'employeur confirmant le statut du candidat comme apprenti.
Les activités effectuées au sein de l'organisme d'accueil doivent être en adéquation avec les exigences du référentiel.

3.3 Voie de la formation continue

a) Candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion

La durée des stages est de 14 semaines à répartir sur la période de formation. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n°95-665 du 9 mai 1995 modifié, portant règlement général du brevet de technicien supérieur. Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel de certification.
Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.
La recherche de la structure d'accueil est assurée par l'étudiant avec l'aide de l'organisme de formation.
Une attestation de l'employeur confirmant l'expérience professionnelle est exigée à l'examen à la place de l'attestation de stage. Ce document atteste du respect de la durée réglementaire de formation en entreprise.

b) Candidat en situation de perfectionnement

L'attestation de stage peut être remplacée par un ou plusieurs certificats de travail attestant que le candidat a été employé dans des activités représentatives du secteur du tourisme, telles qu'elles sont présentées dans le référentiel.
Ces activités doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à temps plein 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.

3.4 Candidats en formation à distance

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

3.5 Candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

L'attestation de stage est remplacée par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé.
Les activités effectuées au sein de l'entreprise doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et sont précisées en annexe des certificats de travail remis par l'employeur.

4. Situations particulières

4.1 Aménagement de la durée de stage

La durée obligatoire des stages peut être réduite, soit pour une raison de force majeure dûment constatée, soit, dans le cas d'aménagement de la formation, à une durée qui ne peut être inférieure à 9 semaines. Dans tous les cas, le candidat doit effectuer une demande de positionnement auprès du recteur d'académie. Le jury est informé de la situation du candidat.

4.2 Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen peuvent, s'ils le jugent nécessaire au vu des éléments d'appréciation et d'évaluation portés par le jury, effectuer un nouveau stage.

Les candidats apprentis redoublants peuvent présenter à la session suivant celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

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

ANNEXE III-C – L'ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

1. Présentation générale et objectifs

L'atelier de professionnalisation est un espace pédagogique privilégié pour d'une part, développer la dimension transversale de la professionnalité et d'autre part, renforcer des compétences professionnelles spécifiques liées à la nature de la spécialisation sectorielle choisie par l'étudiant.

Il implique la collaboration de plusieurs enseignants travaillant de façon coordonnée tout au long de la période de formation. Les séances de deux heures hebdomadaires sont co-animées par un binôme d'enseignants. Sont concernés, à des degrés divers, tous les enseignants impliqués dans la formation, en fonction des thématiques traitées. Le croisement des regards disciplinaires sur des situations réelles ou simulées donne davantage de sens aux différents champs de savoirs abordés dans les différentes unités.

L'atelier de professionnalisation vise un triple objectif :

- **permettre de mobiliser de façon intégrée et transversale les compétences et savoirs associés décrits dans l'annexe II du référentiel du diplôme**, au travers de situations professionnelles simulées ou réelles ;
- **approfondir un ensemble de compétences génériques en privilégiant, dans la réflexion et dans l'action, certaines situations professionnelles en lien direct avec la spécialisation choisie par l'étudiant** (ou un groupe d'étudiants). Cette spécialisation est définie en fonction : des capacités intrinsèques et des centres d'intérêt de l'étudiant ou du groupe d'étudiants concernés ; de l'environnement pédagogique (orientations choisies par l'équipe pédagogique et l'équipe de direction de l'établissement ; équipement en matériels et en logiciels) ; du réseau relationnel tissé par l'établissement avec le monde professionnel du tourisme ;
- **suivre, et infléchir si nécessaire, l'évolution de l'étudiant dans son parcours de professionnalisation.** Les séquences en atelier sont l'occasion de faire le point, de façon individuelle et collective, sur les périodes d'immersion en milieu professionnel (stage ou alternance). La présence simultanée d'enseignants de différentes disciplines permet de partager et d'éclairer les points de vue sur la maîtrise de compétences croisées, par exemple celles liées à la vente de prestations touristiques à une clientèle d'affaires en langue étrangère dans un environnement technologique donné. C'est par l'effort de réflexion sur le sens et contenu des situations rencontrées et des démarches suivies que l'étudiant développe la professionnalité attendue.

2. Modalités de mise en œuvre

L'organisation de l'atelier de professionnalisation est laissée à l'initiative de l'établissement de formation, en fonction du public accueilli, des ressources matérielles et humaines disponibles et de l'orientation choisie en termes de projet pédagogique pour la section.

La direction de l'établissement en concertation avec l'équipe pédagogique définit les périodes et les modalités d'intervention des enseignants en respectant les volumes horaires précisés en annexe III-A. Il est toutefois souhaitable que les séquences consacrées à l'atelier de professionnalisation soient bien identifiées et banalisées sur une demi-journée dans la semaine.

ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE DES UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

Brevet de technicien supérieur de Tourisme (arrêté du 5 avril 2012)		Brevet de technicien supérieur de Tourisme défini par le présent arrêté	
E1- Culture générale et expression	U1	E1- Culture générale et expression	U1
E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère A (anglais)	U21	E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère A (anglais)	U21
E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère B	U22	E2 - Communication en langues vivantes étrangères : - langue vivante étrangère B	U22
E3 – Gestion de la relation client	U3	E4 – Gestion de la relation clientèle touristique	U4
E4 - Élaboration de l'offre touristique : - tourisme et territoire	U41	E3 - Tourisme et territoires	U3
E4 - Élaboration de l'offre touristique : - production d'une prestation touristique	U42	E5 - Élaboration d'une prestation touristique	U5
E5 – Gestion de l'information touristique	U5	E6 – Gestion de l'information touristique	U6
EF1 - Langue vivante étrangère	UF1	EF1 - Langue vivante étrangère C	UF1