BTS ASSISTANT DE MANAGER

POINT D'ETAPE ET PERSPECTIVES

Le 09/01/2014

OBJECTIFS

- Procéder à un bilan d’étape
- Anticiper les évolutions
- Impulser des partenariats externes
- Développer la coopération interne

Ordre du jour

1. Les STS AM dans l'académie de Créteil
2. L'évolution des effectifs et des résultats
3. L'évolution des publics et modalités de formation
4. Les perspectives

Les STS AM dans l’académie de Créteil

CHIFFRES CLÉS

- 547 présents à l'examen
- 337 lauréats
- Taux de réussite : 62,1 (58,06 en 2012)
- Effectifs 2013 : 840 (sur 17 lycées publics) ; 788 en 2012
- Nombre de divisions : 32
- Places disponibles : 109

RÉSULTATS DANS LE 77

ÉTABLISSEMENT	ADMIS	%
LYCEE URUGUAY FRANCE AVON	16	88.9
LYCEE JULES FERRY COULOMMIERS	12	100
LYCEE P.DE COUBERTIN MEAUX	11	68.8
L PRIVE ST ASPAIS MELUN	11	84.6
LYCEE G.SAND LE MEE S/SEINE	12	66.7
LYCEE CH.LE CHAUVE ROISSY	14	77.8
RISE MARNE LA VALLEE	2	25.0
GRETA TERT.SUD 77 MELUN	5	55.6
LYCEE JEHAN DE CHELLES	12	63.2
LYCEE CLEMENCEAU CHAMPAGNE	2	22.2
UFA JEAN ROSE	13	81.3
COGEFI FORMATION SA CHAMPS SUR MARNE	3	75.0
GRETA TERTIAIRE NORD TORCY	7	77.8

RÉSULTATS DANS LE 93

ÉTABLISSEMENT	ADMIS	%
LYCEE LE CORBUSIER AUBERVILLIERS	13	54.2
LYCEE JEAN RENOIR BONDY	9	60.0
LYCEE EUGENE DELACROIX DRANCY	28	54.9
LYCEE J.FEYDER EPINAY SUR SEINE	15	79.0
LYCEE JEAN JAURES MONTREUIL	9	56.3
LYCEE VOILLAUME AULNAY	17	68.0
LYCEE FLORA TRISTAN NOISY LE GRAND	19	95.0
GRETA PROFESSIONNELS SERVICES	4	50.0
UFA F. CABRINI NOISY LE GRAND	5	50.0
PLUS-VALUES MONTREUIL	2	66.7

RÉSULTATS DANS LE 94

ÉTABLISSEMENT	ADMIS	%
LYCEE SAINT EXUPERY CRETEIL	19	65.5
LYCEE E.DELACROIX MAISONS ALFORT	14	77.8
LYCEE PAUL DOUMER LE PERREUX	13	72.2
LYCEE MAXIMILIEN SORRE CACHAN	12	63.2
L PRIVE T DE CHARDIN ST MAUR	3	100
CFA INFA NOGENT SUR MARNE	13	72.2
GRETA ST EXUPERY CRETEIL	5	71.4

L’évolution des effectifs et des résultats au BTS AM

BILAN QUANTITATIF BTS AM DEPUIS 2009

Session d'examen	Nombre de candidats présents	Taux de réussite	Nombre de diplômés
2013	8867	74,99 %	6649
2012	8004	76,96 %	6160
2011	8950	76,54 %	6850
2010	8552	70,98 %	6070
2009 (dernière session du BTS AD)	10485	63,61 %	6669

ANALYSE

- Le changement de diplôme a entraîné une baisse du nombre de candidats (due aux nouvelles exigences du diplôme, notamment la pratique de deux langues vivantes)

mais

- Le taux de réussite s'est amélioré, ce qui a permis de stabiliser le nombre de diplômés

L'ÉVOLUTION DES EFFECTIFS ET DES RÉSULTATS AU BTS AM

EVOLUTION CHIFFREE : COMPARATIF ACADEMIQUE Vs. NATIONAL

Année	Présents Créteil	*Variation académique*	*Variation nationale*	Reçus Créteil	Taux de réussite académique	Taux de réussite PVC	*Taux de réussite national*
2010	567		*-18,4 %*	253	44,62 %	55,2 %	70,9 %
2011	559	*1,4 %*	*4,6 %*	344	61,53 %	64 %	76,5 %
2012	496	*- 12,7 %*	*-10,5 %*	288	58,06 %	65,4 %	76,9 %
2013	542	*9,2 %*	*10,7 %*	337	62,1 %	62,9 %	74,9 %

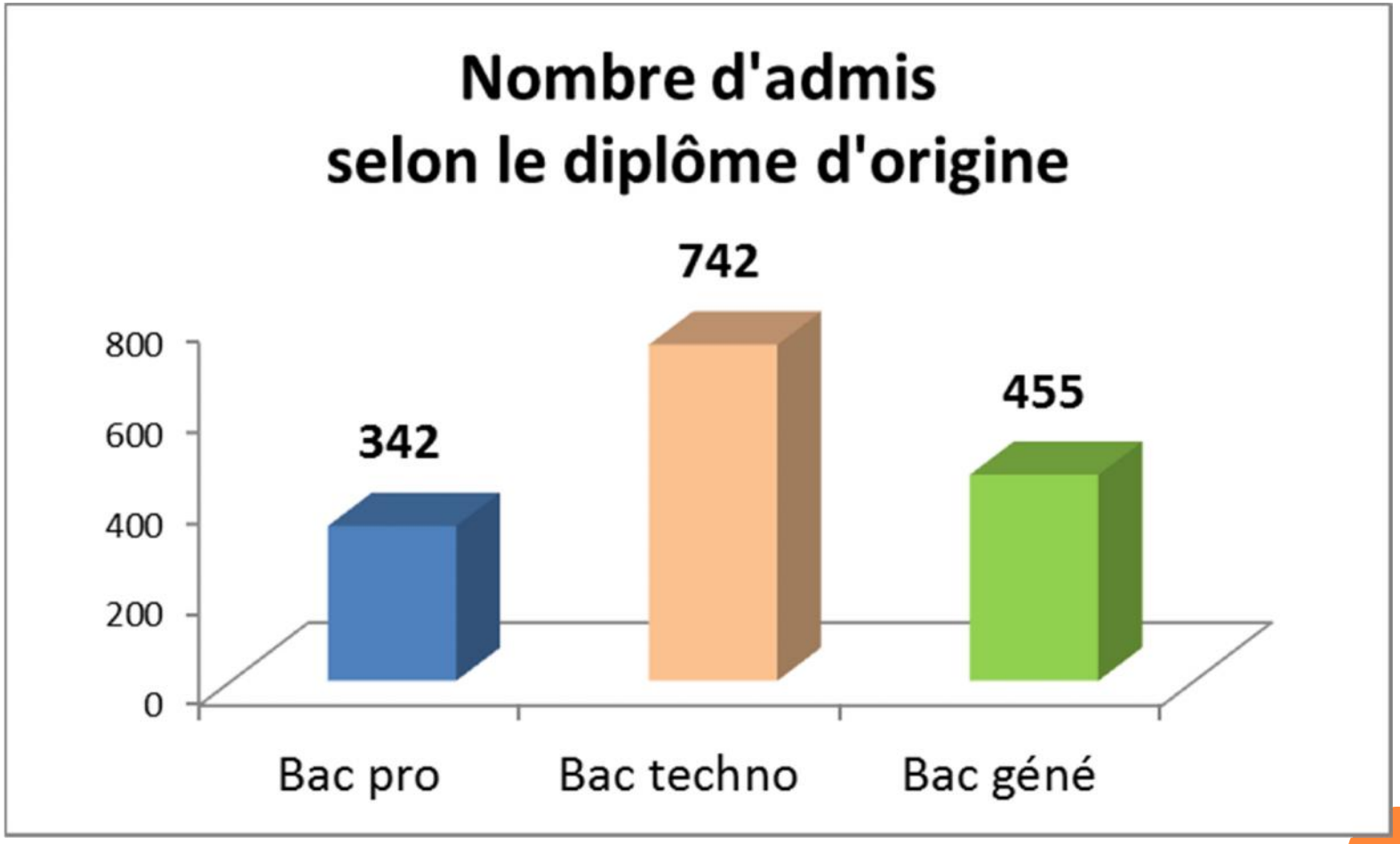
Les résultats par épreuve depuis 2010

Session		CGE	LVA	LVB	Eco/droit	Management	Communication professionnelle	DOPS	Action professionnelle
2010	moy	9,62	11,24	11,40	8,28	9,22	12,86	10,32	13,22
	PVC	8,89	9,90	9,92	7,66	9,17	11,14	9,44	12,01
2011	moy	9,61	11,42	12,02	8,97	10,29	12,93	10,71	13,48
	PVC	9,20	11,34	10,53	8,61	11,07	11,18	10,85	11,61
2012	moy	9,42	10,98	11,53	9,52	10,46	13,14	10,33	13,50
	PVC	9,39	10,36	10,24	9,51	10,29	11,83	10,24	12,39
2013	moy	9,71	11	11,4	9,66	9,83	12,9	9,6	13,8
	PVC	9,81	10,3	10,4	9,84	9,76	12,59	8,84	12,45

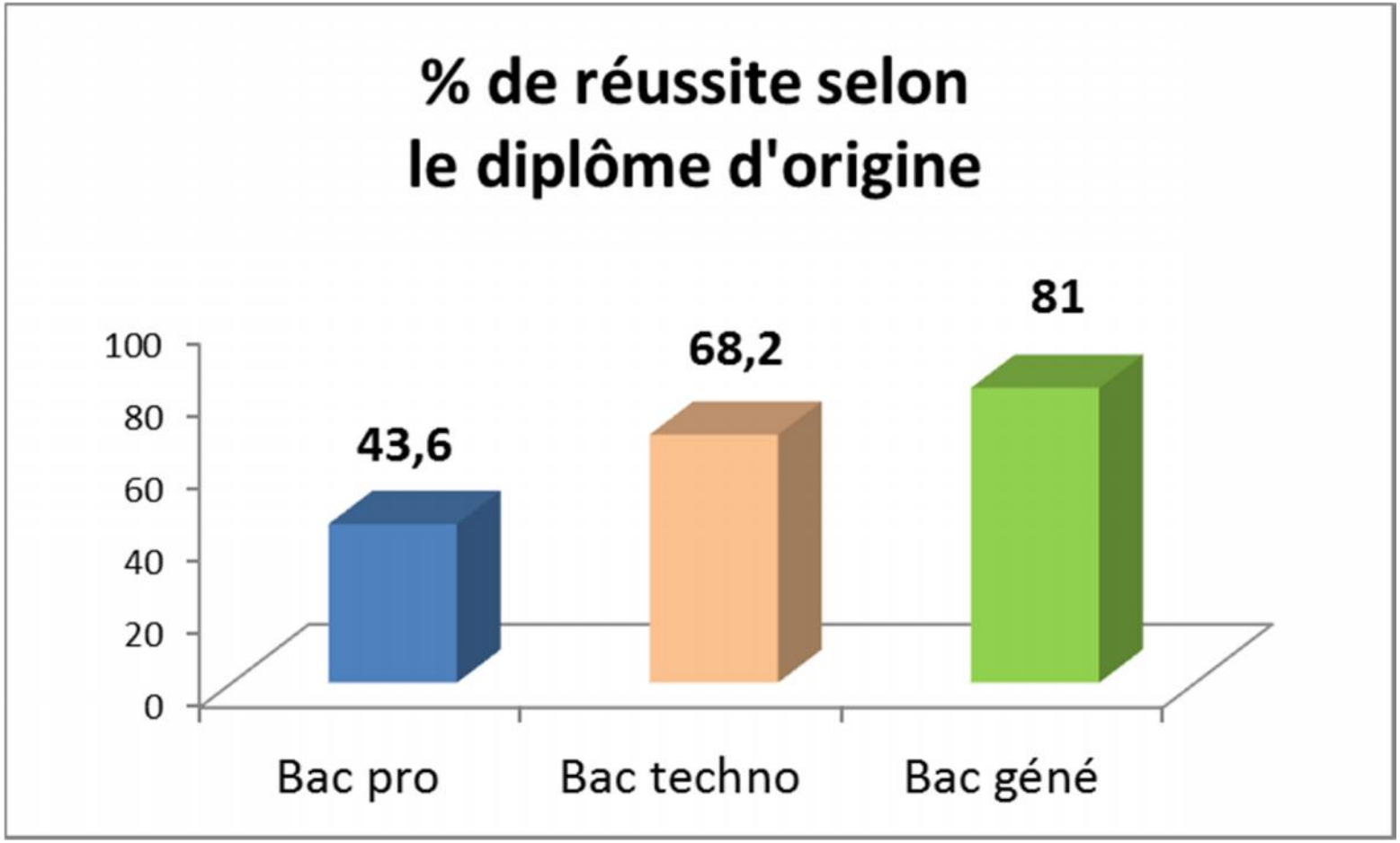
MOYENNES CRÉTEIL (PUBLIC+PRIVÉ S/C)

Epreuve	Moyennes **Créteil** (Public + Privé S/C)	Moyennes PVC	Rappel moyennes nationales
E1 Culture générale et expression	9,84	9,81	*9,71*
E2 Expression et culture en LV			
• Langue A	9,99	10,3	*11*
• Langue B	10,19	10,4	*11,4*
E31 Economie - Droit	9,74	9,84	*9,66*
E32 Management	9,60	9,76	*9,83*
E4 Communication prof	13,42	12,59	*12,9*
E5 DOPS	8,94	8,84	*9,6*
E6 Action professionnelle	13,84	12,45	*13,8*

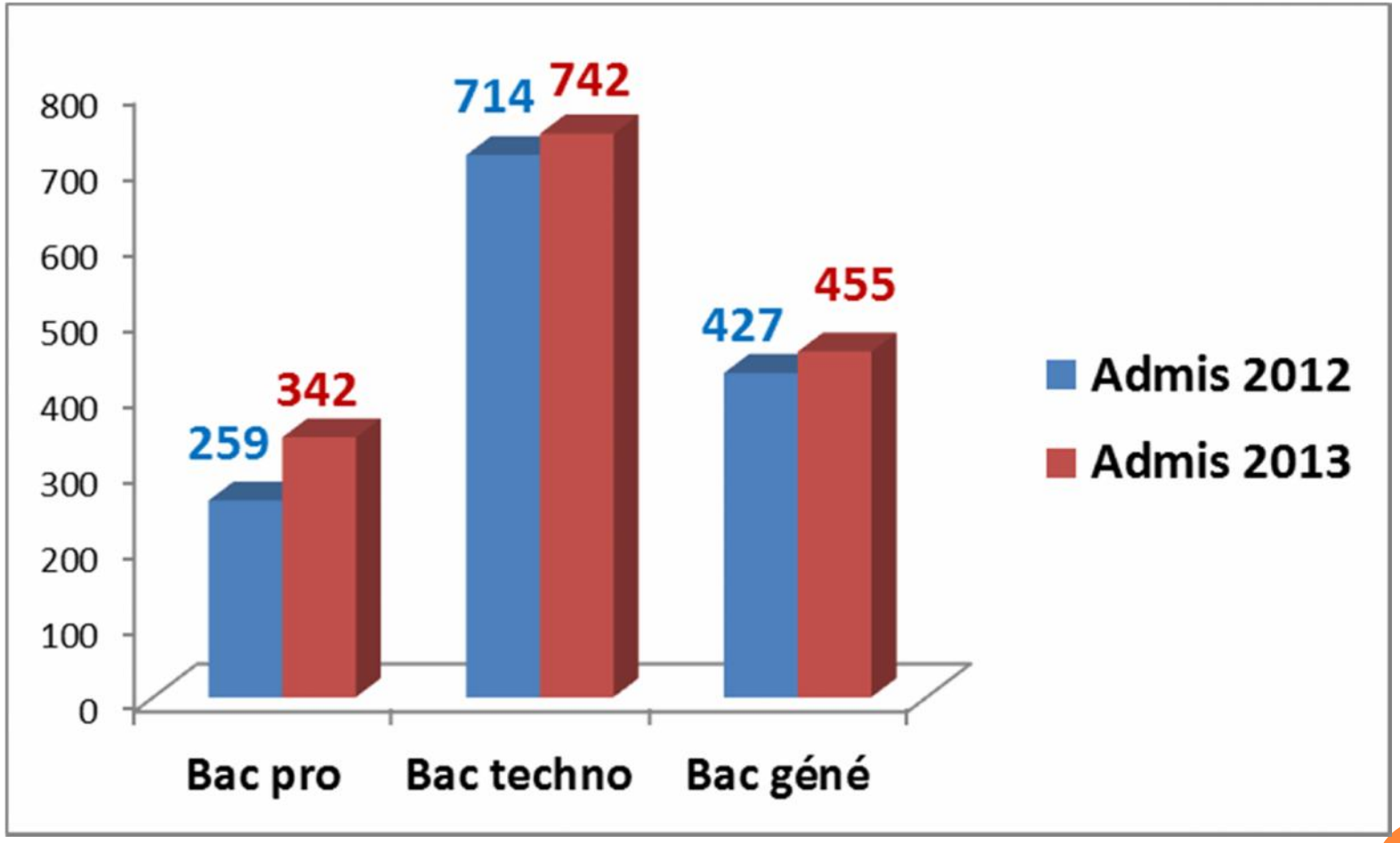
NOMBRE D'ADMIS AU BTS AM 2013 (PVC)



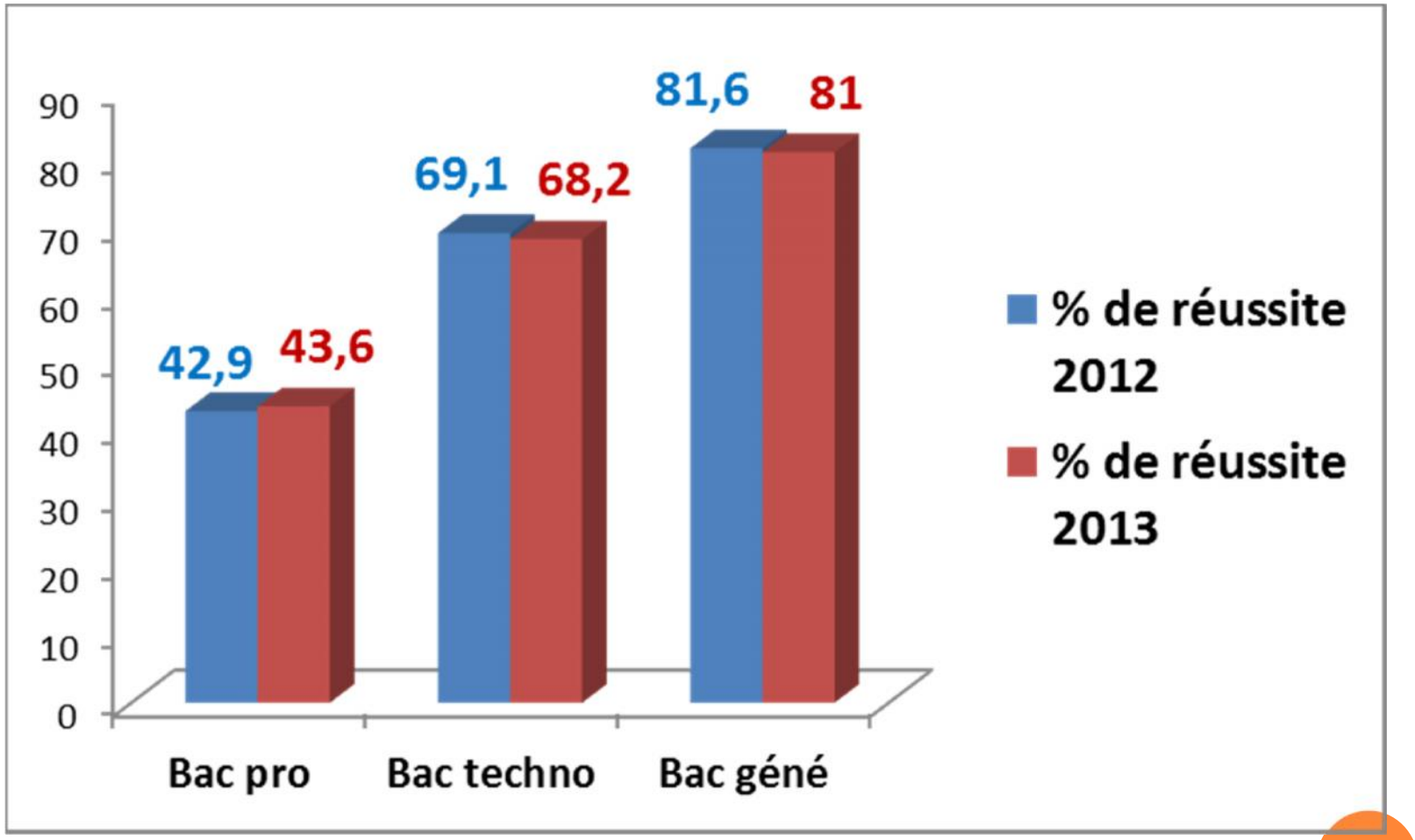
TAUX DE RÉUSSITE AU BTS AM 2013 (PVC)



EVOLUTION DU NOMBRE D'ADMIS (PVC)

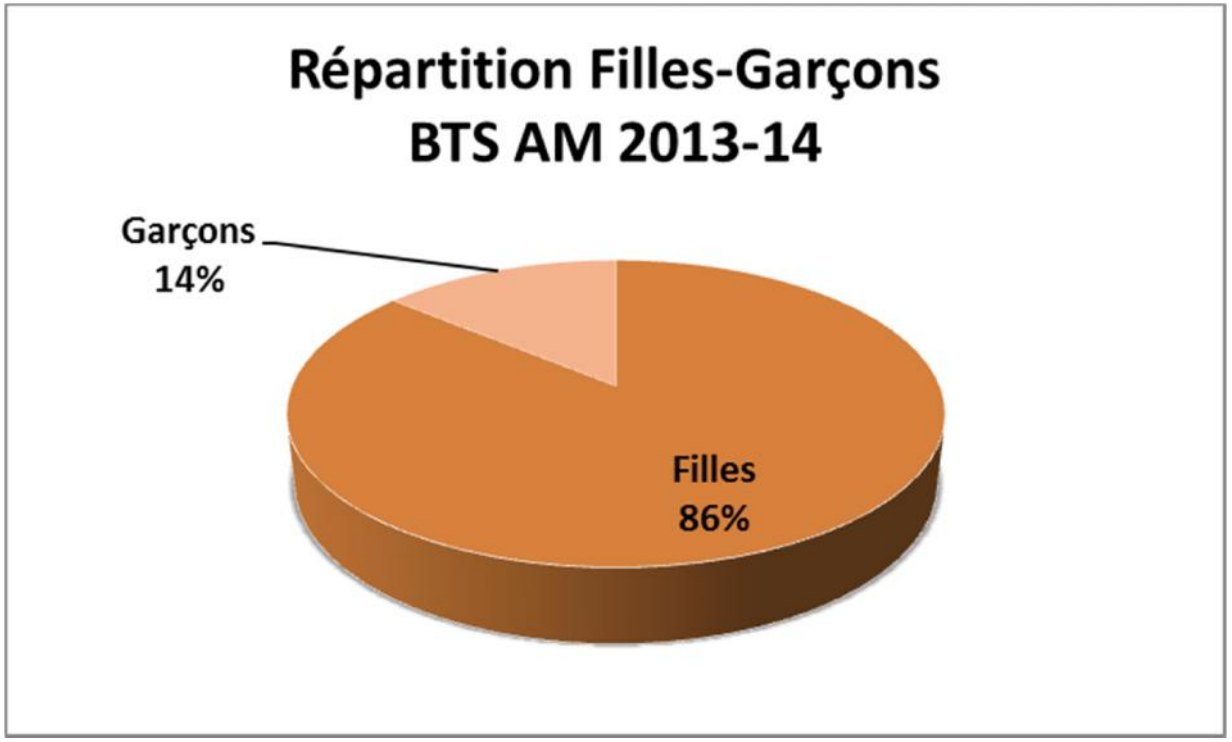


EVOLUTION DU TAUX DE RÉUSSITE (PVC)

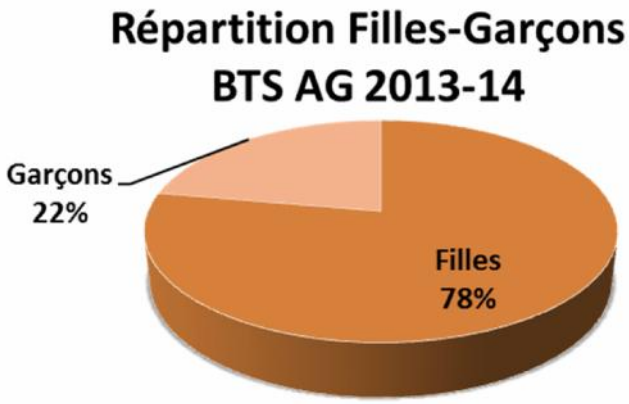


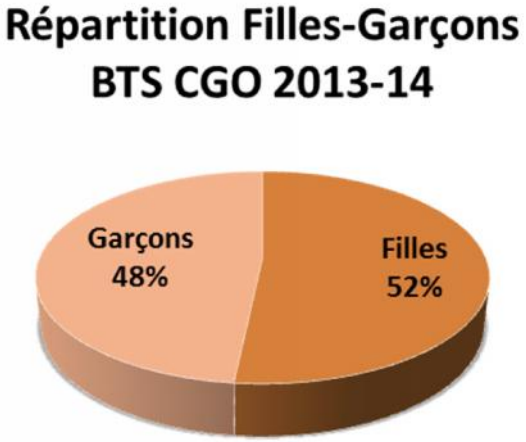
Répartition Filles – Garçons en STS AM

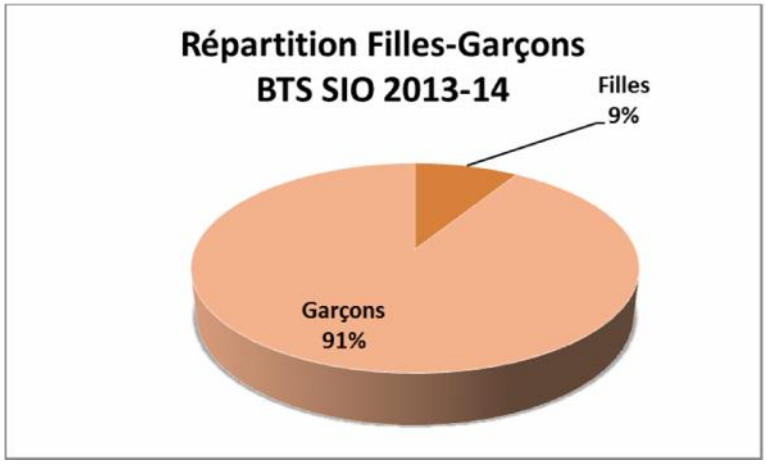
RÉPARTITION FILLES-GARÇONS



Répartition Filles-Garçons
Comparatif







r/Mes-infos-regionales/Picardie/E
Google Agenda
Diaporama - geraldine.fondevi...
Egalité des filles et des garç...
Rechercher
Partager
Mes favoris
Autres

Egalité des filles et des garçons

Publication : décembre 2013

Sommaire

Accueil du dossier
- Actualités et concours
- Outils pédagogiques
- Statistiques
- Rapports, études, ouvrages
- Les établissements en action

Signée pour la période 2013-2018, la convention interministérielle pour l'égalité entre les filles et les garçons, les femmes et les hommes dans le système éducatif a comme objectif prioritaire une approche globale de l'éducation à l'égalité des sexes.

Elle est porteuse d'une vision partagée : la réussite de tous et toutes, élèves, apprentis ou étudiants, qui est au cœur de la mission du service public, suppose de créer les conditions pour que l'École porte à tous niveaux le message de l'Égalité entre les filles et les garçons et participe à modifier la division sexuée des rôles dans la société.

La convention interministérielle dégage 3 chantiers prioritaires :

- Acquérir et transmettre une culture de l'égalité entre les sexes

- Renforcer l'éducation au respect mutuel et à l'égalité entre les filles et les garçons, les femmes et les

RECHERCHE LIBRE OK
JE RECHERCHE
Un métier
Une formation
Un établissement
RECHERCHE GÉOLOCALISÉE OK
TÉLÉCHARGEMENT GUIDES NATIONAUX

L’évolution des publics et des modalités de formation

LES OBJECTIFS FIXÉS AUX STS

Contribuer à l'atteinte de l'objectif de 50% d'une classe d'âge diplômée de l'enseignement supérieur en :

- Augmentant le nombre d'étudiants accueillis (indicateur = taux d'occupation)
- Conduisant tous les étudiants accueillis à l'examen (indicateur = taux d'érosion)
- Faisant réussir tous les étudiants inscrits (indicateur = taux de réussite à l'examen)

Un indicateur essentiel :

le taux d'accès au diplôme

LES CONTEXTES EUROPÉEN ET NATIONAL

- Objectifs de Lisbonne, critère de référence 2010

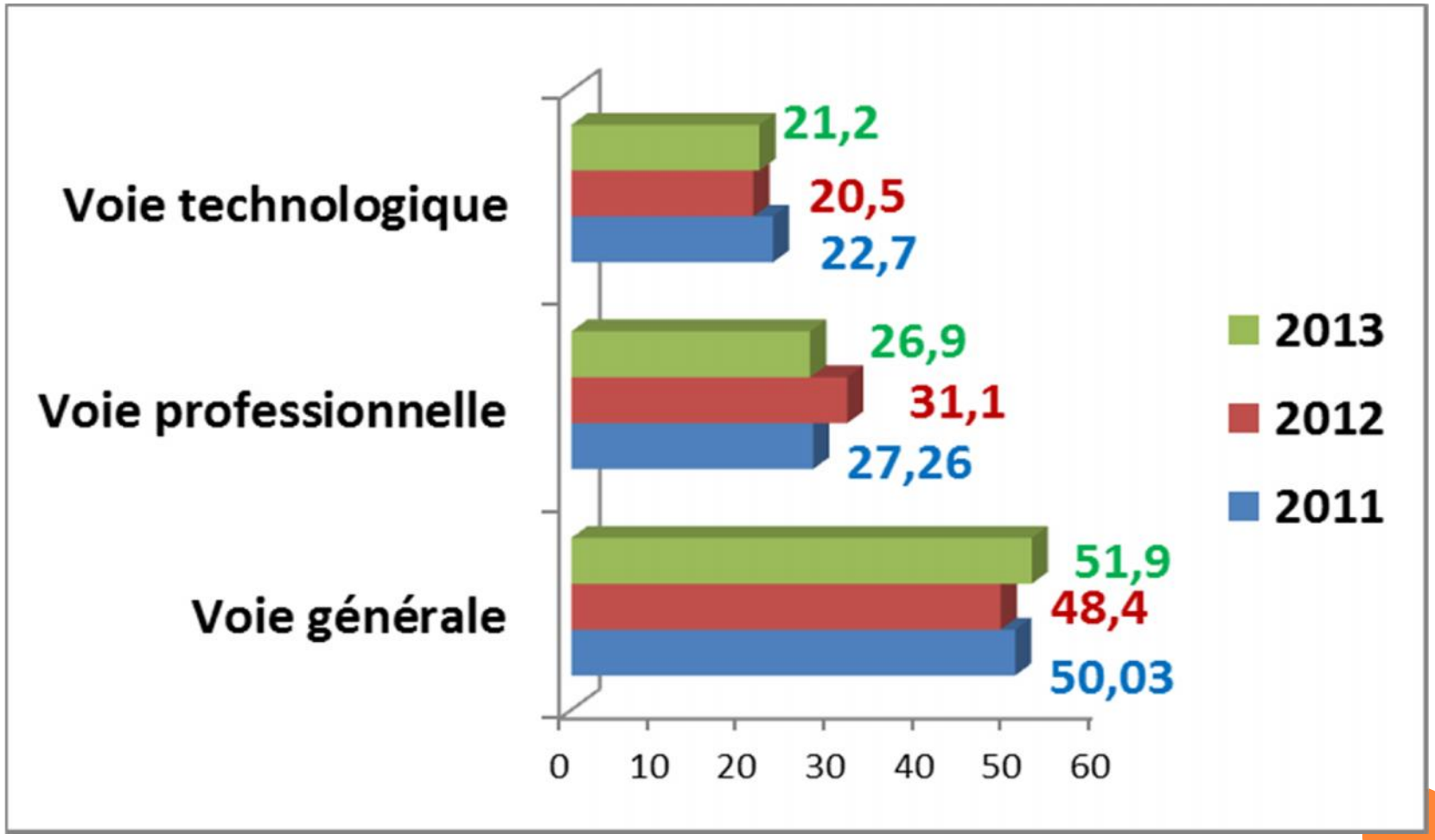
Au moins 85 % des jeunes de 22 ans dans l'UE devaient avoir achevé le second cycle de l'enseignement secondaire

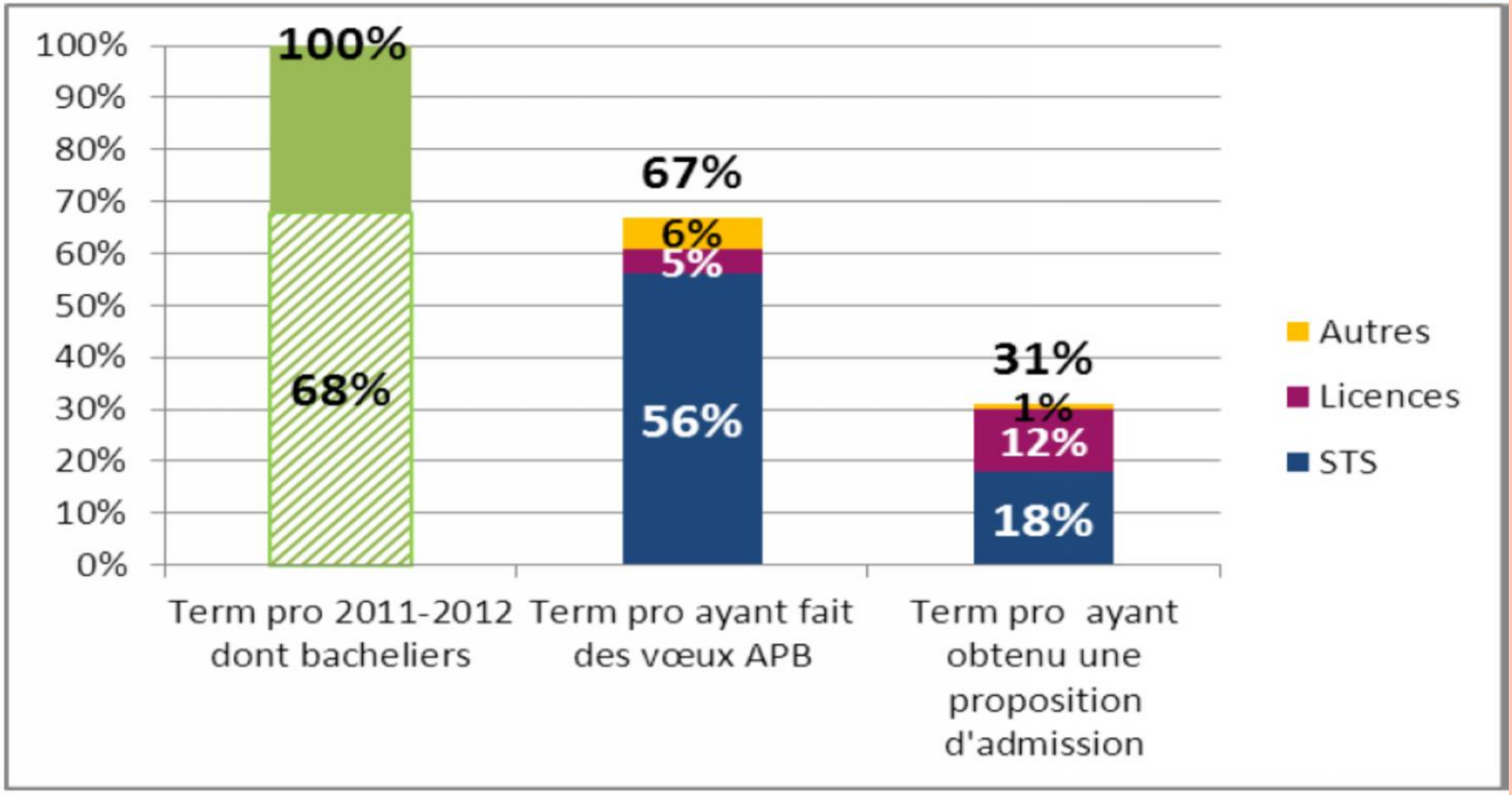
=> *Indicateur non atteint en 2010 : 79%*

- Objectif fixé par la loi d'orientation de 2009 : 80 % d'une classe d'âge au niveau du bac en France

=> *En 2012 : 77,5% d'une tranche d'âge a eu le bac*

RÉPARTITION DES BACHELIERS DEPUIS 2011

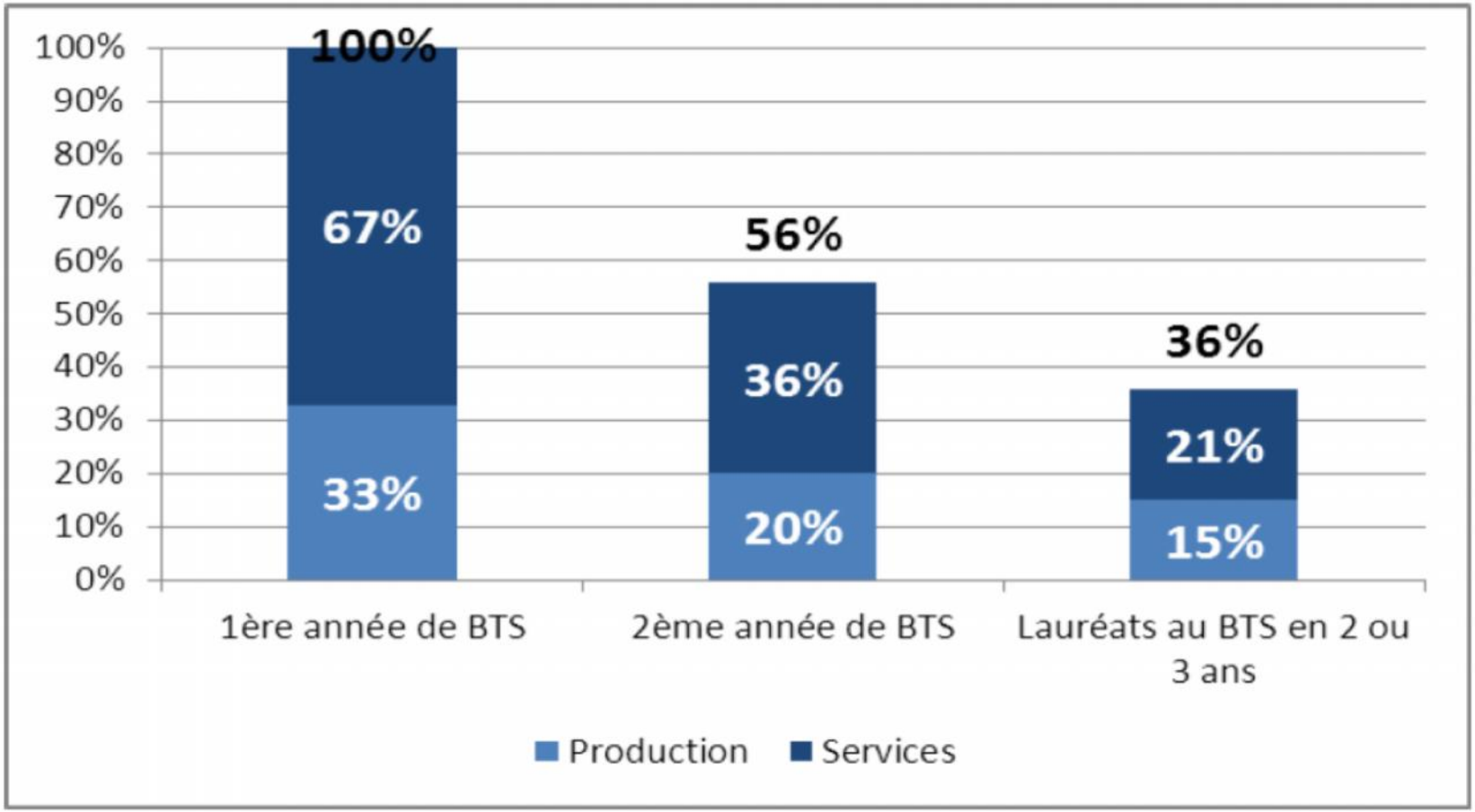




Sur 100 élèves de terminale professionnelle, 67 demandent à poursuivre des études dont 56 demandent en vœu 1 une STS.
31 obtiennent une proposition d'admission et 18 d'entre eux obtiennent une proposition d'admission en STS

TAUX D'ACCÈS AU DIPLÔME

Sur 100 bacheliers professionnels entrant en STS en 2009, 56 passent en 2ème année de STS et 36 obtiennent leur BTS en 2 ou 3 ans.
Au niveau national, sur 100 bacheliers professionnels entrant en L1, moins de 5 obtiennent leur licence.



EXTRAIT DE LA LOI POUR LA REFONDATION DE L'ÉCOLE DE LA RÉPUBLIQUE

Annexe :

La programmation des moyens et
les orientations de la refondation

L'accès aux cycles supérieurs courts (STS et IUT) devra être **facilité pour tous les bacheliers professionnels titulaires d'une mention**, qui seront accompagnés dans cette scolarité.

LOI ESR DU 22 JUILLET 2013
ARTICLE L. 612-3 DU CODE DE L'ÉDUCATION

«En tenant compte de la spécialité du diplôme préparé et des demandes enregistrées dans le cadre de la procédure de préinscription (...), le recteur d'académie (...) prévoit pour l'accès aux sections de techniciens supérieurs et aux instituts universitaires de technologie, respectivement un pourcentage minimal de bacheliers professionnels et un pourcentage minimal de bacheliers technologiques ainsi que des critères appropriés de vérification de leurs aptitudes»

LES CORDÉES BAC PRO – BTS À CRÉTEIL

Circulaire académique n° 2013-051 du 2 avril 2013

l'Académie s'engage à favoriser l'accès des bacheliers professionnels en STS et des bacheliers technologiques en IUT.

Dans ce cadre, le dispositif d'accompagnement des élèves issus de la voie professionnelle et souhaitant intégrer une STS a été renforcé cette année par la mise en place de «cordées bac pro/BTS ». Cet accompagnement spécifique est important en amont et à l'entrée du BTS, et doit conduire à ce que ces élèves de bac professionnel puissent obtenir une proposition d'admission en STS. Il faut donc que les commissions pédagogiques mises en place dans chaque établissement apportent une attention toute particulière à ces candidatures.

Les cordées Bac Pro – BTS à Créteil

- Une cordée est composée :
  - d'une tête de cordée
  - d'un ou plusieurs LP ou SEP

- 3 phases dans le suivi des élèves :
  - Repérage-préparation en terminale professionnelle
  - Accueil-positionnement à l'entrée en BTS
  - Accompagnement disciplinaire en première année de BTS

- 96 cordées à la rentrée 2013, et 49 têtes de cordées

Les cordées Bac Pro – BTS AM

Têtes de cordées	Partenaires	Autres BTS Services
93 Le Corbusier - Aubervilliers	3 LP	TC
93 Voillaume – Aulnay-Sous-Bois	2 LP + 2 SEP	AG – CGO - SIO
93 Jacques Feyder – Epinay sur seine	3 LP	Tourisme
93 Delacroix - Drancy	SEP Delacroix	
93 Jean Jaurès - Montreuil	1 LP	MUC - NRC
94 Saint Exupéry - Créteil	2 LP + SEP St Exupéry	AG - MUC
94 Paul Doumer – Le Perreux	1 LP	MUC
77 Uruguay France - Avon	SEP ?? Uruguay France	CGO
77 Jehan de Chelles - Chelles	1 SEP	
77 Jules Ferry - Coulommiers	1 LP	
77 Georges Sand – Le Mée	1 LP + 2 SEP	
77 Charles le Chauve – Roissy en Brie	1 LP	NRC

Les cordées Bac Pro – BTS AM

Créer une cordée

- Réflexion sur les partenaires
- La chargée de mission
- Le calendrier

UNE IMPLICATION DE TOUS LES ACTEURS

- Les équipes de direction
- Les corps d’inspection
- Les enseignants de LP et de STS
- Les chefs de travaux

LA COLLABORATION EFFECTIVE DES ÉQUIPES BAC PRO / BTS

- Se rencontrer, se connaître
- Ajuster les représentations
- Echanger sur les pratiques
- Travailler sur les référentiels, les sujets d'examen
- Organiser le suivi des élèves
  - Visites mutuelles en classe, co-animations
  - Réunions de suivi
  - Plateforme collaborative…

S'APPUYER SUR LES POINTS FORTS DES ÉTUDIANTS

- La motivation
- Les compétences professionnelles acquises
  - en classe
  - durant les PFMP
- La connaissance de l'entreprise

DIAGNOSTIQUER LES DIFFICULTÉS

- sentiment de dévalorisation du fait de l'origine scolaire
- lecture et compréhension de textes, passage à l'écrit, prise de notes
- pratique de l'oral
- découragement en langues
- autonomie, gestion du travail personnel (quantitatif et qualitatif : qu'est-ce qu'apprendre un cours ?)

QUELQUES PISTES D'ANALYSE

- 2e rupture paradigmatique pour les bac pro en BTS (différences d'attente entre le bac pro et BTS) ; la 1ère entre la 3e et la seconde pro
- Enseignements plus abstraits et conceptuels en BTS (les PFMP réduisent la durée de l'accès à l'abstraction en cours)
- Rapport entre l'implicite et l'explicite : l'implicite est très fort en BTS : quand on augmente le niveau de qualification, on augmente le degré de l'implicite

LES CORDÉES BAC PRO – BTS AM

Les ressources

- Ressources académiques
  - croisement des référentiels
  - fiches méthodes…
- Mallette ONISEP Bac Pro – BTS
- Le site du CERPEG

MALLETTE POSTBAC ONISEP

MALLETTE POSTBAC ONISEP

académie Créteil

www.ac-creteil.fr

- Académie
- Réussite
- Équité
  - Orientation
  - Éducation prioritaire
  - Participation
- Solidarité
- Enseignements et formations
- Orientation et lutte contre le décrochage scolaire
- Ressources humaines
- Handicap et besoins particuliers
- FSE, Europe et international

Retrouvez l'actualité

Vous êtes | Élève / Étudiant | Personnel | Parents | Parten

Dispositifs passerelles

Un dispositif de soutien et d'accompagnement a été mis en place dans l'académie : IL CONCERNE LES TERMINALES PROFESSIONNELLES SOUHAITANT INTÉGRER UNE SECTION DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR (STS).

Ces dispositifs passerelles nécessitent une collaboration étroite entre les intervenants de la voie professionnelle et des classes de STS. Ils s'organisent en TROIS PHASES :

- REPÉRAGE-POSITIONNEMENT : repérage des élèves de la voie professionnelle destiné essentiellement à consolider le projet d'orientation et à préparer la transition ;
- ACCUEIL ET POSITIONNEMENT des élèves admis en STS ;
- ACCOMPAGNEMENT DISCIPLINAIRE durant trois à quatre mois en début de première année de STS destiné pour aider les élèves issus de la voie professionnelle à s'intégrer totalement et au plus vite au groupe classe.

Afin d'accompagner les établissements dans la mise en place de ces dispositifs, un groupe de travail académique constitué d'IEN ET/EG, d'IA-IPR, d'enseignants des voies professionnelles et technologiques a été créé en mars 2008.
Des fiches de méthodologie ont été élaborées pour la première phase de repérage-préparation. Les activités proposées aux élèves dans les modules de cette phase de préparation portent essentiellement sur :

- les représentations et la réalité du diplôme choisi;
- les méthodes de travail à acquérir (prise de notes, conceptualisation, argumentation);
- l'expression écrite et orale;
- la consolidation de compétences de base en sciences et en langue vivante.

De même, pour la phase d'accueil et de positionnement, un travail de compa-

Recherche

Le CEL
Cartable en ligne

Liens uti

> Le parco des form
> Lutte cor
> Rénovati
> Dispositi

Documer

Module 1 : consolide entretenir

> Séance représen
> Séance
> Séance

Module 2 : l'expressi conceptua

> Fiche co
> Séance

Retrouvez l'actualité

Directions des services départementaux de l'éducation nationale

> Seine-et-Marne (77)
> Seine-Saint-Denis (93)
> Val-de-Marne (94)

Outils 2.0

> Dailymotion
> Cartable en ligne

- la consolidation de compétences de base en sciences et en langue vivante.

De même, pour la phase d'accueil et de positionnement, un travail de comparaison des référentiels des baccalauréats professionnels est engagé. Les documents produits permettent d'aider les équipes pédagogiques à construire certains modules d'accompagnement disciplinaire en identifiant les écarts, en termes de pré-requis, entre les attendus d'un BTS et les baccalauréats qui peuvent conduire à s'orienter vers celui-ci.

Selon les besoins identifiés par les équipes pédagogiques, les établissements ont la possibilité de choisir ou d'adapter les modules qui leur sembleront les plus appropriés.

Les établissements, ou réseaux d'établissements, qui souhaitent reconduire ou mettre en place ces dispositifs passerelles à la rentrée 2010, et pourront constituer des groupes d'au moins huit élèves pour chacune des phases, sont invités à envoyer leur projet à l'adresse dispositifs.passerelles@ac-creteil.fr avant le 15 mai 2010.

Le projet se présentera sous la forme d'un tableau à compléter et d'annexes contenant :

- la description des objectifs visés par module;
- le descriptif des activités envisagées par module;
- les indicateurs permettant d'évaluer les effets du dispositif.

Phase de repérage-préparation :

> Fiche conseils phase de préparation

Croisement de référentiels pour la phase d'accueil et de positionnement

> Croisement des programmes de maths : bac pro - STI - STG - STS
> Croisement des programmes de français : bac pro - STI - STG - STS
> Croisement des compétences en anglais : bac pro et STS
> Croisement des référentiels bac pro commerce et STS MUC

Proposition de modules pour la phase de repérage et de préparation

> Fiche co
> Séance
> Fiche
> Grille
> Séance
> Fiche
> Grille
> Séance
> Séance
> Fiche
> Grille

Module 3 : compéten

> Module 3

Module 4 : des outils et en scie

> Toutes fi
> Fiche
> Séque graphi
> Séque
> Séque
> Métiers
> Fiche compt
> Séque
> Séque

LE VIVIER ACTUEL D'ÉTUDIANTS BTS AM

- Les bacheliers STG
- Les bacheliers professionnels
  - Bac Pro ARCU : Accueil Relations Clients Usagers
  - Bac Pro secrétariat
  - Bac Pro comptabilité
- Les bacheliers généraux

L'ÉVOLUTION DU VIVIER

- Les bacheliers STMG
- Les bacheliers professionnels
  - Bac Pro ARCU : Accueil Relations Clients Usagers
  - Bac Pro GA : Gestion Administration
  - Autres bac Pro
- Les bacheliers généraux ?

Spécialité : ACCUEIL- RELATION CLIENTS ET USAGERS du Baccalauréat professionnel			Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidat de la voie scolaire dans un établissement privé hors contrat, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans un établissement privé, CNED, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle		Candidat de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité	
Épreuves	**Unités**	**Coef.**	**Mode**	**Durée**	**Mode**	**Durée**	**Mode**	**Durée**
E1 Epreuve scientifique et technique		**2**						
Sous-épreuve E11 : Economie-droit	U11	1	CCF		Oral	30 min	CCF	
Sous-épreuve E12 : Mathématiques	U12	1	CCF		Ecrit	1 h	CCF	
E2 Analyse et traitement de situations liées à l'accueil	U2	**4**	Ecrit		Ecrit	4 h	CCF	
E3 Situation professionnelle d'accueil		**9**						
Sous épreuve E31 : Analyse de la fonction accueil et projet d'amélioration	U 31	**4**	CCF		Oral	40 min	CCF	
Sous-épreuve E32 : Accueil au téléphone	U32	**2**	CCF		Oral	35 min	CCF	
Sous-épreuve E33 : Accueil en face à face	U33	2	CCF		Oral	45 min (1)	CCF	
Sous épreuve E34 Prévention santé environnement	U34	1	CCF		Ecrit	2 h	CCF	
E4 Epreuves de langue vivante		**4**						
Sous-épreuve E41 Langue vivante 1	U41	2	CCF		Oral	20 min (2)	CCF	
Sous-épreuve E42 Langue vivante 2	U42	2	CCF		Oral	20 min (2)	CCF	
E5 Epreuve de français, histoire géographie et éducation civique		**5**						
Sous-épreuve E51 : Français	U51	2,5	Ecrit	2h 30	Ecrit	2 h 30	CCF	
Sous-épreuve E52 : Histoire géographie et éducation civique	U52	2,5	Ecrit	2h	Ecrit	2 h	CCF	
E6 Epreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U6	**1**	CCF		Ecrit	1h 30	CCF	
E7 Epreuve d'éducation physique et sportive	U7	**1**	CCF		Pratique		CCF	
Epreuve facultative de langue vivante (3)	UF1		oral	20 min (2)	oral	20 min (2)	oral	20 min (2)

Rénovation de la filière Tertiaire Administratif

De la comptabilité vers la gestion…
…du secrétariat vers l'administration

Mise en œuvre : rentrée 2012
Première session d'examen : 2015

QUELLES MISSIONS POUR LES BACHELIERS GA ?

Prendre en charge les activités relevant de la gestion administrative, principalement au sein d'**entreprises de petite et moyenne taille, de collectivités territoriales, d'administrations ou encore d'associations**.

- **Autonomie et responsabilité**
- **Maîtrise des technologies**
- **Maîtrise de compétences langagières et rédactionnelles**
- **Maîtrise de compétences comportementales**
- **Maîtrise de savoirs métiers**

DES ENJEUX FORTS POUR LE BAC GA

Une filière qui représente plus de 100 000 jeunes au niveau national soit :

- *25% des bacheliers prof*
- *40% des bacheliers prof secteur des services*

(données 2009)

55 COMPÉTENCES RÉPARTIES DANS 4 PÔLES

Pôle 1 Gestion administrative des relations externes 1.1. Gestion administrative des relations avec les fournisseurs 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers 1.3. Gestion administrative des relations avec les autres partenaires	**Pôle 2 Gestion administrative des relations avec le personnel** 2.1 Gestion administrative courante du personnel 2.2 Gestion administrative des ressources humaines 2.3 Gestion administrative des rémunérations et des budgets de personnel 2.4 Gestion administrative des relations sociales
Pôle 3 Gestion administrative interne 3.1 Gestion des informations 3.2 Gestion des modes de travail 3.3 Gestion des espaces de travail et des ressources 3.4 Gestion du temps	**Pôle 4 Gestion administrative des projets** 4.1 Suivi opérationnel du projet 4.2 - Évaluation du projet

LES CONTENUS DE CERTIFICATION

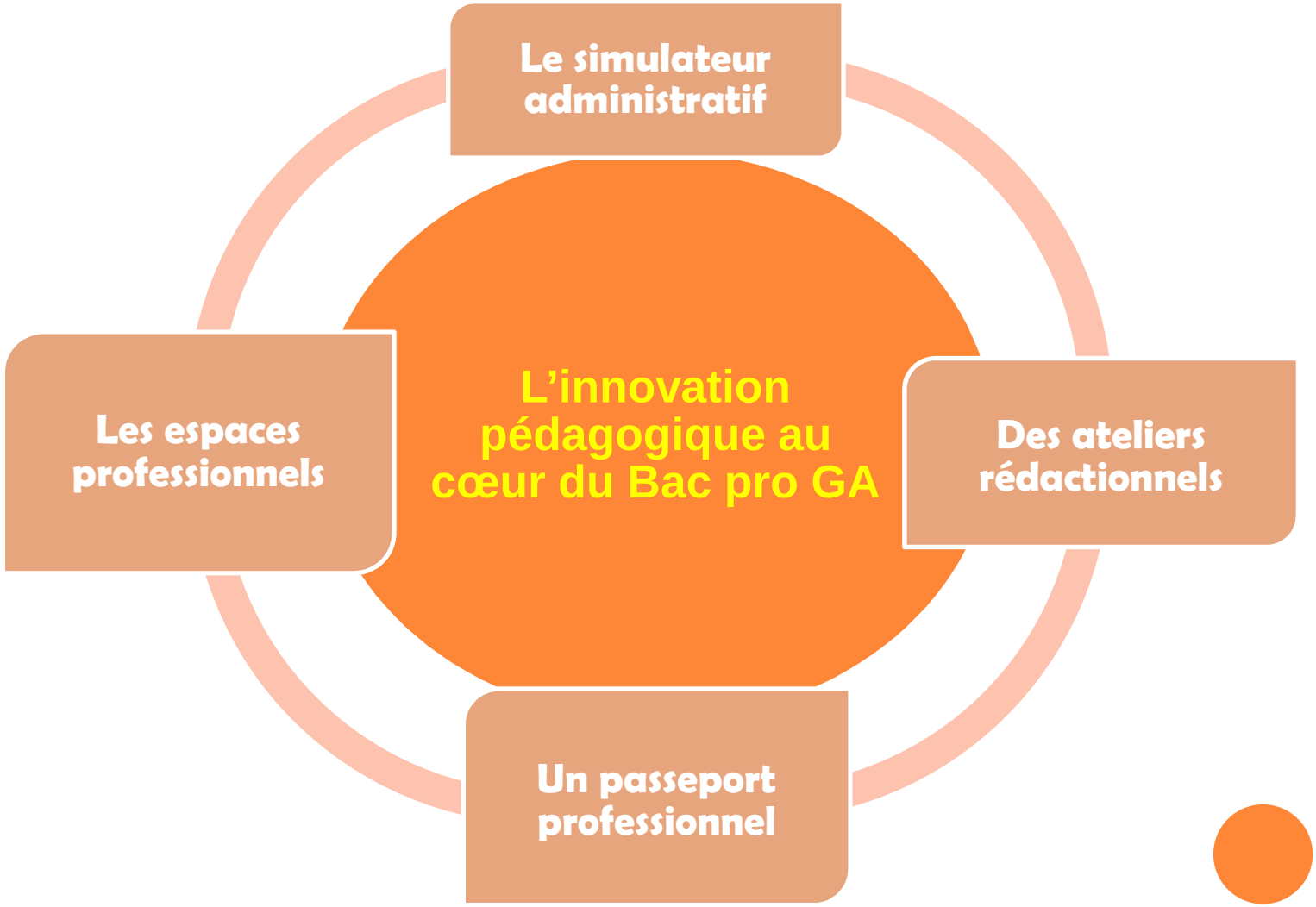
Du RAP au RC…La compétence en situation

Classe 1.2. Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers

1.2.5. Traitement des règlements et suivi des litiges

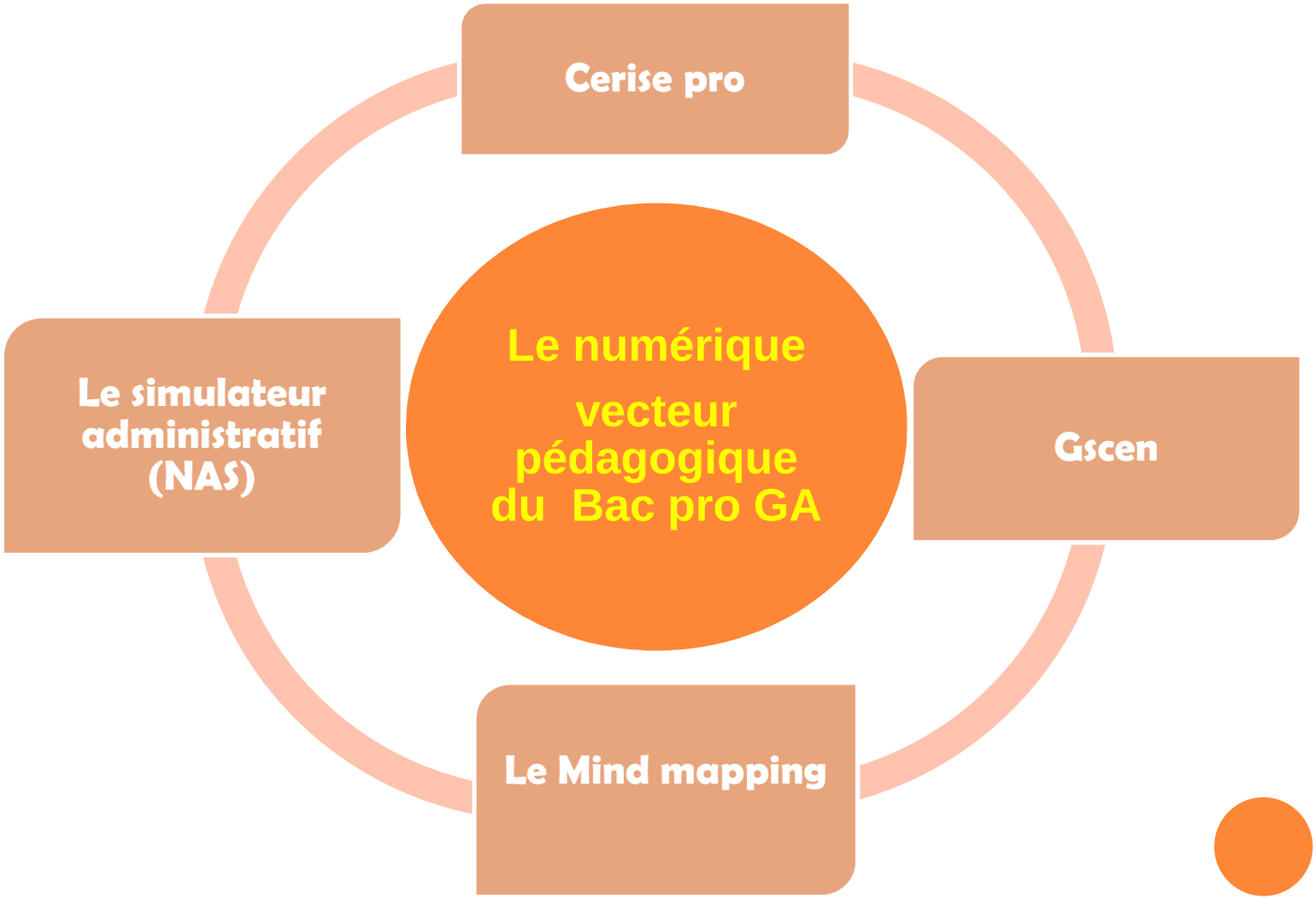
Données de la situation	Savoirs associés	Performance attendue
- Les données comptables et commerciales de l'organisation - Les dossiers des clients et usagers - Les échéanciers de règlements - Les informations, émanant des établissements financiers, sur les comptes (relevés, mouvements, avis virements) - Les journaux de trésorerie - Les procédures de règlements - Les procédures de traitement des litiges - Les règles de confidentialité lors des opérations de règlement - Les exigences, comportementales et relationnelles, fixées par l'entité vis-à-vis de ses clients ou usagers - Un environnement numérique de travail de type PGI	**Savoirs de gestion et savoirs technologiques** - Les moyens et les modes de règlements en euros et en devises - L'affacturage - Le risque client : encours autorisés, solvabilité, délai du crédit clients, rééchelonnement des créances - Le processus automatisé des règlements et litiges à l'aide d'un PGI - La dématérialisation des documents commerciaux **Savoirs juridiques et économiques** Les obligations et la responsabilité contractuelle **Savoirs rédactionnels** **- Lecture et écriture d'un genre** Le courrier de relance client **- Procédés d'écriture** • L'interpellation du client •	**Complexité** - Détection et rectification d'anomalies simples dans la tenue des comptes clients : saisie, imputation, codification - Combinaison de différents modes de règlement : escompte au comptant, échelonnement - Réclamations de clients - Règlements en devises **Aléas** - Échéances non respectées et rééchelonnement des règlements - Justification non fondée d'un client - Dérapage relationnel - Règlement erroné - Mise au contentieux de la créance
Compétence	**Critère d'évaluation**	**Résultats attendus**
Suivre des règlements clients	Efficacité du suivi des règlements des clients	Le traitement des règlements est assuré, les litiges sont suivis dans le cadre des règles fixées dans l'organisation et dans le respect de la relation avec les clients et usagers

UN RÉFÉRENTIEL QUI S'APPUIE SUR DES DISPOSITIFS INNOVANTS



LE NUMÉRIQUE AU CŒUR DU RÉFÉRENTIEL DU BAC PRO GA

LE NUMÉRIQUE AU CŒUR DU RÉFÉRENTIEL DU BAC PRO GA



L'ÉVALUATION

- L'approche par compétence prend appui sur des situations de travail qui présentent de la variabilité en termes de complexité ou d'aléas ;

- La trace de l'activité réalisée permet une prise de distance par rapport au travail réalisé, une réflexivité qui développe une conscience des acquis ;

- Le passeport professionnel est l'outil qui permet le suivi en continu du développement de la compétence. Il est également l'outil d'évaluation et de certification.

L'ÉLÈVE ET LE PASSEPORT

- Le passeport est un outil de traçabilité des expériences de l'élève, de ses compétences, de ses connaissances et de ses productions

- Le passeport professionnel est une sorte de « journal de l'élève » qu'il alimente régulièrement.

CERISE PRO

Pour les élèves :

- *décrire, analyser une situation professionnelle*
- *suivre en continue ses acquis*
- *garder une traçabilité des acquis de sa formation professionnelle*

Pour les enseignants :

- *créer des scénarii d'apprentissage*
- *suivre en continu les acquis de chaque élève*
- *évaluer les compétences du référentiel*
- *aider à la décision pour la certification CCF*

CERISE PRO
PROFIL ELÈVES

Outil pour construire son passeport professionnel

Outil pour constituer une partie du dossier professionnel
(extrait du passeport prof.)

https://www.cerise-pro.fr/0860029P/

CERISE PRO
PROFIL ENSEIGNANT

Outil de pilotage de la formation des apprenants

Outil de suivi des acquis des élèves

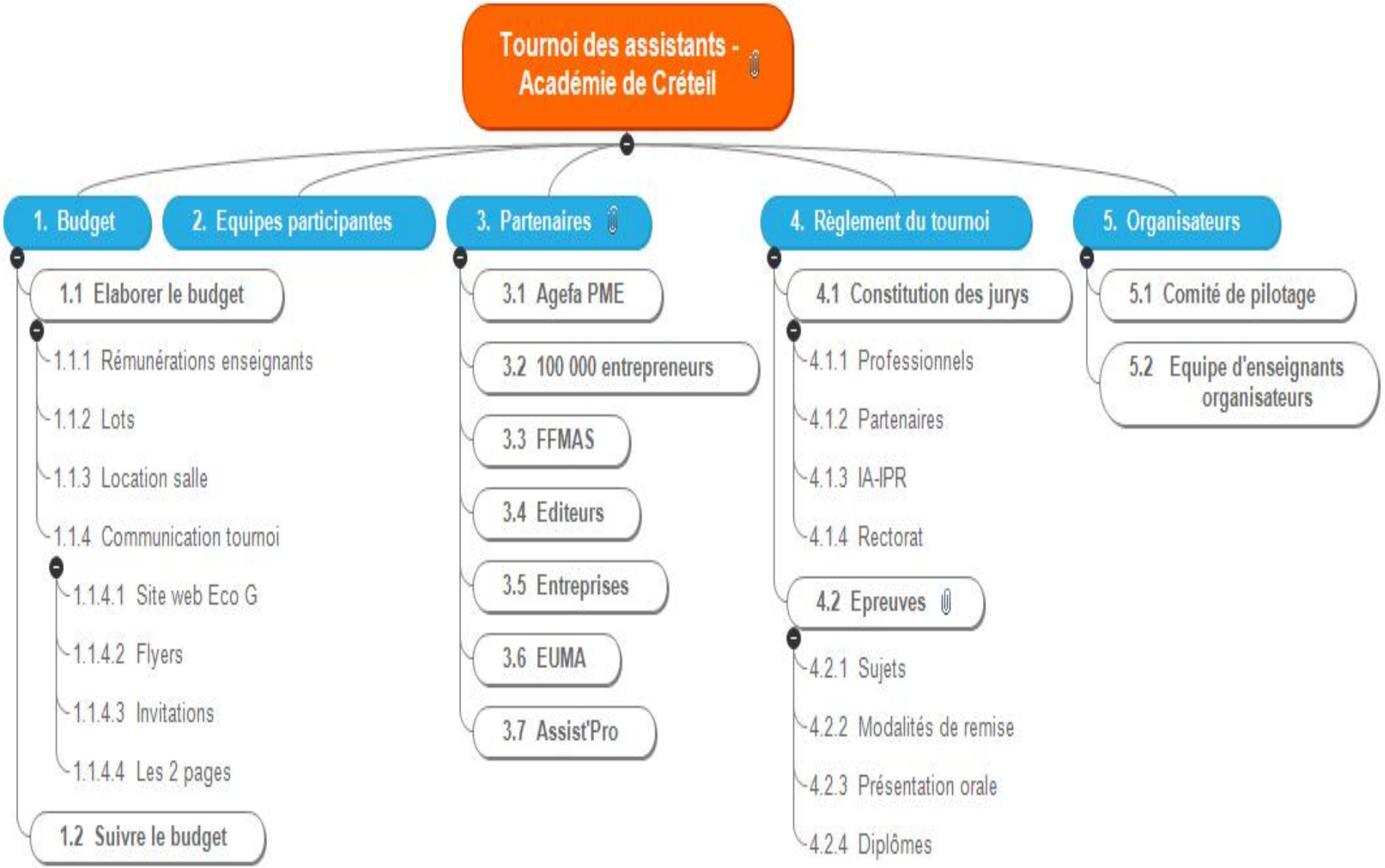
Les perspectives

ANALYSER LES EVOLUTIONS

- Effectifs : selon le diplôme d'origine, selon le parcours scolaire, selon le sexe
- Taux de réussite comparée depuis 2010
- Partenariats développés (LP, universités, écoles…), suivi des diplômés
- Dispositifs de réussite des bacheliers professionnels
- Equipe pédagogique : répartition des enseignements, organisation générale, projet pédagogique
- Stage BTS : planification, organisation, suivi, relations entreprises, prise en compte de la dimension internationale
- CCF E4 et E6
- Place du numérique dans la formation

VALORISER LE BTS AM DANS L'ACADÉMIE

Lancement d'un tournoi académique des assistant-e-s


Tournoi des assistants - Académie de Créteil
1. Budget
2. Equipes participantes
3. Partenaires
4. Règlement du tournoi
5. Organisateurs
1.1 Elaborer le budget
1.1.1 Rémunérations enseignants
1.1.2 Lots
1.1.3 Location salle
1.1.4 Communication tournoi
1.1.4.1 Site web Eco G
1.1.4.2 Flyers
1.1.4.3 Invitations
1.1.4.4 Les 2 pages
1.2 Suivre le budget
3.1 Agefa PME
3.2 100 000 entrepreneurs
3.3 FFMAS
3.4 Editeurs
3.5 Entreprises
3.6 EUMA
3.7 Assist'Pro
4.1 Constitution des jurys
4.1.1 Professionnels
4.1.2 Partenaires
4.1.3 IA-IPR
4.1.4 Rectorat
4.2 Epreuves
4.2.1 Sujets
4.2.2 Modalités de remise
4.2.3 Présentation orale
4.2.4 Diplômes
5.1 Comité de pilotage
5.2 Equipe d'enseignants organisateurs

COLLABORONS ET CONSTRUISONS !

geraldine.fondeville@ac-creteil.fr