Annexe IIc : Définition des épreuves

**E3 - Pratiques professionnelles de gestion administrative - U31-U32-U33-U34 - coefficient 10**

Épreuve prenant en compte la formation en milieu professionnel  
**Sous-épreuve E31 - Gestion administrative des relations externes - unité U31 - coefficient 3**

Objectifs de la sous-épreuve  
La sous-épreuve E31 concerne les situations professionnelles relevant du pôle 1 : gestion administrative des relations externes, telles qu'elles sont répertoriées dans le passeport professionnel du candidat.  
Les objectifs visés par l'épreuve sont d'apprécier la capacité du candidat à :  
- mobiliser les compétences, les savoirs et les techniques de gestion administrative, propres aux situations professionnelles concernées ;  
- s'approprier le contexte des situations présentées ;  
- expliciter et généraliser les situations professionnelles vécues, simulées ou observées ;  
- traiter les niveaux de complexité et les aléas des situations professionnelles ;  
- maîtriser la production de documents professionnels ;  
- contrôler la qualité rédactionnelle (code orthographique, syntaxe, vocabulaire) des documents traités ;  
- maîtriser l'environnement et les outils technologiques.

**Compétences évaluées**  
L'unité U31 de gestion administrative des relations externes est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences appartenant aux 3 classes de situations du pôle 1 du référentiel des activités professionnelles, telles qu'elles figurent dans le référentiel de certification :  
Classe 1.1 : Gestion administrative des relations avec les fournisseurs   
C111 : Actualiser une base de données fournisseurs  
C112 : Passer commande à des fournisseurs  
C113 : Suivre le processus commande-livraison-facturation  
C114 : Apprécier les stocks en quantité, en valeur et en qualité  
C115 : Assurer des règlements à des fournisseurs   
Classe 1.2 : Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers   
C121 : Assurer le suivi administratif d'opérations de prospection  
C122 : Actualiser une base de données clients  
C123 : Assurer le traitement de devis et de commandes  
C124 : Assurer le traitement administratif des livraisons et la facturation.  
C125 : Suivre des règlements clients  
Classe 1.3 : Gestion administrative des relations avec les autres partenaires  
C131 : Contrôler des opérations de trésorerie  
C132 : Sélectionner des éléments nécessaires à l'élaboration de déclarations fiscales   
C133 : Prendre en charge des formalités administratives liées à l'activité   
C134 : S'adapter à un contexte métier spécifique

**Critères d'évaluation**  
Quelle que soit sa forme (ponctuelle ou en contrôle en cours de formation), les critères d'évaluation rapportés à chaque compétence sont :  
**Classe 1.1 : Gestion des relations avec les fournisseurs**   
CE111 : Fiabilité et exhaustivité des informations relatives aux fournisseurs  
CE112 : Conformité des commandes aux ordres d'achat  
CE113 : Qualité du contrôle de concordance entre la commande, la livraison et la facturation  
CE114 : Fiabilité de l'évaluation des stocks  
CE115 : Conformité des règlements  
Maîtrise du code orthographique et de la syntaxe  
**Classe 1.2 : Gestion administrative des relations avec les clients et les usagers**  
CE121 : Efficacité du suivi administratif de la prospection  
CE122 : Fiabilité et exhaustivité des informations relatives aux clients  
CE123 : Respect des contraintes techniques et commerciales liées à la demande du client  
CE124 : Qualité et fiabilité du traitement des livraisons et de la facturation  
CE125 : Efficacité du suivi des règlements des clients  
Maîtrise du code orthographique et de la syntaxe. **Classe 1.3 : Gestion administrative des relations avec les autres partenaires**  
CE131 : Fiabilité du suivi de trésorerie  
CE132 : Efficacité de la préparation de la déclaration   
CE133 : Respect des obligations administratives liées à l'activité  
CE134 : Respect des règles, des usages et du vocabulaire spécifiques au contexte métier  
Maîtrise du code orthographique et de la syntaxe.  
  
**Modalités d'évaluation**  
A. Contrôle en cours de formation - 1 situation d'évaluation  
Le contrôle en cours de formation comporte une situation d'évaluation conduite à partir du dossier professionnel du candidat. Cette situation d'évaluation couvre les 3 classes de situations du pôle 1 - gestion administrative des relations externes.  
L'évaluation se fonde sur l'examen du dossier professionnel du candidat qui comprend obligatoirement :  
- **l'extrait du passeport professionnel** correspondant aux classes de situations appartenant au pôle 1 - gestion administrative des relations externes ;   
**- les comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel**, dûment complétés par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation.  
Le cas échéant, sans que cela soit obligatoire, le dossier peut être complété par tout autre document établi pendant la formation et servant l'évaluation des classes de situations concernées (par exemple, les comptes rendus de suivi des périodes de formation en milieu professionnel).  
À l'issue de la situation d'évaluation, la commission d'évaluation complète la grille d'aide à l'évaluation, dont le modèle est fourni par la circulaire nationale d'organisation, et propose au jury final une note sur 20, affectée du coefficient 3. La proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

Le dossier d'évaluation, tenu à la disposition du jury final, selon une procédure fixée par les autorités académiques, comprend :  
**- le dossier professionnel du candidat** : extrait du passeport correspondant aux classes de situations évaluées, comptes rendus d'évaluation des périodes de formation en milieu professionnel, autre document d'évaluation ;  
- **la grille d'aide à l'évaluation** complétée ;  
**- les attestations de périodes de formation en milieu professionnel** ou les certificats de travail (accompagnés de l'attestation des heures de formation).  
La programmation de la situation d'évaluation sur l'ensemble du cycle de formation est laissée à la libre appréciation des commissions d'interrogation ; elle dépend notamment :  
- pour chaque candidat, de son rythme d'acquisition des apprentissages, du degré d'avancement dans l'élaboration de son passeport professionnel et de la planification des périodes de formation en milieu professionnel ;  
- pour chaque équipe pédagogique, des progressions, des modalités et pratiques adoptées ;  
- pour chaque académie, in fine, des échéances fixées pour la remontée des propositions de notes au jury final.  
La commission d'évaluation est composée de manière identique, elle comprend les professeurs ou formateurs ayant en charge la classe de situations concernée par la situation d'évaluation :  
- le ou les professeurs ou formateurs en charge des enseignements professionnels ;  
- le ou les professeurs ou formateurs de lettres en charge des ateliers rédactionnels.

**Déroulement de la situation d'évaluation**  
Cette situation d'évaluation est centrée sur l'ensemble des situations professionnelles, telles qu'elles sont décrites dans le passeport professionnel du candidat, appartenant aux classes suivantes :  
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 ;  
Ces situations professionnelles ont fait l'objet d'une validation par le ou les professeurs ou formateurs ayant en charge l'enseignement relevant de la gestion administrative des relations externes. Dans le cadre normal de la formation, les compétences répertoriées dans le passeport professionnel ont été régulièrement évaluées.  
Après examen du dossier professionnel du candidat et de tout autre élément guidant son évaluation, la commission renseigne les critères d'évaluation et complète la grille prévue afin de proposer une note sur 20 affectée du coefficient 3.

B. Contrôle ponctuel - oral 30 minutes  
Dossier support de la sous-épreuve E31  
La sous-épreuve prend appui sur un dossier comprenant :  
- l'extrait imprimé du passeport professionnel du candidat relatif aux classes de situations du pôle 1 - gestion administrative des relations externes ;  
- les attestations de périodes de formation en entreprise ou les certificats de travail accompagnés de l'attestation du nombre d'heures de formation.  
Les services académiques tiennent à disposition du candidat le modèle national des fiches descriptives contenues dans le passeport professionnel, qui est proposé par la circulaire nationale d'organisation.   
Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant le jour des épreuves pour permettre au candidat, le cas échéant, de mettre son dossier en conformité.  
Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation, qui doit disposer du temps nécessaire pour en prendre connaissance avant le début de l'interrogation, selon les modalités fixées par les autorités académiques.  
En l'absence de dossier, ou de l'un des éléments composant le dossier, l'interrogation ne peut avoir lieu.  
Le jury informe le candidat que la note 0 est attribuée à la sous-épreuve.  
Si le dossier ne respecte pas certaines conditions définies dans l'arrêté du diplôme, il convient cependant d'interroger le candidat dans des conditions normales :  
- En fin d'interrogation, le candidat est informé des réserves émises par la commission, le cas est signalé au président du jury et une note est proposée.  
- Les lacunes constatées sont pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.  
Le candidat doit se munir des ressources et des documents qu'il a référencés dans son passeport professionnel. Il est responsable de la mise en œuvre de ces ressources lors de l'épreuve. Le candidat qui n'est pas muni de ces éléments sera pénalisé dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

**Déroulement de l'épreuve orale - durée 30 minutes**  
La commission d'interrogation sélectionne, dans le passeport professionnel du candidat, 3 situations professionnelles appartenant, chacune, à l'une des 3 classes de situations concernées par l'épreuve :  
- une situation de la classe 1.1 : gestion des relations avec les fournisseurs ;  
- une situation de la classe 1.2 : gestion administrative des relations avec les clients et les usagers ;    
- une situation de la classe 1.3 : gestion administrative des relations avec les autres partenaires.  
Elle indique au candidat, en tout début d'interrogation, les situations sélectionnées. Si ces situations peuvent être indifféremment des situations réelles vécues ou observées en milieu professionnel ou des situations simulées en formation, la commission veillera cependant, dans son choix, à l'équilibre entre ces types de situations professionnelles.  
L'épreuve se déroule en deux phases :  
- **5 minutes maxi de présentation par le candidat** des situations sélectionnées, sans être interrompu ;   
- **25 minutes maxi d'entretien** au cours duquel la commission d'interrogation, par un questionnement approprié portant sur toutes les composantes des situations professionnelles sélectionnées, évaluera le degré d'acquisition des compétences du candidat. La commission se réserve notamment la possibilité de vérifier la capacité de généralisation du candidat en faisant varier différents paramètres de la situation.  
Une attention particulière est portée aux compétences rédactionnelles développées en situation de travail.  
L'entretien doit porter, à parts égales, sur chacune des 3 classes de situations concernées par l'épreuve.  
Le cas échéant la commission se réserve la possibilité d'interroger le candidat sur d'autres situations professionnelles du passeport, à condition toutefois qu'elles appartiennent aux classes de situations concernées par l'épreuve.  
En fin d'interrogation, la commission renseigne les critères d'évaluation dans la grille nationale d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation et attribue une note sur 60 points ramenée à 20. Il importe de rappeler que le dossier professionnel ne fait l'objet d'aucune notation spécifique.

**Composition de la commission d'interrogation**  
La commission est, au minimum, composée de 2 membres :  
- un professeur d'économie-gestion en charge des classes de situations du pôle 1 ou, à défaut, un professeur en charge des autres enseignements professionnels dans le baccalauréat professionnel gestion-administration ;  
- un professeur de lettres en charges des ateliers rédactionnels.  
La commission peut être complétée par un professionnel dont les activités relèvent de la gestion administrative.