



Les épreuves des blocs professionnels du BTS Support à l'action managériale

FOIRE AUX QUESTIONS

Rappel : le référentiel du BTS Support à l'action managériale est publié à l'adresse https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_Support_action_manageriale.pdf.

Les épreuves des blocs professionnels sont définies dans le référentiel à partir de la page 73 (en référence à la numérotation électronique du document).

La première circulaire d'organisation a été transmise aux services académiques chargés des examens début novembre 2019.

Table des matières

Épreuve E4 « Optimisation des processus administratifs »	2
Forme de l'épreuve	2
Cadre d'une mission	2
Formalisation du dossier	5
Transmission du dossier et contrôle de conformité	5
Organisation et déroulement de l'épreuve.....	6
Évaluation.....	7
Épreuve E5 « Gestion de projet »	10
Forme de l'épreuve	10
Cadre d'un projet	10
Cadre de la veille informationnelle	13
Formalisation du dossier et du compte-rendu de veille informationnelle	13
Organisation de l'épreuve	13
Formulation de la nouvelle demande par la commission d'interrogation.....	15
Déroulement de l'épreuve	15
Évaluation.....	16
Épreuve E6 « Collaboration à la gestion des ressources humaines »	17
Forme de l'épreuve	17
Sujet « zéro ».....	17
Contenu et attentes de l'épreuve	17
Épreuve F2 « Module optionnel de parcours individuel ».....	18
Forme de l'épreuve	18
Déroulement de l'épreuve	18

Épreuve E4 « Optimisation des processus administratifs »

FORME DE L'EPREUVE	
Est-ce que l'épreuve se déroule sous forme ponctuelle ou en CCF ?	L'épreuve se déroule sous forme ponctuelle. Cela signifie qu'elle est organisée au niveau d'une académie ou d'un groupement académique dans des centres d'examen choisis par les services académiques des examens. Seuls les candidats des centres de formation professionnelle continue publics habilités peuvent passer l'épreuve en CCF.
Quand a lieu l'épreuve ?	Elle a lieu en fin de formation selon un agenda fixé par les services académiques des examens.
CADRE D'UNE MISSION	
Est-ce qu'une mission présentée dans le cadre de cette épreuve est forcément réelle ?	<p>Le cadre d'une mission est défini page 74 du référentiel. Il est notamment écrit « <i>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.</i> ».</p> <p>Le contexte dans lequel s'inscrit la mission est donc réel, il n'a pas été inventé pour les besoins de l'épreuve. La mission vise à apprécier l'acquisition de la compétence qui est lui est associée. Elle peut avoir été conduite en stage mais aussi en formation (bloc ou ateliers de professionnalisation) à partir d'une demande réelle d'une entreprise, d'une organisation publique ou encore d'une association. Chaque mission répond forcément à un besoin réel et permet d'apprécier les critères de performance associés aux compétences du bloc. Néanmoins, il est possible d'enrichir la mission en demandant des travaux complémentaires aux élèves. En effet, page 66 du référentiel de formation il est précisé « <i>Les quatre missions présentées à l'examen peuvent partir de situations réelles vécues et être enrichies par des travaux complémentaires qui constituent des moments de prise de recul et d'appropriation de nouvelles connaissances.</i> ».</p> <p>Quelques exemples de mission peuvent être donnés à titre indicatif mais de façon non-exhaustive :</p> <ul style="list-style-type: none">- réalisation d'un livret d'accueil ;- tout événement organisé de façon récurrente (team building par exemple) ;- mise en place d'outils de gestion ;- suivi d'un processus qualité, d'un processus de labélisation ou de certification ;- modification d'une procédure de gestion ;- constitution d'un dossier d'appel d'offre ; traitement des réponses à un appel d'offre ;- organisation d'une campagne de prospection ;- gestion d'une transaction commerciale ;- etc. <p>Pour trouver des missions en dehors des stages, il est important de solliciter les partenaires de l'établissement de formation de manière à ce que des missions permettant l'acquisition des compétences</p>

	<p>(attestée par les critères de performance associées à leur définition) puissent être conduites. La fédération française des métiers de l'assistanat et du secrétariat (FFMAS) constitue un réseau de partenaires précieux. Il est également recommandé de s'appuyer sur le réseau d'organisations accueillant habituellement les étudiants en stage, afin de disposer d'une base de contextes réels, utilement mobilisables. La délégation académique à la formation professionnelle initiale et continue du rectorat est en charge des relations avec le monde économique et peut aussi vous aider à identifier des partenaires, notamment grâce à ses ingénieurs pour l'école.</p> <p>Attention à ne pas confondre mission et projet. Un projet répond à des caractéristiques décrites page 76 du référentiel. Les épreuves E4 et E5 évaluent des compétences différentes, avec des critères de performance différents.</p>
Qu'attend-on d'une mission conduite dans un contexte international ?	<p>Le contexte international implique la mobilisation d'une langue vivante étrangère. Ce contexte peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - avéré (organisation basée dans un pays étranger, service à vocation internationale d'une organisation située sur le territoire national ou organisation qui a des contacts avec des entités ou ressortissants étrangers basés en France) ; - ou embryonnaire (réalisation d'une tâche simple dans un contexte international, pouvant donner lieu à un approfondissement afin de faire émerger une mission complète) mais le contexte international doit être réel comme l'exige le référentiel. Il ne s'agit donc pas de plaquer des tâches avec mobilisation d'une langue vivante étrangère sur une mission réalisée dans une organisation qui n'a pas de contexte international. <p>Le contexte international revêt deux dimensions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'interculturalité (référentiel de formation p. 57) : le traitement de l'interculturalité ne se focalise pas sur les origines géographiques mais intègre également les dimensions générationnelles ou sectorielles ; - la dimension communicationnelle (référentiel p. 23) : production d'écrits professionnels respectant les règles des langues française et étrangère notamment anglaise. <p>Une mission à l'international peut être enrichie par des travaux complémentaires conduits en formation, toutefois, il n'est pas possible d'apporter une coloration internationale par de nouveaux travaux à une mission qui s'inscrit initialement dans un contexte purement national.</p>
Une mission peut-elle être confiée dans le cadre du lycée ?	Une mission peut prendre appui sur toute expérience vécue par le candidat (stage, activité menée dans le cadre de la formation, expérience professionnelle) du moment où elle permet d'apprécier les compétences associées (via les critères de performance) à l'activité visée.
Est-il possible d'extraire des missions (pour E4) qui seraient des	Une mission désigne un ensemble coordonné d'activités s'inscrivant le plus souvent dans un processus routinier. Un projet implique nécessairement un volet collaboratif (parties prenantes internes,

composantes d'un projet présenté en E5 ?	externes), des contraintes de coût (budget) et de temps, non systématiquement requis dans une mission. De ce fait, des éléments de contexte (thème de travail) peuvent être partagés entre un projet et une mission à condition que : <ul style="list-style-type: none"> - le travail effectué dans le cadre de la mission ne soit pas une étape du projet, - la mission puisse être désolidarisée du projet et permettre l'évaluation des compétences du bloc 1.
Quel est le niveau des productions attendues ?	Le niveau exigé correspond aux critères de performance exprimés dans le référentiel de certification (annexe II de l'arrêté).
Une mission peut-elle s'inscrire dans la fonction RH (gestion de formations, participation au processus de recrutement, etc.) ?	Oui si elles permettent de mettre en avant la maîtrise des compétences du bloc « Optimisation des processus administratifs » et d'apprécier les critères de performance associés à ces compétences.

FORMALISATION DU DOSSIER	
Les annexes figurent-elles dans le dossier ou correspondent-elles à des documents présentés lors de l'interrogation ?	<p>Le dossier numérique adressé à la DEC sous format numérique ne comporte que les éléments cités p. 73 du référentiel, <u>sans les annexes</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - un sommaire, - la description des missions menées présentant les tâches et leur contexte d'exécution, - l'attestation de la candidate ou du candidat de non-plagiat, - les attestations de stage ou les certificats de travail attestant l'exécution du contrat de travail. <p>Ensuite, le candidat est libre mobiliser tout document (annexes) à sa convenance <u>le jour de l'interrogation</u>.</p>
Quel est le nombre maximum de documents à joindre à l'appui d'une fiche mission ?	<p>Le dossier adressé à la DEC ne contient pas de documents d'appui (ou annexes). Ceux-ci sont apportés par les candidats, le jour de l'épreuve, pour illustrer leur présentation orale.</p> <p>Le nombre de documents d'appui n'est pas spécifié : ils doivent étayer efficacement le propos des candidats. Il est attendu, à ce niveau de formation, que les candidats soient capables d'identifier les annexes les plus pertinentes pour venir en appui de leur présentation orale.</p>
Quelle sont la nature et le format attendus des supports et documents à l'appui de l'épreuve ?	<p>Les supports mobilisables peuvent être sous format numérique (documents professionnels écrits, séquences vidéo/audio, infographies, démonstration sur un applicatif, portfolio, copies d'écran, etc.) ou sous format papier. Les candidats sont évalués sur leur capacité à mobiliser des documents et supports adaptés, de nature à renforcer leur propos.</p>
Le portfolio, support potentiel mobilisé lors de l'interrogation orale, doit-il nécessairement être en ligne ?	<p>Le portfolio complète le CV, en apportant des illustrations de l'expérience professionnelle et personnelle acquise. Il est un outil précieux pour présenter le parcours de professionnalisation. La forme du document reste libre et doit permettre de consolider les compétences des personnes apprenantes.</p> <p>Toutefois, la mobilisation d'une application dédiée en ligne :</p> <ul style="list-style-type: none"> - facilite la démarche ; - montre la capacité de la personne candidate à exploiter des outils adaptés ; - permet une diffusion du portfolio via les réseaux sociaux professionnels (insertion d'un lien) ou le CV (QRcode) ; - sera mobilisable lors de la recherche de stage puis d'emploi. <p>Le référentiel de formation propose page 29 des solutions de portfolio.</p>
TRANSMISSION DU DOSSIER ET CONTROLE DE CONFORMITE	
Comment le dossier est-il transmis à la commission d'interrogation ?	<p>Le dossier numérique est adressé à la DEC via un fichier unique par candidat sous format .pdf, .docx ou .odt, il comporte les éléments cités p. 73 du référentiel.</p> <p>Les solutions suivantes peuvent être envisagées au niveau de chaque académie pour transmettre les dossiers numériques aux DEC :</p> <ul style="list-style-type: none"> - solutions académiques (cloud, espace collaboratif) permettant de définir des niveaux d'accès distincts pour les établissements (un simple lien pour déposer sans possibilité de lire ou modifier) membres de la commission de contrôle de validation, commissions d'interrogation ;

	<ul style="list-style-type: none"> - recours à un système d'envoi de clefs USB à centraliser par les DEC ou dans le centre d'examen.
Quels sont les éléments vérifiés lors du contrôle de conformité ?	Le contrôle de conformité est réglementé par l'arrêté du 22 juillet 2008, paru au BO n° 32 du 28 août 2008, portant définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur (contrôle de conformité des dossiers).
La personne candidate peut-elle régulariser sa situation après le contrôle ?	<p>Le contrôle de conformité porte sur les items suivants (voir l'annexe 11 de la circulaire d'organisation) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - absence de dossier ; - dossier déposé au-delà de la date fixée par les autorités académiques ; - durée du stage inférieure aux 14 semaines requises par la réglementation de l'examen, non justifiée par une dérogation ou un positionnement ; - document constituant le dossier non visé et non signé par les personnes habilitées à cet effet : cela désigne une attestation de stage signée par l'organisation d'accueil en stage, attestation de non-plagiat signée par les candidats. <p>La commission de contrôle ne vérifie pas le fond des missions présentées (couverture des 4 activités du bloc, présence d'un contexte international pour 2 missions, nombre de fiches, etc.) Le respect de ces attentes sera apprécié par la commission d'interrogation et traduit dans la grille d'évaluation.</p> <p>En cas de non-conformité du dossier, la personne candidate sera informée, selon le dispositif propre à chaque académie, du fait qu'elle ne peut être interrogée.</p>
ORGANISATION ET DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE	
Comment est composée la commission d'interrogation ?	<p>Page 75 du référentiel il est écrit : « <i>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. »</i></p> <p>La présence de personnes professionnelles exerçant dans le support aux actions managériales dans les commissions sera organisée par les services académiques des examens. Il est fort probable que le service du rectorat fasse appel aux établissements de formation pour proposer des noms de partenaires susceptibles de siéger dans les commissions. Quoi qu'il en soit, la présence de ces professionnels est importante pour favoriser les échanges et valoriser le diplôme. Cela implique d'instaurer des partenariats avec les spécialistes du métier.</p> <p>Une personne tutrice de stage peut être membre de jury mais elle ne peut interroger une personne candidate qu'elle a encadrée, par mesure d'équité.</p>

Combien de candidats une commission peut-elle interroger par jour ?	<p>La circulaire nationale préconise de prévoir un temps de lecture suffisant pour chaque dossier. Il est également conseillé d'attribuer entre le passage de deux candidats une durée suffisante pour procéder à l'évaluation de la personne candidate qui vient d'achever sa prestation.</p> <p>Le nombre de candidats n'est pas imposé, toutefois, il paraît utile de prévoir au moins 1 h 15 par candidat (10 minutes de lecture du dossier + 55 minutes d'interrogation + 10 minutes de formalisation de l'évaluation). Ainsi, il semble convenable qu'une commission interroge 5 candidats par jour.</p>
Quels sont les équipements à prévoir pour le déroulement de l'épreuve ?	<p>La circulaire nationale précise : « La commission d'interrogation doit avoir accès à un équipement informatique relié à internet pour prendre connaissance du dossier du candidat et pour une éventuelle vérification du non-plagiat. »</p> <p>La circulaire précise également : « Les candidats doivent s'organiser pour disposer des équipements fixes, mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Elles sont responsables de l'accès à ces ressources et de l'autonomie électrique des appareils mobiles. » Ainsi, les candidats sont responsables de l'équipement utilisé pour illustrer leur exposé. Le centre d'examen peut toutefois mettre des équipements à leur disposition mais ce n'est pas une obligation.</p>
La commission interroge-t-elle la personne candidate sur les quatre missions présentées ?	La personne candidate présente les quatre missions et la commission l'interroge sur celles-ci autant que de besoin.
Que faire si l'exposé de la personne candidate dure moins de 25 minutes ?	Il s'agit de durées maximum qui peuvent être plus courtes en fonction des prestations des candidats. Un exposé qui dure moins de 25 minutes ne doit pas être compensé par un entretien supérieur à 30 minutes.
Le questionnement du jury est-il exclusivement adossé à la prestation de la personne candidate à l'exclusion de toute autre appréciation ?	Les questions portent sur les missions présentées et peuvent concerner des points que la personne candidate n'aurait pas exposés mais qui apparaissent dans le dossier ou les documents proposés en appui. Les questions visent également à apprécier sa capacité à prendre de la hauteur sur ses réalisations et sur d'éventuels prolongements.
La commission peut-elle demander à la personne candidate d'effectuer une démonstration sur un outil (applicatif) durant l'entretien ?	Les membres du jury peuvent demander à la personne candidate de présenter sa démarche sur un outil avec une démonstration si cela présente un intérêt.
ÉVALUATION	
Le dossier rédigé et la prestation orale de la personne candidate sont-ils évalués en tant que tels ?	<p>Les critères de performance évalués sont ceux du référentiel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le dossier, sous format numérique, est objet d'évaluation, au niveau de la communication écrite puis au niveau de la production et gestion de l'information ; - la prestation orale permet d'évaluer les critères de performances liés à la communication orale.

Que doit-on attendre du critère « qualité de présentation du parcours de professionnalisation » ?	<p>La présentation du parcours inclut celle des entités sur lesquelles prennent appui les missions conduites. Elle peut être réalisée en introduction ou être distillée au fil de l'exposé sur lequel la personne candidate prend appui pour expliciter et valoriser son parcours. Le critère de qualité peut s'apprécier eu égard aux points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - cohérence du parcours eu égard au projet professionnel, - capacité des candidats à expliquer l'apport des stages, de l'expérience professionnelle et le cas échéant de la formation à la construction de leur projet professionnel, - capacité à conduire une analyse réflexive sur le parcours.
Comment évaluer une personne candidate qui présente une mission remplissant parfaitement tous les critères de performance et d'autres missions ne permettant pas d'apprécier les différents critères ?	<p>Si une mission est très riche par rapport aux autres, il convient de la pondérer en conséquence.</p> <p>La démarche suivante est attendue :</p> <ul style="list-style-type: none"> - appréciation d'un profil dans sa globalité, - examen de la prestation dans son ensemble pour déterminer le niveau des compétences atteint, - recommandation de ne pas découper le barème ligne à ligne ou mission par mission mais de privilégier une approche globale.
A quoi correspondent les niveaux proposés par la grille d'évaluation ?	<p>Le diplôme doit pouvoir être obtenu par un étudiant « moyen ». Les repères suivants sont proposés :</p>
<p>Le diagramme illustre les repères d'évaluation en forme de pyramide. À la base se trouve le niveau Novice. Au-dessus de Novice se trouvent les niveaux Apprenti et Confirmé. Au-dessus de Confirmé se trouvent les niveaux Expert et Est expert. Des flèches montent de Novice vers Apprenti, puis de Apprenti vers Confirmé, puis de Confirmé vers Expert et Est expert. À l'opposé de ces flèches, des flèches descendent de Novice vers Apprenti, puis de Apprenti vers Confirmé, puis de Confirmé vers Expert et Est expert. Les termes Novice, Apprenti, Confirmé, Expert et Est expert sont encadrés dans des boîtes bleues. À l'intersection de la diagonale ascendante et de la diagonale descendante se trouvent les termes subit, exécute et maîtrise, également encadrés dans des boîtes bleues.</p>	<p>Repères d'évaluation</p> <p>Novice : les productions sont maladroites et les outils ne sont pas utilisés de façon optimale.</p> <p>Apprenti : les productions sont le résultat d'un travail d'exécution qui ne témoigne pas d'un niveau d'autonomie suffisant. Le travail de réflexion reste encore long.</p> <p>Confirmé : les productions sont conformes aux attendus, le travail est réalisé en mobilisant les ressources adaptées. La personne fait preuve de perspicacité dans ses choix et sa réflexion.</p> <p>Expert : Les productions sont conformes aux attendus, la personne a mobilisé les bonnes ressources sans guidage. La créativité des solutions et la qualité des productions et de la communication sont à souligner.</p>
Comment la commission d'interrogation doit-elle exploiter la grille d'évaluation ?	<p>L'évaluation est conduite à l'aide :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de la grille dédiée, - des repères de niveau (novice, apprenti, confirmé, expert), - du référentiel p. 21 à 32 (bloc 1 « Optimisation des processus administratifs ») pour apprécier les critères de performance.

	<p>Pour compléter la grille, la commission prend appui sur le dossier, les supports mobilisés, l'exposé oral et l'entretien, en lien avec les critères de performance du référentiel.</p> <p>La note doit être justifiée dans la partie « appréciation », il convient de préciser le niveau d'atteinte des compétences visées.</p>
Est-ce que les critères spécifiques au domaine, de communication, de production et de gestion de l'information ont le même poids ?	<p>L'évaluation implique une approche globale, par profil.</p> <p>La grille ne doit pas faire l'objet d'une répartition des points ligne à ligne ou mission par mission.</p>
Dans quels cas sont appliquées des pénalités ?	<p>La circulaire d'organisation propose des grilles d'aide à l'évaluation où l'absence d'éléments prévus réglementairement dans le dossier est sanctionnée : absence de fiche descriptive de mission, absence de mission réalisée dans un contexte international.</p>
Comment tenir compte des cas spécifiques : mission adossée à un contexte fictif ou mission observée ?	<p>La mission :</p> <ul style="list-style-type: none"> - est forcément issue d'expérience vécue par la candidate ou le candidat (référentiel p. 74) ; - est forcément réalisée (référentiel p. 73), c'est-à-dire qu'elle doit faire l'objet de travaux effectifs du candidat. La contribution du candidat ne peut se limiter à une seule tâche. <p>À défaut, il est tenu compte de ces éléments dans le cadre prévu par la grille d'évaluation au niveau des critères de performance.</p>
Quelle est la place des langues étrangères dans l'épreuve ?	<p>La définition du bloc de compétences « Optimisation des processus administratifs » ne contient pas de critères de performance (associés aux compétences) ni de savoirs en langue étrangère et l'épreuve ne définit pas d'échange en langue étrangère.</p> <p>En revanche, sont évalués :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'interculturalité, préoccupation importante dans ce référentiel car la prise en compte des procédures ou encore des modes d'interaction selon les partenaires sont déterminantes pour la conduite des missions. C'est cette capacité à intégrer l'interculturalité dans la réalisation des missions qui sera prise en compte dans l'épreuve ; - La capacité de la personne candidate à établir une communication à l'écrit et à l'oral en langue étrangère (critères du référentiel p. 23). <p>Le caractère international est apprécié par la commission par divers moyens : exposé du candidat, questionnement, documents présentés.</p>

Épreuve E5 « Gestion de projet »

FORME DE L'EPREUVE	
Est-ce que l'épreuve se déroule sous forme ponctuelle ou en CCF ?	L'épreuve se déroule en CCF pour les candidats des lycées publics et privés sous contrat et des établissements habilités, sous forme ponctuelle pour les autres.
CADRE D'UN PROJET	
Qu'est-ce qu'un projet présenté lors de cette épreuve ?	<p>La notion de projet est définie page 33 du référentiel « <i>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 :</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>- 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,</i><i>- d'un projet mené en responsabilité dans lequel elle dispose d'une grande autonomie dans l'organisation et le suivi du projet. »</i> <p>Les caractéristiques d'un projet font partie de la définition de l'épreuve page 76 :</p> <p>« <i>Pour permettre une évaluation des compétences, les projets présentés par les candidats doivent répondre aux caractéristiques suivantes :</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>- répondre à un besoin d'une organisation, avec un objet clairement identifié ainsi que des objectifs stratégiques et opérationnels définis,</i><i>- présenter un caractère singulier,</i><i>- nécessiter la coordination de partenaires internes et externes,</i><i>- couvrir le cycle de réalisation d'un projet avec l'expression de contraintes de coordination aux différentes étapes,</i><i>- permettre une planification des tâches, une expression des livrables et une évaluation de la durée du projet,</i><i>- offrir de l'autonomie dans la prise de décision, notamment par une prise en compte des risques associés au projet,</i><i>- permettre la définition d'un budget avec plusieurs postes,</i><i>- présenter des éléments contractuels avec les partenaires,</i><i>- mobiliser plusieurs outils (notamment numériques),</i><i>- permettre d'évaluer ses retombées. »</i> <p>Un projet répond à un besoin nouveau pour les parties prenantes. Une visite d'entreprise peut être un projet de début de formation pour appréhender la démarche de projet mais ne répond pas aux caractéristiques d'un projet telles qu'énoncées ci-dessus : il faut bien distinguer les projets d'apprentissage de la gestion de projet des projets présentés lors de l'examen. L'apprentissage du bloc « Gestion de projet » est itératif et incrémental (voir le référentiel de formation). Un exemple de projet est proposé sur le site du CR-COM : le projet Pocheco. Il s'agit d'une situation réelle, qui correspond à un besoin réel, et qui peut être vécu en formation. Ainsi certains étudiants peuvent réaliser ce projet pour le présenter à l'examen.</p> <p>Quelques exemples de projet peuvent être donnés à titre indicatif mais de façon non-exhaustive :</p> <ul style="list-style-type: none">- la création d'un site internet est un projet. La mise à jour d'un site est plutôt une mission relative à l'activité 1.2. ;- l'organisation d'une collecte de fonds pour la création d'une école dans un pays étranger ;

	<p>- on peut également se référer au référentiel en page 33 qui donne quelques exemples de projets : « <i>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.</i> »</p>
Qu'entend-on par «caractère unique» du projet : un changement d'acteurs confère-t-il un nouveau caractère unique au projet ?	Un projet ne peut être reconduit à fréquence régulière suivant un processus identique. Ainsi, l'organisation d'un événement annuel (par exemple) peut être considéré comme un projet <u>si une ou plusieurs modalités (acteurs, thème, lieu, programme) varient d'une année sur l'autre.</u>
Un projet peut-il être réalisé à plusieurs ?	<p>Un projet peut consister à faire collaborer ou coopérer plusieurs Office managers pour répondre à un besoin. Dans ce cas, il est possible que plusieurs étudiant(e)s collaborent dans la mesure où le projet permet à chacun(e) de développer les compétences associées au bloc et que celles-ci peuvent être évaluées lors de l'examen à partir des critères de performance définis dans le référentiel.</p> <p>Dans ce cas, les participants au projet ne présentent pas les mêmes réalisations et chacun(e) doit être en mesure d'expliquer l'ensemble des étapes du projet auquel il(elle) a participé.</p> <p>La réalisation d'un projet par plusieurs étudiants nécessite une vigilance particulière de l'enseignant(e), afin de garantir que la complexité du projet permette à chacun(e) de développer les compétences attendues. Chaque personne qui participe doit être placée en position d'Office manager.</p>
Toute la classe peut-elle avoir le même projet ?	<p>L'organisation en mode projet n'est pas équivalente à un travail collectif. Il s'agit de faire coexister des groupes de travail chargés de conduire des projets différents avec des temps, objectifs, modes organisationnels, contraintes distincts.</p> <p>En revanche, plusieurs groupes projet au sein de la classe peuvent s'inscrire dans le cadre d'une même organisation (association, mini-entreprise, etc.).</p>
Est-il possible de contribuer à un projet en cours de réalisation ou s'agit-il d'y participer dès son origine ?	<p>Un groupe projet peut évoluer quant à sa composition. À ce moment-là, la personne candidate est tout de même en mesure de présenter les étapes auxquelles elle n'a pas réellement participé. Elle est capable de présenter les objectifs, enjeux, acteurs, modalités, contraintes, outils et résultats.</p> <p>Un point de vigilance : pour être valable, la personne candidate doit avoir participé de manière significative à l'ensemble du projet et ne pas être simplement intervenue rapidement sur 1 ou 2 phases.</p>
Un projet est-il forcément terminé ?	Les projets présentés à l'examen doivent permettre d'évaluer les compétences du bloc « Gestion de projet ». Les réalisations doivent permettre d'apprécier les critères de performance associés aux compétences.

	C'est donc à la commission d'apprécier le degré d'atteinte des compétences. Si le projet n'est pas terminé, la commission pourra lors de l'entretien investiguer les conditions de non-respect des délais par exemple, car l'évaluation du projet, qui intervient en fin de déroulement, est également une compétence du bloc.
Est-ce qu'un projet présenté dans le cadre de cette épreuve est forcément réel ?	<p>Page 77 du référentiel il est écrit « <i>Il présente deux projets vécus au cours de la formation, y compris au cours des ateliers de professionnalisation et des stages en milieu professionnel</i> ».</p> <p>Un projet est donc réel, il n'a pas été inventé pour les besoins de l'épreuve. Il vise à apprécier l'acquisition de la compétence qui est lui est associée. Chaque projet répond forcément à un besoin réel et permet d'apprécier les critères de performance associés aux compétences du bloc.</p> <p>Pour des questions de confidentialité, il est possible que des éléments du projet soient modifiés pour leur présentation à l'examen. Ces modifications ne doivent pas obérer l'évaluation des compétences (sinon choisir un autre projet).</p> <p>Pour trouver des projets en dehors des stages, il est important de solliciter les partenaires de l'établissement de formation de manière à ce que des projets permettant l'acquisition des compétences (attestée par les critères de performance associées à leur définition) puissent être conduits.</p> <p>La fédération française des métiers de l'assistanat et du secrétariat (FFMAS) constitue un réseau de partenaires précieux. Il est également recommandé de s'appuyer sur le réseau d'organisations accueillant habituellement les étudiants en stage, afin de disposer d'une base de contextes réels, utilement mobilisables. La délégation académique à la formation professionnelle initiale et continue du rectorat est en charge des relations avec le monde économique et peut aussi vous aider à identifier des partenaires, notamment grâce à ses ingénieurs pour l'école.</p>
Peut-on envisager un projet réalisé pour le compte de notre établissement ?	Oui, si le projet répond aux exigences du référentiel, s'il n'est pas confié à la classe entière et s'il permet à la personne candidate de se positionner en tant qu'Office manager.
Pouvons-nous enrichir certains projets réalisés quand des éléments constitutifs sont manquants (budget, thème de veille, etc.) ?	Oui, dans la mesure où il s'agit d'éléments réalistes, suffisamment riches pour développer les compétences et permettre leur appréciation au moment de la certification.
Si le stage se termine avant l'aboutissement du projet, l'étudiant(e) peut-il (elle) continuer d'y contribuer durant les heures d'atelier de	<p>Un projet peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> - filé, donc poursuivi après le stage durant les heures d'atelier de professionnalisation si les contraintes géographiques et temporelles peuvent être gérées dans le respect du règlement intérieur de l'établissement (le référentiel précise p.88 : les ateliers de professionnalisation doivent faciliter la rencontre avec des

professionnalisation ou de gestion de projet ?	personnes des secteurs économiques, institutionnels ou associatifs au sens large) ; - impulsé lors d'un premier stage (fin 1er semestre de 1ère année) puis poursuivi lors du stage suivant (fin 2ème semestre de 1ère année par exemple).
CADRE DE LA VEILLE INFORMATIONNELLE	
La veille informationnelle présentée à l'examen est-elle en lien avec l'un des projets présentés lors de l'épreuve ?	Oui.
La veille informationnelle répond-elle à un besoin complémentaire exprimé dans le cadre du projet ?	Non, la veille correspond à une démarche inhérente à tout projet. Les axes sont notamment : économique, juridique, managérial, technologique voire politique. La veille ne s'adosse pas à un besoin complémentaire exprimé pour l'un des projets.
FORMALISATION DU DOSSIER ET DU COMPTE-RENDU DE VEILLE INFORMATIONNELLE	
Faut-il compléter une attestation de non plagiat par projet ?	Non, une seule attestation est attendue pour l'ensemble du dossier.
Le dossier doit-il comporter un projet accompagné et un projet en responsabilité ?	Non, le référentiel ne l'exige pas.
Des exemples de fiche descriptive complétée et de changement de paramètres pour l'épreuve E5 sont-ils disponibles ?	Oui, des exemples adossés au projet Pocheco sont accessibles sur le site du CrCom.
Comment se présente le compte-rendu de veille informationnelle ?	Le compte-rendu de veille informationnelle revêt une forme professionnelle mais n'est soumis à aucun cadre spécifique. Il présente la démarche, les sources, les outils mobilisés, les règles mises en place permettant l'actualisation, les résultats de la veille et les modalités de diffusion à l'équipe projet. Il est attendu de la personne candidate qu'elle fasse preuve d'autonomie dans la présentation de son travail.
ORGANISATION DE L'EPREUVE	
Quand est organisée l'épreuve en CCF ?	Le principe du CCF est que l'épreuve se déroule lorsque la personne candidate est prête. L'épreuve doit se dérouler avant la date de la réunion d'harmonisation fixée par l'académie ou le regroupement d'académie.
Faut-il organiser deux épreuves distinctes pour la situation A et la situation B ?	Les sous-épreuves A et B peuvent être organisées consécutivement le même jour ou à deux dates distinctes. Seul l'ordre de déroulement doit être respecté. La situation A peut avoir lieu avant que le projet qui sera présenté en situation B ne soit terminé.

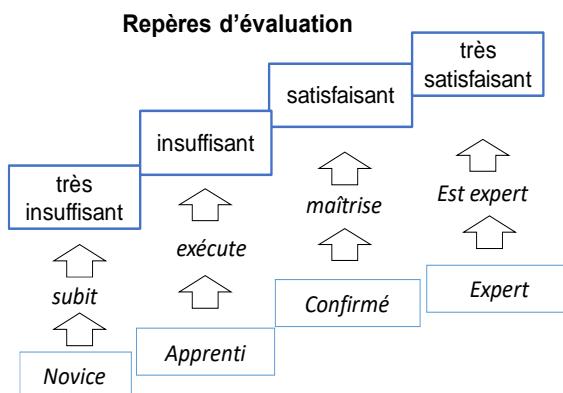
Faut-il organiser un calendrier pour les CCF ?	Un calendrier peut prévoir la période des interrogations pour respecter les contraintes organisationnelles mais celui-ci ne peut être figé longtemps en amont puisque le CCF a lieu lorsque la personne candidate est prête à être évaluée.
Comment est composée la commission d'interrogation ?	<p>La composition de la commission pour l'épreuve sous forme ponctuelle est définie page 78 : « <i>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.</i> »</p> <p>Pour l'épreuve en CCF, la composition de la commission d'interrogation varie selon la situation d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - situation A définie page 78 « <i>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.</i> » - situation B définie page 79 « <i>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.</i> »
L'académie peut-elle opter pour un format numérique du dossier ?	<p>En CCF, c'est envisageable puisque chaque établissement gère les dossiers de ses candidats.</p> <p>Pour la forme ponctuelle, le format papier est à conserver pour garantir aux commissions de disposer du dossier.</p>
Comment se déroule l'épreuve ?	Le déroulement de l'épreuve est décrit dans le référentiel, pages 77 à 79. La circulaire d'organisation en précise les modalités, notamment les réunions d'entente et d'harmonisation, la mise à disposition des dossiers et la préparation des interrogations.
Si le projet a été réalisé dans une organisation, comment les candidats vont-ils accéder aux ressources informatiques lors de l'épreuve ? Doivent-ils se munir d'un ordinateur personnel ?	<p>Deux solutions : soit les ressources informatiques sont répliquées dans le centre d'examen soit elles sont accessibles à distance.</p> <p>Dans le référentiel page 77 il est écrit : « <i>ils [les personnes candidates] 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.</i> »</p>
L'organisation des temps de passage de candidats doit-elle prévoir un	Un temps de lecture des dossiers et d'élaboration des nouvelles demandes est à prévoir ainsi qu'un temps pour compléter les grilles d'évaluation.

temps de lecture des dossiers ?	La circulaire nationale précise qu'une durée indicative de 30 minutes est préconisée pour la lecture des dossiers lors de l'épreuve ponctuelle.
FORMULATION DE LA NOUVELLE DEMANDE PAR LA COMMISSION D'INTERROGATION	
Qui prépare la nouvelle demande pour modifier ou compléter le projet ?	C'est la commission d'interrogation.
Combien de paramètres doivent être changés pour l'épreuve ?	Le nombre de paramètres modifiés est à apprécier en fonction de la complexité de chacun. Le choix des paramètres modifiés est au service de l'évaluation des compétences et doit pouvoir être traité dans la durée impartie.
La prolongation du projet doit-elle être temporelle ou doit-il s'agir d'une extension du projet dans son format ?	La nouvelle demande peut porter sur un élément du projet existant ou sur une extension du projet dans le temps ou au niveau de ses objectifs.
Comment formuler une nouvelle demande si le projet présenté n'en est pas vraiment un ?	Le jury prendra appui sur la fiche descriptive du candidat et s'aidera des critères de performance associés aux compétences pour construire l'expression d'une nouvelle demande.
Lors de la remise de la nouvelle demande à la personne candidate, la commission doit-elle s'assurer qu'elle a compris ?	La nouvelle demande formalisée sur la fiche dédiée doit être rédigée de manière explicite, claire et précise (validation par les deux membres de la commission). Dès lors, la commission n'a pas besoin de vérifier que la personne candidate a compris la demande. Si celle-ci a mal interprété la demande, cela donne des indications à la commission sur le degré d'acquisition des compétences. Lors de l'entretien, la commission peut être amenée à questionner la personne candidate sur ses choix.
DEROULEMENT DE L'EPREUVE	
Que faire si le temps de préparation en loge (45') n'est pas entièrement utilisé par le candidat ?	Il s'agit de prévoir une mise en loge de 45 minutes par candidat. Si un candidat décide de ne pas utiliser les 45 minutes de préparation, cela relève de son choix personnel puisque le référentiel précise qu'il s'agit d'une durée maximale.
Le dossier rédigé et la prestation orale sont-ils évalués en tant que tels ?	Les critères de performance évalués sont ceux du référentiel. Ils intègrent la dimension « communication écrite ». De ce fait, le dossier est pris en compte dans l'évaluation en tant que document écrit. La prestation orale permet d'évaluer les critères de performances liés à la communication orale.
Lors de l'épreuve, pour la veille, faut-il présenter les outils utilisés ?	Pour l'oral, tout support peut être mobilisé pour étayer la présentation de la démarche, ainsi que celle des outils de veille, conformément à la grille d'évaluation de l'épreuve : démonstration grâce à une application, copies d'écran, documents divers.
Que faire si, du fait d'un projet "trop léger", le jury n'a plus de questions à poser ou si le candidat n'arrive plus à répondre	Le référentiel et la circulaire ne prévoient pas l'interrogation du candidat sur le projet non retenu mais uniquement sur celui ayant fait l'objet d'une demande complémentaire. Les durées d'interrogation prévues sont également des "maximum". Il convient alors de proposer un questionnement suffisamment complet sur les différents aspects du

aux questions ? Est-il possible d'étendre le questionnement à l'autre projet ? projet. Si le candidat ne parvient plus à répondre aux questions, il peut être libéré : cela est possible uniquement parce que le référentiel précise qu'il s'agit d'une durée maximale. Ensuite, les éventuelles lacunes constatées seront appréciées via la grille d'évaluation.

ÉVALUATION

A quoi correspondent les niveaux proposés par la grille d'évaluation ? Le diplôme doit pouvoir être obtenu par un étudiant « moyen ». Les repères suivants sont proposés comme pour l'épreuve E4 :



Novice : les productions sont maladroites et les outils ne sont pas utilisés de façon optimale.

Apprenti : les productions sont le résultat d'un travail d'exécution qui ne témoigne pas d'un niveau d'autonomie suffisant. Le travail de réflexion reste encore long.

Confirmé : les productions sont conformes aux attendus, le travail est réalisé en mobilisant les ressources adaptées. La personne fait preuve de perspicacité dans ses choix et sa réflexion.

Expert : Les productions sont conformes aux attendus, la personne a mobilisé les bonnes ressources sans guidage. La créativité des solutions et la qualité des productions et de la communication sont à souligner.

Comment la commission d'interrogation doit-elle exploiter la grille d'évaluation ? L'évaluation est conduite à l'aide :

- de la grille dédiée,
- des repères de niveau (novice, apprenti, confirmé, expert),
- du référentiel p. 33 à 40 (bloc 2 « Gestion de projet ») pour apprécier les critères de performance.

Pour compléter la grille, la commission prend appui sur le dossier, les supports mobilisés, la pratique, l'exposé oral et l'entretien, en lien avec les critères de performance du référentiel.

La note doit être justifiée dans la partie « appréciation », il convient de préciser le niveau d'atteinte des compétences visées par chaque candidat.

Dans quels cas sont appliquées des pénalités ? La circulaire d'organisation propose des grilles d'aide à l'évaluation où l'absence d'éléments prévus réglementairement dans le dossier est sanctionnée : absence de fiche descriptive de projet, absence de compte-rendu de veille informationnelle.

Épreuve E6 « Collaboration à la gestion des ressources humaines »

FORME DE L'EPREUVE	
Serait-il possible que cette épreuve E6 puisse être réalisée sur poste informatique, avec un traitement de texte et un tableur ?	Non, l'épreuve E6 est une épreuve écrite.
SUJET « ZERO »	
Peut-on disposer du sujet « zéro » ?	Le sujet « zéro » Norma Pyxis est disponible sur le site du CrCom à l'adresse https://crcm.ac-versailles.fr/spip.php?article958 . Il vise à donner une idée de ce que pourrait être l'épreuve E6. Bien entendu, le sujet de l'épreuve est ensuite susceptible d'évoluer par rapport au sujet « zéro ».
Dans le sujet « zéro » comment est traitée la dimension interculturelle ?	Dans le cas qui vous est présenté, la dimension interculturelle peut être abordée par la succession des fusions entre laboratoires.
CONTENU ET ATTENTES DE L'EPREUVE	
La production d'un rapport est-elle attendue en première partie ?	Oui, un rapport permet d'établir un diagnostic argumenté du management opérationnel et de la gestion des ressources humaines puis de proposer des solutions contextualisées et justifiées.
Dans la première partie de l'épreuve, attend-on des candidats qu'ils proposent des annexes qui illustrent le diagnostic ou les solutions proposées ?	La première partie ne requiert pas nécessairement l'élaboration d'annexes au rapport. Toutefois, la personne candidate sera toujours évaluée sur sa capacité à exploiter les données mises à sa disposition au service de son analyse. Dans ce cadre, une analyse chiffrée de données numériques pourra opportunément venir en appui du diagnostic et/ou des propositions de solutions selon les modalités que la personne candidate jugera les plus pertinentes.
La détection de la problématique pourra t'elle s'appuyer sur une étude de données quantitatives comme dans le DOPS ?	La problématique du cas est indiquée dans l'énoncé et les consignes. Les annexes permettent ensuite de la confirmer.
Quels outils peuvent être demandés lors de la deuxième partie de l'étude de cas ?	Tous les outils ou méthodes abordés dans le bloc 3, et pertinents pour traiter l'étude du cas proposé peuvent être mobilisés. Toutefois, au-delà des outils, il est attendu de la personne candidate : <ul style="list-style-type: none">- qu'elle fasse preuve de créativité pour émettre une proposition qui réponde à la demande ;- qu'elle soit en capacité d'expliquer ses choix.

Épreuve F2 « Module optionnel de parcours individuel »

FORME DE L'EPREUVE	
Est-ce que l'épreuve se déroule sous forme ponctuelle ou en CCF ?	L'épreuve orale se déroule sous forme ponctuelle. Elle est organisée au niveau d'une académie ou d'un groupement académique dans des centres d'examen choisis par les services académiques des examens.
DEROULEMENT DE L'EPREUVE	
Comment se déroule l'épreuve ?	<p>L'épreuve orale dure 20 minutes :</p> <ul style="list-style-type: none">- exposé de 10 minutes maximum durant lesquelles le candidat prend appui sur les supports de son choix,- entretien de 10 minutes maximum est ensuite conduit par la commission d'interrogation.