

BTS Gestion de la PME – Session 2020
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs
Grille d'évaluation – Contrôle en cours de formation (CCF)

CANDIDAT(E)	Nom et Prénom : Matricule :	
Membres de la commission :		Signatures

SITUATION A - CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Observations des formateurs sur le parcours de formation <i>Notamment à partir des situations professionnelles inscrites dans le tableau synoptique du candidat</i>	
En établissement de formation	En milieu professionnel

CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA SITUATION A - (CCF)

	TI	I	S	TS
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs				
C.1.1 Qualité de la prospection effectuée ou de la réponse à l'appel d'offres				
<i>Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés</i>				
<i>Une réponse pertinente aux appels d'offre dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés</i>				
C.1.2 Qualité du traitement de la demande de client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)				
<i>Qualité de la réponse apportée au client (du devis jusqu'à la facturation)</i>				
<i>Pertinence et qualité des relances pour impayés et leur suivi</i>				
C.1.3 Pertinence de l'information, du conseil et du traitement des réclamations				
<i>Qualité de l'accueil</i>				
<i>Qualité et pertinence du traitement des réclamations</i>				
C.1.4 Pertinence du choix des fournisseurs				
C.1.5 Qualité du suivi et du contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME				
<i>Qualité du traitement du besoin d'achat ou d'investissement</i>				
<i>Qualité de l'évaluation des performances des fournisseurs</i>				
C.1.6 Pertinence du suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME				
<i>Qualité des contrôles des enregistrements</i>				
<i>Qualité de l'analyse des comptes de tiers</i>				
<i>Qualité des opérations de rapprochement bancaire</i>				
<i>Qualité des opérations relatives à la déclaration de TVA</i>				
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique				
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>				
<i>Sélection des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>				

Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur				
Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO				
Résultats en termes de communication				
Diversité des situations de communication écrite et orale rencontrées				
Valorisation de l'image de l'entreprise dans la relation				
Fiabilité des informations communiquées				
Pertinence de l'analyse des contextes de communication écrite				
Efficacité de la communication écrite avec les partenaires internes et externes				
Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise				
Pertinence de l'analyse des contextes de communication orale				
Efficacité de la communication orale avec les partenaires internes et externes				
NOTE SUR 14 POINTS - Situation A				

CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA SITUATION B - (CCF)

	TI	I	S	TS
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs				
Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME				
Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux				
Qualité et conformité de la production demandée				
Précision et rigueur de la présentation de la production demandée				
Capacité à expliquer et justifier les étapes, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux (productions réalisées en cours de formation et productions demandée)				
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur				
Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas				
Résultats en termes de communication				
Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle				
Adaptation aux évolutions de la situation initiale				
Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail				
Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels				
Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée				
NOTE SUR 6 POINTS - Situation B				

Pénalités pour non-respect du contenu défini par l'épreuve	
-2 points par fiche manquante	
TOTAL épreuve E41	
NOTE SUR 20 POINTS : Situation A + situation B -pénalités éventuelles	

Document d'aide à l'évaluation à usage exclusif de la commission d'interrogation

ANNEXE V – 7.2

BTS Gestion de la PME – Session 2020
E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs

Fiche d’appréciation globale – Situations A & B – Contrôle en cours de formation (CCF)

NOM de l’établissement : _____

NOM et Prénom du candidat : _____

Date de l’interrogation (pour la situation B) : _____

Note sur 20 :

Appréciation globale

En plus de l'appréciation globale, les examinateurs veilleront à expliciter les éléments pour lesquels le candidat n'a pas atteint le niveau requis de compétences (Situation A & B).

Visa des examinateurs

E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs
Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences

Document à l'attention des membres de la commission

SITUATION A - Contrôle en cours de formation (CCF)

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
TI	I	S	TS
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs			
C.1.1. Qualité de la prospection effectuée ou de la réponse à l'appel d'offres			
<i>Une prospection efficace, ciblée et les outils de suivi adaptés</i>			
Pas d'identification de la cible, démarche de prospection suivant un protocole sans que le choix soit argumenté. Documents présentant l'offre commerciale pas adaptés à la cible et au contexte.	Prospection conduite partiellement : Cible de prospection identifiée. Les documents présentant l'offre sont conçus à partir d'indications quant à la méthode et au plan d'action. Mise en place imprécise d'outils de suivi mais pas d'évaluation (ou non adaptés).	Analyse de la situation de gestion qui permet une identification pertinente de la cible, la mise en œuvre d'une méthode de prospection avec des documents adaptés et d'un plan d'action aidée par le questionnement des enseignants. Mise en place d'outils de suivi et d'évaluation adaptés.	Capacité à identifier d'autres cibles de prospection. Est capable de proposer d'autres actions de prospection avec des méthodes et des plans d'actions adaptés.
<i>Une réponse pertinente aux appels d'offres dans le champ de compétences de la PME et des outils de suivi adaptés.</i>			
Dossier de réponse à l'avis de marché public ne respectant pas la procédure. Dossier d'appel d'offres irrecevable.	Identification partielle des pièces justificatives pour constituer le dossier de réponse. Mise en place d'outils de suivi mais pas d'évaluation (ou non adaptés).	Analyse de l'avis de marché public, la constitution d'un dossier de réponse respectant la procédure (avec une aide minimale extérieure) et les délais. Mise en place d'outils de suivi et d'évaluation adaptés.	Constitution du dossier de réponse en toute autonomie.
C.1.2. Qualité du traitement de la demande du client (de la demande de devis jusqu'à la relance des éventuels impayés)			
<i>Qualité de la réponse apportée au client (du devis jusqu'à la facturation)</i>			
Réponse à la demande n'est pas adaptée car la demande n'est pas comprise ou le contexte de la situation professionnelle n'est pas appréhendé.	- Réponse partiellement adaptée - Réponse nécessitant systématiquement une aide extérieure (parvient à répondre mais systématiquement guidé par exemple : il faut créer le client, réaliser un devis ...).	- Réponse adaptée au client en autonomie en lien avec le contexte (en fonction de la demande, de la relation avec le client, du processus de vente, des CGV...) : actualisation des données, documents commerciaux conformes en toute autonomie. - Capacité à assurer le suivi de cette demande, le contrôle et apporter d'éventuelles modifications.	Capacité à prendre en charge la demande du client et les opérations de suivi, de contrôle, de modification en toute autonomie et avec réactivité et anticipation.
<i>Pertinence et qualité des relances pour impayés et leur suivi</i>			

Enjeux des relances et des outils de suivi non perçus. Moyens à mobiliser non identifiés.	Relances et suivi effectuées avec une aide extérieure.	Des relances pertinentes et adaptées à la procédure en vigueur et en mobilisant les ressources nécessaires. Un suivi adapté.	Capacité à proposer une amélioration de la procédure de relance ou d'autres moyens de recouvrement.
---	--	--	---

C.1.3. Pertinence de l'information, du conseil et du traitement des réclamations

Qualité de l'accueil

Réponse à la demande du client inexistante ou non adaptée car demande non comprise ou contexte de la situation professionnelle non appréhendé.	Analyse insuffisante de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure pour accueillir, informer, conseiller. Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir au résultat attendu.	Analyse de la situation professionnelle permettant un accueil adapté, une délivrance d'informations et de conseils adaptés à la demande du client.	Capacité à analyser et à améliorer la procédure d'accueil (seulement si l'amélioration se justifie).
--	--	--	--

Qualité et pertinence du traitement des réclamations

Réponse à la demande du client inexistante ou non adaptée car demande non comprise ou contexte de la situation professionnelle non appréhendé.	Analyse insuffisante de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure pour traiter les réclamations. Des ajustements sont encore nécessaires pour parvenir au résultat attendu.	Analyse de la situation professionnelle permettant un traitement efficace des réclamations formulées par le client.	Capacité à analyser et à améliorer le traitement des réclamations, en fonction notamment des coûts de non qualité (seulement si l'amélioration se justifie).
--	--	---	--

C.1.4. Pertinence du choix des fournisseurs

Choix non adapté car la demande n'est pas comprise ou le contexte de la situation professionnelle n'est pas appréhendé.	Analyse et démarche insuffisantes de la situation professionnelle nécessitant une aide extérieure systématique pour élaborer le cahier des charges et pour choisir et mettre en œuvre l'outil de comparaison.	Analyse de la situation professionnelle nécessitant quelques explications complémentaires quant à l'élaboration du cahier des charges reflétant les besoins de la PME. Choix du fournisseur et sélection argumentée et justifiée, en toute autonomie.	Capacité à analyser, et à améliorer la procédure de qualification des fournisseurs si nécessaire.
---	---	---	---

C.1.5. Qualité du suivi et du contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME

Qualité du traitement du besoin d'achat ou d'investissement

Besoin non compris ou non évalués.	Traitement du besoin partiellement conduit et/ou adapté.	Opérations d'achats conformes au besoin, suivies et contrôlées (réception, règlements) en lien avec le contexte (processus d'achat, CGA, fournisseurs qualifiés).	Capacité à repérer les procédures de contrôles et à les améliorer si nécessaire.
------------------------------------	--	---	--

Qualité de l'évaluation des performances des fournisseurs

Enjeux de l'évaluation des fournisseurs non perçus, démarche non assurée.	Analyse insuffisante nécessitant une aide extérieure systématique (on donne les critères).	Analyse de la situation conduisant à la mise en place d'outils d'évaluation des fournisseurs adaptés au contexte. Les propositions d'actions à mener auprès des fournisseurs sont réalisées avec une aide minimale extérieure.	Évaluation de la performance de qualité et réactivité en toute autonomie.
---	--	--	---

C.1.6. Pertinence du suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs

Qualité des contrôles des enregistrements

Absence de contrôle, non compréhension des principes comptables.	Identification et vérification de l'existence des écritures comptables générées. Aide extérieure systématique pour effectuer les contrôles et modifier les erreurs éventuelles.	Enregistrements comptables conformes aux principes comptables et aux choix de l'entité. Rectification des erreurs.	Autonomie rigueur et réactivité dans le suivi comptable des opérations commerciales.
Qualité de l'analyse des comptes de tiers			
Non compréhension des enjeux représentés par l'analyse des comptes de tiers.	Identification des comptes de tiers et des informations comptables inhérentes mais traitement incomplet de celles-ci.	Analyse des créances clients et des dettes fournisseurs, mise en œuvre des actions pour le respect des échéances et évaluation de l'impact sur la trésorerie.	Autonomie rigueur et réactivité dans le suivi des comptes de tiers et anticipation sur la trésorerie.
Qualité des opérations de rapprochement bancaire			
Non compréhension des enjeux du rapprochement.	État réalisé en suivant un mode opératoire (manque d'autonomie).	État de rapprochement bancaire réalisé.	Capacité à rectifier en comptabilité des éléments en suspens.
Qualité des opérations relatives à la déclaration de TVA			
Non identification des informations comptables permettant le traitement des opérations relatives à la TVA.	Calcul de la TVA due et déclaration de TVA effectués avec un mode opératoire (manque d'autonomie).	Établissement, contrôle et dépôt de la déclaration de TVA en conformité à la réglementation pour les opérations réalisées en France métropolitaine. Aide nécessaire pour la TVA intracommunautaire.	Capacité à traiter l'ensemble des opérations relatives à la déclaration de TVA en toute autonomie.
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique			
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique			
Ne se repère pas dans l'environnement numérique.	Met en œuvre l'environnement numérique sans analyser les choix, peu d'autonomie.	Analyse les contraintes et les ressources. Met en œuvre l'environnement numérique en justifiant les choix.	Met en œuvre l'environnement numérique et si nécessaire propose des améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
Sélection des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages			
Sélection non pertinente et/ou usage inadapté des outils ou des services compte tenu du contexte de la situation de communication écrite et méconnaissance des finalités des outils.	Connaissance des finalités mais outils sélectionnés ou usage non adapté à la situation de communication.	Connaissances des finalités et sélection et usage des outils ou des services pertinents mais non argumenté au regard du contexte et des usages.	Aisance dans l'argumentation des choix opérés.
Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités du PGI et du tableur			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser sur PGI ou tableur.	Mise en œuvre de l'outil logiciel (utilisé dans les différentes situations) selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
Maîtrise et utilisation adaptée des fonctionnalités des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES
Résultats en termes de communication

Diversité des situations de communication écrite et orale rencontrées

TRES INSUFFISANT	INSUFFISANT	SATISFAISANT	TRES SATISFAISANT
<i>SUBIT</i>	<i>EXECUTE</i>	<i>MAITRISE</i>	<i>EST EXPERT</i>
Situations non ancrées dans le domaine 1 ou aucune des situations présentées ne porte sur une relation avec un client ou non vécues	Supports et activités du domaine 1 peu variés	Présence de 4 fiches de situations de communication (écrite et orale), avec un client, présentant des supports de communication variés	Degré élevé de couverture des tâches de communication du domaine 1

Valorisation de l'image de l'entreprise dans la relation

Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise non identifiés.	Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise non identifiés mais non pris en compte dans la situation de communication.	Valeurs, codes et normes propres à l'entreprise compris et intégrés dans la situation de communication.	Capacité à prendre du recul et à justifier ses choix pour valoriser l'image de l'entreprise.
---	--	---	--

Fiabilité des informations communiquées

Absence d'identification des informations à transmettre ou absence de collecte des informations.	Informations transmises non vérifiées ou ne respectant pas les contraintes du contexte.	Informations transmises vérifiées et conformes aux contraintes du contexte.	Capacité d'autonomie dans la collecte et la transmission des informations.
--	---	---	--

Pertinence de l'analyse des contextes de communication écrite

Absence de connaissance des notions ne permettant pas une analyse.	Description de la situation sans analyse.	Analyse pertinente de la situation de communication écrite : objectifs à atteindre, acteurs, historique de la relation, enjeux, type de relation, contraintes et ressources (charte graphique, valeurs de l'entreprise, environnement technologique, ...), analyse du message reçu.	Capacité à transférer les compétences acquises en communication écrite dans un contexte différent
--	---	---	---

Efficacité de la communication écrite avec les partenaires internes et externes

Objectifs non identifiés, réponse non adaptée.	Objectifs identifiés, réponse peu adaptée ou pas adaptée.	Identification et recherche des informations manquantes pour préparer la réponse. Justification de l'adaptation des messages aux supports, au mode de diffusion choisi et aux interlocuteurs de niveaux, fonctions, personnalités ou cultures différentes. Justification de la prise en compte de l'historique des communications. Utilisation ou création de modèles de documents pertinents	Capacité à évaluer l'écart entre l'objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart
--	---	---	---

TRES INSUFFISANT	INSUFFISANT	SATISFAISANT	EXPERT
<i>SUBIT</i>	<i>EXECUSTE</i>	<i>MAITRISE</i>	<i>EST EXPERT</i>

Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise

Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles.	Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels. Orthographe et expression insuffisantes.	Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute.	Justification et argumentation dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise.
--	---	--	---

Pertinence de l'analyse des contextes des situations de communication orale

Description des faits et du contexte sans analyse.	Description des faits et du contexte avec une tentative d'analyse.	Analyse pertinente du contexte mais analyse des faits perfectibles Savoirs globalement maîtrisés.	Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle).
--	--	--	---

Efficacité de la communication orale avec les partenaires internes et externes

Objectifs non identifiés.	Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée.	Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées.	Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant).
---------------------------	--	--	--

ANNEXE V – 7.3 (Suite)

E4 – Gestion de la relation avec les clients et les fournisseurs
Aide à l'évaluation par les degrés de maîtrise des compétences
Document à l'attention des membres de la commission
SITUATION B - Contrôle en cours de formation (CCF)

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
<i>TI</i>	<i>I</i>	<i>S</i>	<i>TS</i>
<i>Subit</i>	<i>Exécute</i>	<i>Maîtrise</i>	<i>Est expert</i>
Résultats liés à la gestion de la relation clients-fournisseurs			
<i>Qualité de l'analyse du contexte commercial de la PME</i>			
Description du contexte succincte partielle ou non structurée.	Contexte structuré mais sans réelle analyse.	Analyse du contexte commercial présentant les caractéristiques commerciales attendues.	Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective la politique commerciale de la PME et son environnement. Les enjeux sont mis en évidence.
<i>Aptitude à expliciter le contexte de réalisation des travaux</i>			
Travaux réalisés non situés dans un contexte (ni le pourquoi et le comment). Cf exercices.	Description du contexte sans mise en évidence du rôle du candidat.	Analyse du contexte de travail : événement déclencheur de la situation, contexte relationnel, contraintes et ressources, les objectifs, l'environnement technologique.	Restitution de l'analyse du contexte et prise de recul. Les travaux répondent à une problématique de gestion.
<i>Qualité et conformité de la production demandée</i>			
Productions ne prenant pas en compte la demande de la commission d'interrogation ou ne répondant pas au besoin.	Productions prenant en compte les exigences, en suivant une procédure, sans exploitation suffisante des ressources et des contraintes.	Analyse de la demande et productions répondant partiellement aux contraintes en mobilisant les ressources.	Productions professionnelles répondant au contexte.
<i>Qualité de la présentation de la production demandée</i>			
Présentation succincte.	Description des productions.	Justification des choix opérés pour réaliser la production.	Productions explicitées et argumentées en s'inscrivant dans le contexte. La présentation intègre une justification des choix.
<i>Capacité à expliquer et justifier les démarches, les techniques et les traitements dans la réalisation des travaux</i>			
Pas de démarche, techniques et traitements peu appropriés.	Démarche mise en œuvre mais perfectible, techniques et traitements mal maîtrisés.	Justification et analyse des démarches mises en œuvre, techniques mobilisées appropriées.	Proposition d'une évolution des démarches en argumentant. La prise de recul est manifeste.
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique			
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Absence de repères dans l'environnement numérique.	Mise en œuvre dans l'environnement numérique sans analyser les choix, manque d'autonomie.	Analyse les contraintes et les ressources. Mise en œuvre dans l'environnement numérique en justifiant les choix.	Mise en œuvre dans l'environnement numérique et si nécessaire proposition d'améliorations en argumentant de manière raisonnée pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Pertinence et maîtrise des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur</i>			

Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire, manque d'autonomie.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
--	---	--	--

Capacité à prendre en compte les ajustements demandés et/ou les aléas

Non compréhension de la demande.	Explications systématiquement demandées avant la réalisation.	Questionnement et reformulation de la demande pour une réponse adaptée.	Réponse efficace et autonome en justifiant les choix.
----------------------------------	---	---	---

Résultats en termes de communication			
<i>Analyse du contexte de la situation de communication orale, de ses objectifs, enjeux et des stratégies de communication interpersonnelle</i>			
Description des faits et du contexte sans analyse.	Description des faits et du contexte avec une tentative d'analyse.	Analyse pertinente du contexte, mais perfectible. Savoirs globalement maîtrisés.	Analyse des faits en relation avec le contexte en mobilisant et maîtrisant les savoirs de communication (de base, et interpersonnelle).
<i>Adaptation aux évolutions de la situation initiale</i>			
Paramètres modifiés non compris.	Paramètres modifiés, compris mais réponse à la demande non adaptée.	Réponse adaptée mais comportement verbal et non verbal manquant de professionnalisme.	Comportement verbal et non verbal professionnel compatible avec la situation simulée (stratégie de communication pertinente, techniques appropriées ...).
<i>Efficacité de la communication orale au regard des objectifs de la fiche de travail</i>			
Objectifs non identifiés.	Objectifs identifiés mais stratégie de communication interpersonnelle non adaptée.	Objectifs identifiés, stratégie de communication interpersonnelle cernée mais techniques pas assez maîtrisées.	Objectifs de communication atteints, maîtrise et pertinence des techniques de communication et gain positif (enjeu gagnant).
<i>Qualité et conformité de l'expression au regard des usages professionnels</i>			
Expression et vocabulaire inadaptés à la communication professionnelle.	Expression correcte mais règles et usages professionnels partiellement acquis	Registre de langue adapté Respect des règles et des usages professionnels Quelques maladresses d'expression.	Expression professionnelle pertinente et adaptée.
<i>Qualité de l'analyse réflexive de la situation simulée</i>			
Absence de savoirs ne permettant pas une analyse.	Savoirs mal appropriés et sans lien avec la situation simulée.	Analyse critique de la prestation à l'aide du questionnement de la commission d'interrogation permettant d'identifier les marges de progrès.	Analyse critique de la prestation argumentée et en relative autonomie permettant de prendre de la hauteur.

<i>Pertinence et qualité de la démarche de gestion du risque choisi ou de la démarche qualités mise en place</i>			
Absence de démarche de gestion du risque choisi ou absence de démarche qualité à mettre en place.	Méthodologie suivie selon des consignes sans réelle autonomie. Quelques propositions d'amélioration.	Mise en place d'une méthodologie du risque et propositions d'amélioration Mise en place d'outils associés à une démarche qualité, avec une phase d'analyse préalable Ensemble mené en toute autonomie.	Conception ou mise en place des propositions d'amélioration ou des outils ou documents de la démarche qualité.
<i>Pertinence et qualité des productions réalisées dans le cadre de la gestion du risque ou de mise en place de la démarche qualité (outil et techniques)</i>			
Absence d'outils.	Mise en place d'outils peu réalistes ou de documents peu pertinents, peu réalistes.	Compréhension des enjeux, mise en œuvre d'outils et de documents pertinents et de qualité.	Capacité à accompagner.
<i>Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 2 : Participer à la gestion des risques de la PME</i>			
Vocabulaire associé au domaine non maîtrisé.	Vocabulaire associé au domaine imprécis.	Vocabulaire associé au domaine utilisé à bon escient.	Démonstration d'une solide connaissance du vocabulaire professionnel lié au domaine 2 et au contexte de l'entreprise.
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique (Dossier et entretien)			
<i>Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages</i>			
Sélection non pertinente et/ou usage inadapté de l'outil ou du service compte tenu du contexte et méconnaissance des finalités des outils.	Connaissance des finalités mais outil sélectionné ou usage non adapté au contexte.	Connaissances des finalités, sélection et usage de l'outil ou du service pertinent mais non argumenté au regard du contexte et des usages.	Aisance dans l'argumentation des choix opérés
<i>Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique</i>			
Absence de repères dans l'environnement numérique.	Mise en œuvre de l'environnement numérique sans analyse des choix.	Analyse des contraintes et des ressources. Mise en œuvre de l'environnement numérique en justifiant les choix.	Mise en œuvre de l'environnement numérique et si nécessaire proposition des améliorations en argumentant de manière raisonnée, pour contribuer à l'efficacité professionnelle.
<i>Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur, mobilisés pour la conduite de projet</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre des outils de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés pour l'épreuve et pour la conduite de projet</i>			
Absence de repérage des différentes fonctionnalités à mobiliser.	Mise en œuvre de l'outil logiciel selon un mode opératoire (manque d'autonomie).	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
<i>Justification et pertinence des logiciels spécialisés pour mettre en place une veille, d'une gestion de projet, d'une gestion des risques de la PME</i>			

Pas de mise en œuvre de logiciels spécialisés.	Mise en œuvre de fonctionnalités de logiciels spécialisés.	Présentation des critères de choix des fonctionnalités retenues.	Mise en relation de différentes fonctionnalités, proposition argumentée d'autres fonctionnalités adaptées et fait preuve d'initiative.
Résultats en termes de communication (pour rédaction du dossier et conduite de projet)			
<i>Efficacité de l'animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage au regard du projet</i>			
Absence d'un dispositif de travail collaboratif.	Mise en place ou utilisation d'un dispositif collaboratif sans réelle autonomie dans l'animation.	Mise en place ou utilisation d'un dispositif et son animation en autonomie.	Capacité à faire des propositions d'amélioration du dispositif et des conditions d'animation.
<i>Efficacité dans l'organisation et la conduite de réunions</i>			
Absence d'organisation de réunion.	Organisation de réunion sans réflexion sur les outils d'animation.	Organisation de réunion et conception d'outils d'animation.	Capacité à conduire la réunion en toute autonomie.
<i>Efficacité des actions de communication produites dans le cadre de la conduite du projet</i>			
Objectifs et enjeux non identifiés.	Actions de communication produites sans réelle autonomie (manque d'autonomie).	Productions d'actions de communication efficaces et pertinentes dans le cadre de la conduite de projet.	Capacité à évaluer pour chaque action produite l'écart entre l'objectif attendu et le résultat obtenu et les raisons de cet écart.
<i>Qualité professionnelle des documents écrits dans le respect des règles (orthographiques, syntaxiques, éthiques, argumentation), des usages et des valeurs de l'entreprise (dossier et conduite de projet)</i>			
Documents écrits non professionnels ne respectant pas les règles et les usages professionnels. Orthographe et expression très insuffisantes, non professionnelles.	Documents écrits de qualité, mais perfectibles quant au respect des usages professionnels. Orthographe et expression insuffisantes.	Documents écrits de qualité professionnelle dans le respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise. Orthographe et expression satisfaisantes et professionnelles. Aucune faute.	Expression professionnelle pertinente et adaptée Justification et argumentation du respect des règles éthiques, des usages professionnels et des valeurs de l'entreprise.
Résultats en termes de communication orale (exposé et entretien)			
<i>Qualité de l'exposé</i>			
Aucune structure et exposé trop court ou citation du risque ou de la démarche qualité.	Exposé non structuré et sans supports pour illustrer son propos.	Exposé clair et justification du risque ou de la démarche qualité appuyé par des supports de communication.	Exposé professionnel (structuré, synthétique, analyse rigoureuse et pertinente, documents professionnels, aisance à l'oral).
<i>Capacité d'écoute et de dialogue</i>			
Non compréhension des questions posées ou absence d'argumentation ou de justification des réponses.	Ecoute mais difficulté dans la compréhension des questions posées ou dans l'argumentation.	Écoute et demande de reformulation des questions pour pouvoir répondre de manière argumentée.	Échange constructif avec le jury (voire anticipation des questions).
<i>Qualité de l'expression et du vocabulaire</i>			
Expression et vocabulaire non adaptés.	Maladresses d'expression ou vocabulaire approximatif.	Vocabulaire professionnel et syntaxe corrects.	Haut niveau de vocabulaire professionnel et syntaxique.