

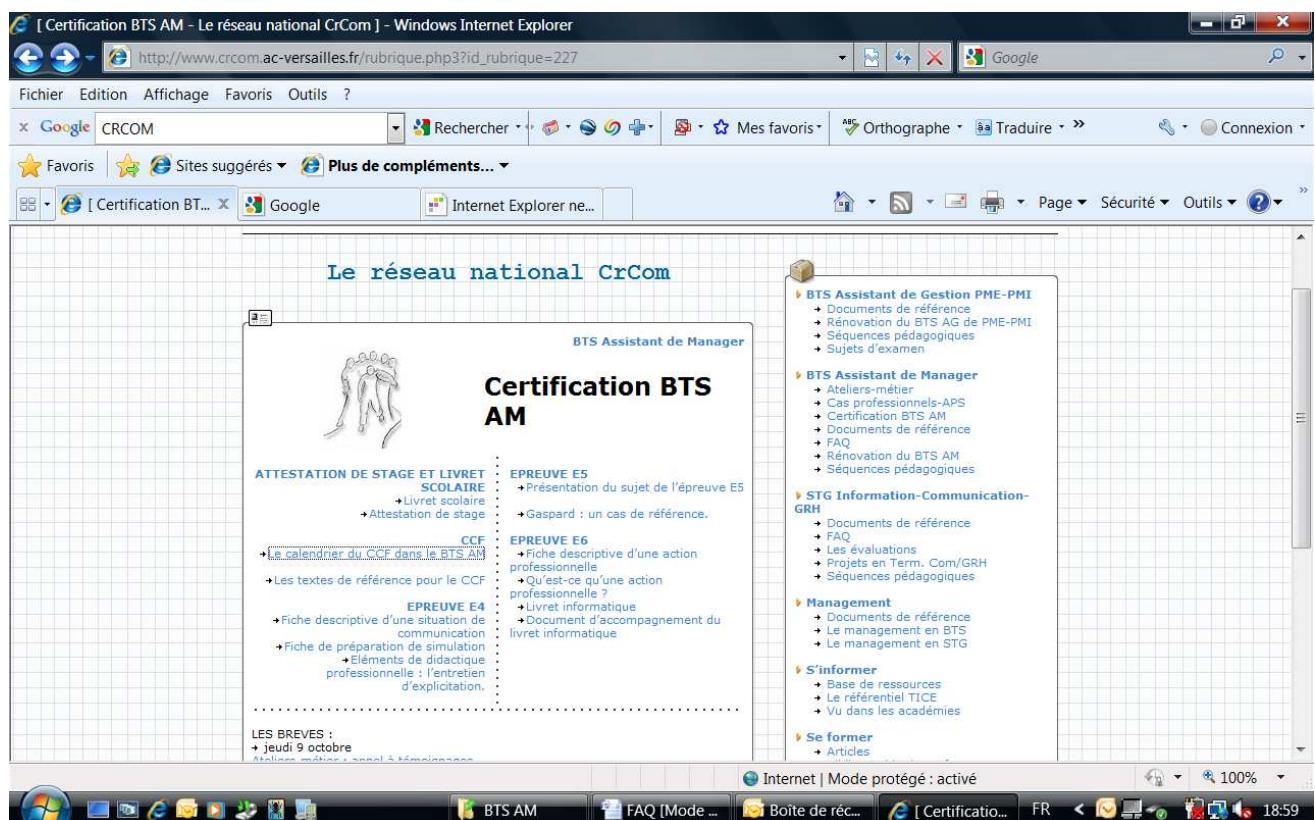
# Questions et réponses relatives à la mise en œuvre du BTS Assistant de manager

## Rappel ressources disponibles

### Le CRCOM

Le CRCOM propose un ensemble de documents ressources qui accompagnent la définition des épreuves et de projets de documents supports des épreuves E4 et E6 qui peuvent être utilisés en attendant la publication de la circulaire d'organisation.

Lien : [http://www.crcom.ac-versailles.fr/rubrique.php3?id\\_rubrique=227](http://www.crcom.ac-versailles.fr/rubrique.php3?id_rubrique=227)



### La circulaire d'organisation

La circulaire d'organisation fournit l'ensemble des documents supports des épreuves E4 et E6, mis en ligne sur le CR-COM.

Épreuve E4	Épreuve E6
Fiche descriptive de situation de communication Fiche de préparation de la simulation Grilles d'évaluation (CCF et ponctuel) Fiche de contrôle de conformité du dossier du candidat	Fiche descriptive d'action professionnelle Grilles d'évaluation (CCF et ponctuel) Fiche de contrôle de conformité du dossier du candidat

La circulaire fournit également la grille d'évaluation de l'épreuve facultative Module de spécialisation.

## FAQ

### Bulletins semestriels

<p><i>Je m'interroge sur la façon dont nous allons remplir les bulletins de notes.</i></p> <p><i>Quelles moyennes ? par professeur ? par matière ?</i></p>	<p>La circulaire d'organisation du BTS AM va publier le modèle de livret scolaire qui est organisé, comme pour tout examen, en fonction des enseignements identifiés dans la grille horaire définie en annexe III du référentiel.</p> <p>Deux nouveautés par rapport au livret scolaire BTS AD :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-une évaluation en <b>semestre</b> et non en trimestre</li> <li>- un avis <b>assez favorable</b> qui n'existe pas</li> </ul> <p>Tous les enseignements sont à évaluer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>management</b> des entreprises remplace éco des entreprises. Les trois enseignements restent séparés</li> <li>- mettre une <b>note</b> et porter une appréciation autonome pour <b>ateliers métier</b></li> </ul> <p>Attention :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- donner les moyennes pour F2 et porter une appréciation dès la 1<sup>ère</sup> année car pas d'enseignement en 2<sup>ème</sup> année</li> <li>- de même F5 et Spécialisation ne sont évaluées qu'en 2<sup>ème</sup> année</li> </ul>
--	---

### Candidats ayant échoué au BTS AD ou AST

<p><i>Qu'en est-il pour les candidats qui ont échoué au BTS AD ou AST ? Y a-t-il possibilité de report de notes obtenues en AD et AST pour les épreuves ? Devront-ils passer les deux parties de l'épreuve E4 ?</i></p>	<p>L'annexe VI du référentiel du BTS AM indique les correspondances entre les épreuves du BTS AM d'une part et des BTS AD et AST d'autre part. Les candidats qui ont obtenu 10 ou plus aux épreuves E4 de ces deux BTS peuvent valider l'épreuve E4 du BTS AM.</p> <p>Dans le cas contraire, ils devront passer <b>les deux situations</b> d'évaluation de l'épreuve.</p>
<p>Un candidat ex scolaire peut-il se présenter aux épreuves du BTS AM avec un dossier E4 ou E6 reprenant tels quels les dossiers des épreuves du BTS AD ou BTS trilingue ?</p>	<p><b>NON</b>, les candidats redoublants se présentent au BTS AM et donc aux mêmes épreuves que les autres, avec les mêmes types de dossiers.</p> <p>En revanche, un bilan avec l'étudiant redoublant doit permettre d'identifier les situations de travail, vécues ou observées lors de ses stages précédents, qui pourront être retenues et formalisées pour établir les fiches descriptives et pour organiser les stages de l'année en cours en fonction des manques constatés.</p>
<p><i>Les redoublants qui n'ont pas validé E4 sont-ils contraints par le même calendrier du CCF ?</i></p>	<p><b>OUI</b>, car ils ont tout intérêt à respecter le calendrier au risque sinon d'une fin d'année particulièrement difficile et, en conséquence, d'un nouvel échec.</p> <p>Cependant, pour cette première année de transition, le calendrier peut être assoupli pour l'épreuve E4 : le 1<sup>er</sup> CCF doit avoir lieu avant la fin du premier semestre afin de permettre au redoublant AD ou AST, qui a des acquis à prendre en compte, de reprendre des situations vécues ou observées lors de son cursus antérieur et de les retravailler avec son professeur ou, à défaut, de travailler de nouvelles situations.</p>
<p><i>Qu'en est-il de la deuxième langue que les AD n'avaient pas forcément ? Quelle position avoir pour cette deuxième langue et pour l'épreuve ?</i></p>	<p>Le BTS AM atteste auprès de l'employeur des compétences en communication dans deux langues vivantes étrangères.</p> <p>Dans le cadre de leur <b>formation</b>, ces redoublants ont tout intérêt à développer ces compétences.</p> <p>Dans le cadre de la <b>certification</b> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ceux d'entre eux qui avaient pris une LV2 facultative et validé l'épreuve facultative bénéficient, s'ils le souhaitent, d'une équivalence avec l'unité U22</li> <li>- à titre transitoire, le ministère autorise les candidats <i>qui ont échoué au BTS AD</i> à ne présenter qu'une langue pour l'épreuve E2, cette</li> </ul>

	langue étant alors retenue pour l'épreuve E4.
<i>Le stage de deuxième année devra-t-il être obligatoire à l'international pour les étudiants ayant échoué au BTS AD ?</i>	<b>OUI</b> , sauf si, dans le cadre de leurs stages ou APA antérieurs, ils ont vécu ou observé des situations professionnelles du même type que celles qui sont attendues pour la situation d'évaluation B, à l'étranger ou dans un contexte international.
<i>Dans l'enseignement privé hors contrat, le candidat scolaire peut-il présenter des situations de communication en langue B s'il a suivi la formation par la voie du CNED parce que cette langue B n'était pas enseignée dans son établissement de formation ?</i>	<b>OUI</b> . Il sera évalué en contrôle ponctuel compte tenu de son statut, par un binôme comprenant un professeur de la langue B.  Remarques : <ul style="list-style-type: none"><li>- à partir de la session 2011, la liste des langues qui pourront être présentées au BTS AM sera limitée à 9 langues : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais ;</li><li>- l'arrêté du 11 juin 2009 qui fixe cette liste limitative de langues a omis l'arabe, ce qui sera rectifié prochainement.</li></ul>
<i>Quel est, pour ces candidats, le nombre d'activités à conduire dans un contexte international ? Le nombre de situations de communication observé sera-t-il quand même de 4 ou sera-t-il ramené à 2 ?</i>	S'agissant du même diplôme, les attentes sont les mêmes pour les redoublants.
<i>Pour l'épreuve E6, devront-ils présenter 5 APS, comme les étudiants qui ont préparé pendant 2 ans ?</i>	<b>OUI</b> , en sachant qu'ils peuvent intégrer à leur dossier des APA de AD ou de AST et des cas professionnels simulés, de manière à couvrir l'ensemble des critères du référentiel

## Les stages

<i>Des établissements privés hors-contrat nous interrogent au sujet de leurs étudiants, en contrat de professionnalisation sur 2 ans. Certains de leurs candidats sont dans des entreprises de la région qui n'ont pas de dimension internationale.</i>	Le BTS AM correspond à un profil d'emploi exposé à des contextes internationaux et impose l'apprentissage de deux langues vivantes étrangères (comme ce sera prochainement le cas d'ailleurs pour les bachelors professionnels). Tout candidat, quel que soit son statut, doit avoir acquis les compétences correspondantes, dans le cadre de l'enseignement des langues vivantes, des ateliers métier et du stage dans un contexte international. En revanche, rien n'impose dans la définition des épreuves d'avoir mobilisé les deux langues – mais une seulement – dans un contexte professionnel.  Concernant les contrats de professionnalisation, les candidats développent ces compétences professionnelles dans le cadre de leur entreprise, ou, à défaut de contexte international, en recherchant un stage à l'étranger ou dans une entreprise qui offre ce contexte.
<i>Comment considérer les étudiants qui ont fait leur stage dans une entreprise à vocation internationale mais qui n'ont pas eu l'occasion d'observer de situation de communication en LV ?</i>	Lors de la recherche de ses stage, l'étudiant doit s'assurer qu'il sera, pour l'un des stages, dans un contexte professionnel qui nécessite la mobilisation d'une langue étrangère, comme le précise le référentiel (Stages en milieu professionnel) : « soit dans un pays étranger soit dans un service à vocation internationale sur le territoire national, impliquant l'utilisation d'une langue étrangère ». Cette langue doit être celle qu'il choisira pour l'épreuve E4.

<i>Un étudiant peut-il faire tous ses stages à l'étranger ?</i>	Cela peut-être possible, tant que l'étudiant a l'occasion de vivre ou d'observer des situations en français et dans la langue qu'il a choisie pour l'épreuve E4, ce qui signifie, lorsque tous les stages se déroulent à l'étranger : un des deux stages dans une entreprise française à l'étranger ou un stage dans un pays francophone, par exemple.
---	--

## Le CCF

<i>Le dossier présenté par les étudiants est-il formalisé ?</i>	La définition de l'épreuve (annexe V du référentiel), complétée par la circulaire d'organisation, précise le contenu du dossier et les conditions de remise du dossier. Elle fournit également les modèles nationaux des fiches descriptives et des grilles d'évaluation.
<i>Les dossiers sont-ils conservés par les enseignants après l'épreuve ? Envoyés au Rectorat ?</i>	Pour le CCF, c'est l'établissement – ou le centre de formation – qui assure la conservation des documents, jusqu'à la session suivante.
<i>L'inspection doit-elle être informée des dates du CCF ?</i>	Ce sont les professeurs ou formateurs qui fixent les dates du CCF dans le cadre des limites définies dans les textes (dates butoirs). L'IA-IPR, dans ses missions de suivi du CCF, peut demander à être informé du calendrier du CCF.
<i>L'organisation du CCF relève-t-elle des professeurs ? Qui établit le planning ? Qui envoie les convocations aux étudiants (les professeurs ? l'administration ?) Sont-elles formalisées ? Quel délai d'envoi avant l'épreuve ?</i>	L'équipe des professeurs évaluateurs propose, en concertation avec les candidats, une période d'évaluation. Les convocations des candidats, professeurs et, le cas échéant, du professionnel sont du ressort du chef d'établissement. Les professeurs interrogateurs peuvent être des professeurs ayant ou ayant eu les étudiants en formation.  L'établissement dans lequel se déroule le CCF précise au candidat les conditions de déroulement du CCF. De façon générale, le formalisme attendu au CCF (convocations, remise des documents supports de l'épreuve...) est le même que celui de la forme ponctuelle.
<i>Que se passe-t-il si un candidat ne se présente pas le jour de sa convocation ?</i>	Un candidat absent peut être reconvoqué à une deuxième date s'il fournit un justificatif relevant d'un cas de force majeur (maladie, grève de transports, ...) Si la situation est de type exceptionnel (par exemple maladie sur l'ensemble du trimestre) une dérogation rectoriale sera nécessaire pour interroger en dehors de la période de référence.
<i>Un candidat n'ayant pas passé une des deux évaluations du CCF peut-il avoir la validation de son épreuve ?</i>	<b>NON.</b> Si l'épreuve CCF est constituée de 2 situations d'évaluation. Il faut que le candidat soit présent à ces deux évaluations pour qu'il puisse avoir son épreuve validée. Dans le cas contraire, l'épreuve est notée « non validée » et le candidat ne peut se voir délivrer le diplôme même s'il obtient une moyenne générale égale ou supérieure à 10.

## Épreuve E4 et langues vivantes

<i>Les situations de formation sont-elles vécues obligatoirement en stage ? Une même situation de communication vécue en atelier peut-elle être présentée en CCF ?</i>	Les situations de communication simulées en atelier peuvent faire l'objet d'une didactisation, mais ne constitueront pas de fiches descriptives pour l'examen puisque seules les situations réelles, « <b>vécues ou observées par le candidat à l'occasion de ses stages ou de son exercice professionnel</b> » (référentiel p 108) peuvent être présentées.
--	--

<p><i>Une même situation de communication vécue par plusieurs étudiants peut-elle être réalisée en groupe et présentée en CCF ?</i></p>	<p>Il est difficilement concevable que des candidats aient vécu une même situation de communication mais, dans l'absolu, cela peut être possible (pour une situation observée dans un même lieu de stage). En tout état de cause, chaque candidat établit la fiche descriptive, en fonction de <b>sa</b> perception et de <b>son</b> analyse de la situation vécue ou observée.</p>
<p><i>Quand peuvent débuter les épreuves pour E4 ?</i></p>	<p>L'évaluation des candidats commence lorsqu'ils sont prêts, c'est à dire lorsqu'ils ont acquis les compétences évaluées à l'épreuve et <b>non dès qu'ils ont vécu les 2 situations requises</b> dans la définition de l'épreuve, ce qui limiterait dramatiquement l'ampleur de la formation des étudiants. Raisonnement, les évaluations peuvent commencer après le stage de première année, en début de deuxième année. La définition de l'épreuve en CCF fixe une date butoir (fin du 1<sup>er</sup> trimestre de la 2<sup>e</sup> année) pour l'une des deux situations d'évaluation pour éviter que les évaluations soient toutes menées en fin de cursus.</p>
<p><i>Le CCF est-il individuel ?</i></p>	<p>L'évaluation est, par définition, individuelle, puisqu'elle est décidée en fonction du moment où le candidat est prêt. Cela n'interdit pas de regrouper des évaluations individuelles sur des plages de temps pour des raisons organisationnelles telles que l'invitation de professionnels.</p>
<p><i>Un étudiant peut-il avoir des situations dans deux langues différentes ? (exemple : une en anglais et une autre en espagnol)</i></p>	<p><b>NON</b>, le candidat ne peut présenter que des <b>situations vécues ou observées correspondant à une seule langue étrangère : celle qu'il a choisie lors de son inscription</b>. En effet, compte tenu de la définition de l'épreuve, le logiciel d'inscription impose au candidat de préciser la langue vivante qu'il retient pour E4.</p>
<p><i>La situation B se déroule-t-elle en totalité en langue étrangère ?</i></p>	<p><b>NON</b>, seule la simulation est en partie ou en totalité dans la LVE retenue par le candidat au moment de son inscription.</p>
<p><i>Quelle est la durée de la simulation ?</i></p>	<p>Il n'est pas question de poser une règle sur la durée de cette simulation. Par exemple, on peut dire que la partie en LV peut varier de 3 min pour une situation de communication téléphonique à 8 min (ce qui serait un maximum) pour une négociation. Il faut en effet laisser au candidat le temps de mener ensuite une analyse réflexive et une évaluation de la communication.</p>
<p><i>La langue choisie pour E4 doit-elle obligatoirement être la langue dans laquelle la situation a été observée ou vécue ?</i></p>	<p><b>OUI</b>. Bien évidemment, la fiche descriptive décrit la situation observée ou vécue sans modification de la réalité et donc de la langue dans laquelle elle s'est déroulée ou de tout autre paramètre. Lors de l'épreuve, dans la phase de simulation, la langue ne doit pas être modifiée par la commission qui établit le changement de paramètres de la situation.</p>
<p><i>Faut-il établir les fiches descriptives de la situation B en langue étrangère ?</i></p>	<p><b>NON</b>. La langue étrangère n'est mobilisée à l'épreuve E4 que lors de la <b>simulation</b> de la situation B.</p>
<p><i>Lors de l'oral de l'épreuve E4, le candidat doit-il exposer la situation de communication décrite dans sa fiche (situation initiale) ou bien la situation modifiée par la commission d'interrogation ?</i></p>	<p>La réponse figure dans la définition de l'épreuve E4. Le candidat présente l'analyse (<i>et non l'exposé</i>) de la situation telle qu'il l'a vécue ou observée (donc telle qu'elle est décrite sur sa fiche) aux membres du jury et après seulement, il est procédé à la simulation de la situation modifiée qui est ensuite analysée par le candidat.</p>

<p><i>Les candidats peuvent-ils envisager de passer la situation d'évaluation B au 2ème semestre avec une situation issue du stage de 1ère année et une situation issue du stage de 2ème année ?</i></p>	<p><b>OUI.</b> Il n'y a aucune contrainte à ce sujet. En termes de calendrier, il est seulement demandé que l'une des deux situations d'évaluation (A ou B) se déroule « avant la fin du premier trimestre de la seconde année ». Rappelons également que l'ordre des situations peut différer d'un étudiant à l'autre, en fonction des apports de ses stages.</p>
<p><i>Pour l'épreuve E4, situation B (en LV), les étudiants ont-ils droit au dictionnaire pendant les 20 min de préparation ?</i></p>	<p><b>Non.</b> Aucune documentation n'étant prévue dans la définition de l'épreuve E4, le candidat ne dispose ni de dictionnaire, ni de supports préétablis ou tout autre document, outre les documents prévus dans la définition du dossier d'examen (les fiches descriptives).</p>

## L'épreuve E6

<p><i>L'étudiant est-il évalué sur les cas réalisés en cours de formation ? Ou simplement sur la présentation et l'analyse qu'il en fait lors de l'épreuve ?</i></p>	<p>La définition de l'épreuve précise les critères d'évaluation des actions professionnelles qui résultent des cas réalisés en cours de formation ou des stages réalisés pendant le cursus. Ces critères portent sur l'analyse de la contribution de l'assistant et l'analyse des actions présentées.</p>
<p><i>La présence d'un professionnel est-elle obligatoire ? Lorsqu'un professionnel annule sa participation au dernier moment, l'oral est-il reporté ou peut-il se dérouler en l'absence du professionnel ?</i></p>	<p>Pour l'épreuve E6, la présence d'un professionnel est obligatoire pour la validation en CCF. (cf. référentiel p 117). En effet, la présence d'un professionnel dans les jurys des examens professionnels participe à l'ouverture de l'établissement de formation et à la qualité de l'évaluation, par des regards croisés.</p> <p>L'annulation au dernier moment de la venue du professionnel fait partie des incidents qui sont gérés sur place en fonction des circonstances. En tout état de cause, il faudra pourvoir à son remplacement. Par exemple, mobiliser les ressources internes du lycée (équipe administrative).</p> <p>Pour des raisons organisationnelles de l'évaluation ponctuelle, il est précisé qu'en cas d'absence du professionnel, celui-ci peut être remplacé par un autre professeur chargé de l'enseignement d'une ou plusieurs finalités.</p>
<p><i>Est-il possible de s'organiser avec un professionnel de l'établissement ?</i></p>	<p><b>OUI</b> un professionnel de l'établissement (assistant ou personnel administratif travaillant avec un assistant) peut être sollicité, mais le plus exceptionnellement possible pour des raisons d'enjeux internes, en cas de désaccord lors de l'évaluation.</p>
<p><i>Le professionnel intervient-il dans la note attribuée au candidat ou n'est-il là qu'en tant qu'observateur ?</i></p>	<p>Si un professionnel est membre d'une commission, il participera à l'évaluation au même titre que les collègues.</p>
<p><i>Une grille d'évaluation va-t-elle être élaborée ?</i></p>	<p><b>OUI.</b> Pour toutes les épreuves orales et pratiques, la circulaire d'organisation fournit les modèles nationaux de grilles, à partir des critères d'évaluation fournis dans les définitions des épreuves.</p>
<p><i>Les actions pour E6 conduites dans un contexte international doivent-elles se limiter aux pays où l'on parle l'une des deux langues étudiées ?</i></p>	<p><b>NON</b>, rien dans les textes ne l'indique. Donc un candidat qui a travaillé dans des contextes internationaux ou qui a conduit des actions professionnelles qui mobilisent une autre langue que ses langues A et B peut les exploiter pour l'épreuve E6.</p> <p><i>Remarque</i> : contrairement à l'épreuve E4, les compétences langagières et interculturelles ne sont pas évaluées à l'épreuve E6, ce qui explique cette souplesse.</p>

## Le livret informatique

<p><i>Qui le remplit ? L'étudiant seul ? Après en avoir discuté avec le professeur ? Et s'ils ne sont pas d'accord sur l'acquisition de la compétence ?</i></p>	<p>C'est l'étudiant qui saisit la situation et les compétences informatiques qu'il estime avoir acquises (et non seulement mobilisées) et demande la validation d'une ou plusieurs compétences. Ce sont les professeurs chargés de l'enseignement des finalités valide(nt) ou pas la, les compétences en question. C'est donc le(s) professeurs qui tranche(nt) mais justifie(nt) sur le livret les raisons de la non validation.</p> <p>Cependant, il paraît indispensable qu'un dialogue s'établisse sur ce point entre l'enseignant et l'étudiant pour que celui-ci sache ce qu'on attend de lui et travaille ainsi au développement des compétences non encore validées par le professeur.</p>
<p><i>Tous les professeurs des finalités peuvent donc valider les compétences du livret ?</i></p>	<p>Oui, tous les professeurs d'économie et gestion enseignant les finalités F1 à F5 sont concernés et peuvent valider. Cette validation peut résulter de l'observation faite par le professeur de ses étudiants pendant des séances de travaux ou, à défaut, par une démonstration faite à la demande du professeur.</p> <p>Il est indispensable que ces compétences soient validées au fil du cursus, dès la première année, par l'ensemble des professeurs concernés, compte tenu de l'ampleur du livret qui répond au niveau de compétences attendu par les professionnels.</p> <p>Pour les redoublants du BTS AD ou AST, une évaluation en début d'année des compétences acquises est vivement recommandée.</p>
<p><i>Il n'y a aucune limite dans le nombre de situations professionnelles saisies par le candidat ?</i></p>	<p>Non, tout dépend de l'ampleur des compétences mobilisées par les situations proposées à l'étudiant et donc de la progression élaborée par les équipes pédagogiques en fonction des acquis des étudiants.</p>
<p><i>Enfin quel % l'étudiant doit-il avoir validé - au minimum ? Peut-on aussi penser que 70 % des compétences validées correspond à 70 % des 8 points ? Aurons-nous une grille pour qu'il n'y ait pas de différence de notation entre établissements ?</i></p>	<p>La définition de l'épreuve E6 présente les critères d'évaluation de la situation B, évaluée à partir du livret informatique. Ces critères seront précisés dans la grille d'évaluation nationale fournie dans la circulaire d'organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'étendue des compétences informatiques ; <ul style="list-style-type: none"> <li>o de 0 à 25 % des compétences : très insuffisant</li> <li>o de 25 % à 50 % des compétences : insuffisant</li> <li>o de 50 % à 75 % des compétences : satisfaisant</li> <li>o de 75 % à 100 % des compétences : très satisfaisant</li> </ul> </li> <li>- La pertinence des choix des moyens mobilisés : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Adaptation des ressources mobilisées au regard des buts à atteindre.</li> <li>o Qualité des choix opérés par rapport aux situations.</li> <li>o Degré de conceptualisation (d'explicitation) des situations.</li> </ul> </li> <li>- L'efficacité de la mise en œuvre de ces moyens : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Résultats obtenus</li> <li>o Degré de maîtrise des logiciels</li> <li>o Degré de réalisation des objectifs</li> <li>o Qualité des productions au regard des attentes</li> </ul> </li> </ul>

## La VAE

<p><i>Une activité exercée dans un contexte national, avec pratique au mieux d'une langue vivante étrangère permet-elle de délivrer une recevabilité pour un BTS assistant de manager ?</i></p>	<p>Si le candidat n'a aucune compétence dans une seconde LVE, cela le bloque pour une validation totale, au niveau des 2 LV obligatoires, comme antérieurement pour les BTS AST ou encore comme l'ignorance de toute LVE bloquait la validation du BTS AD.</p> <p>En revanche, le référentiel n'impose pas une pratique professionnelle dans des contextes internationaux mobilisant deux LVE. Une seule suffit.</p>
<p><i>Si un candidat valide partiellement à la session de novembre 2009 le BTS AD, pourra-t-il représenter son dossier pour le BTS AM.</i></p>	<p>Rien ne s'y oppose et il adaptera son dossier non seulement en fonction des recommandations du jury qui a procédé à une validation partielle mais aussi en fonction du référentiel du BTS AM.</p>