

BTS Gestion de la PME

GUIDE DU TUTEUR

Vous êtes tuteur d'un étudiant en BTS ASSISTANT DE GESTION PME PMI.

Ce guide vous est destiné : il a pour objectif de faciliter l'accueil et le travail du stagiaire en BTS Assistant de gestion PME PMI, au sein de votre structure.

SOMMAIRE

1^{ère} PARTIE: PRESENTATION GENERALE

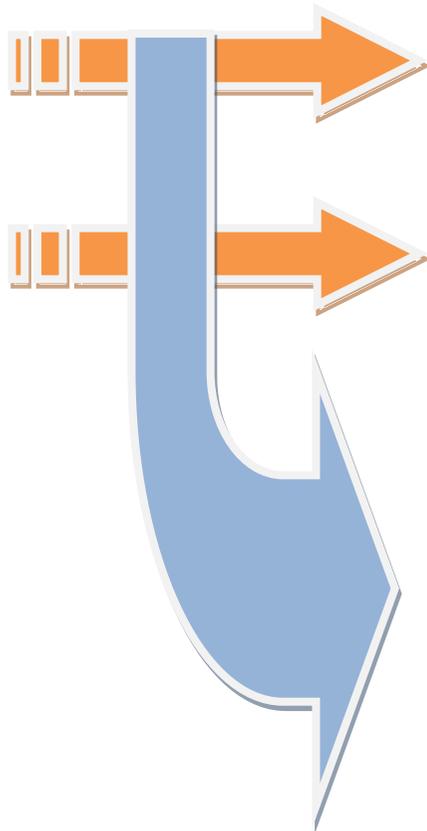
Pourquoi un guide du tuteur ?	p 4
Un guide utile pour chaque acteur de la formation	p.5
Qu'est ce que le BTS GESTION PME PMI ?	p 6 à 8
Quels sont les 4 BLOCS de compétences du BTS Gestion PME PMI?	p 9
Quelle est la place des stages dans la formation ?	p 11 à 13
Quelles sont les formalités administratives ?	p 14

2^{ème} PARTIE : CONSTRUIRE ET ACCOMPAGNER LE STAGE DE 1^{ère} ANNEE

Les objectifs du 1 ^{er} stage	p 16
Proposition de missions	p 17 à 20
Evaluation du stagiaire	p 21 et 22

1^{ère} PARTIE: PRESENTATION GENERALE

POURQUOI UN GUIDE DU TUTEUR ?



Il n'est pas toujours simple pour un tuteur de gérer ses responsabilités vis-à-vis du jeune, face à des contraintes opérationnelles fortes et aux aléas fréquents de la vie en entreprise.

Aussi, plus l'arrivée du jeune est préparée, plus la qualité de son accueil, de sa formation et de son suivi sera garantie.

L'objectif de ce guide est de fournir au tuteur, sous une forme opérationnelle :

- les informations essentielles à connaître en ce qui concerne les stages en BTS,
- les outils de liaison avec l'établissement de formation du jeune,
- les outils pour définir les activités à confier aux stagiaires, dans le respect des exigences du diplôme,
- les critères à utiliser pour évaluer la qualité de leur travail.

UN GUIDE UTILE POUR CHAQUE ACTEUR DE LA FORMATION

Réussir les stages, supports des épreuves d'examen

Etudiant stagiaire

- Connaître avec précision les activités et missions à assurer dans le cadre du stage.
- Comprendre le lien entre les activités / missions et compétences / connaissances à acquérir compte tenu des exigences du diplôme.
- Bénéficier d'un outil d'autoévaluation rigoureux et précis.
- Disposer d'un support de liaison tuteur – responsable pédagogique.

Faciliter le cadrage des activités des étudiants et la communication avec les tuteurs

Responsable pédagogique

- Assurer une coresponsabilité de formation en partenariat avec le tuteur de l'entreprise.
- Evaluer les compétences et les savoirs acquis par l'étudiant au cours du stage.
- Vérifier l'adéquation des activités et des missions confiées à l'étudiant avec le référentiel.
- Amener l'étudiant à faire un lien systématique entre les activités et les missions effectuées d'une part, les connaissances théoriques d'autre part.

Faciliter l'organisation de l'accueil du jeune en entreprise

Tuteur en entreprise

- Confier à l'étudiant des activités et des missions en adéquation avec le métier, le niveau de formation et les compétences à faire acquérir aux stagiaires en BTS AG PME PMI.
- Assurer une coresponsabilité de formation en partenariat avec les responsables pédagogiques.
- Assurer un suivi efficace du stage et évaluer les compétences et les savoirs acquis par l'étudiant au cours du stage avec des critères précis.

POUR
DES STAGES REELLEMENT
FORMATEURS

QU'EST-CE LE BTS GESTION DE LA PME PMI ?

Il s'agit d'une formation de 2 ans proposée aux titulaires d'un baccalauréat professionnel, technologique ou général.

Elle allie théorie et pratique :

→ Le référentiel est structuré autour de 4 grands domaines d'activités et Bloc de compétences:

- **BLOC 1 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME.**
- **BLOC 2 : Participer à la gestion des risques de la PME**
- **BLOC 3 : Gérer le personnel et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME**
- **BLOC 4 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la PME**

Auxquels s'ajoutent :

- **Culture générale et expression**
- **Les langues vivantes,**
- **Culture économique, juridique et managériale**

→ Avec un enseignement basé sur **l'attitude professionnelle**, avec des indications de **savoirs associés** pour mettre en place les **compétences**, et une formalisation simple et claire des **résultats attendus**.

→ Avec 12 semaines de stages en entreprise réparties sur les deux années de formation :

- 6 semaines en première année,
- 6 semaines en deuxième année.

Le champ d'activités : le titulaire du BTS Gestion de la PME-PMI a deux types d'activités :

○ **Les activités de soutien aux décisions de la direction** :

- organisation et planification d'activités (réunions, déplacements, évènements...);
- gestion des ressources humaines, matérielles et financières ;
- collaboration aux fonctions de veille, de suivi et d'alerte....

○ **Les activités de support au fonctionnement de l'entreprise** :

- prise en charge du processus administratif (gestion administrative de la relation avec la clientèle ou les fournisseurs, du traitement des dossiers du personnel, ...);
- participation à des activités de suivi et de contrôle (suivi de la gestion des risques, veille informationnelle...)
- intervention sur des aspects organisationnels (mise en place d'une gestion documentaire, de procédures de travail collaboratif ou de modélisation de documents);
- mise en relation facilitée des différentes parties prenantes, internes ou externes, au sein d'un processus, par sa contribution à la mise en œuvre d'une politique de communication efficace.

Pour l'ensemble de ces activités, l'assistant dispose d'une autonomie et d'un champ de délégation plus ou moins étendus selon l'entreprise (taille, métier, culture ...), selon le dirigeant et selon sa propre expérience professionnelle.

Aptitudes et comportement mis en œuvre dans l'exercice de l'emploi :

- Un esprit d'analyse et de synthèse, une capacité d'anticipation sont nécessaires à l'exercice de l'ensemble de ses fonctions d'assistant. Il est organisé et rigoureux.
- Il sait s'adapter aux changements de l'environnement et est capable de réagir pour accompagner les réorganisations incontournables.
- Compte tenu de sa position d'interface interne et externe, l'assistant de gestion doit développer une forte dimension relationnelle. Pour répondre aux nombreuses sollicitations des acteurs internes et externes à l'entreprise, l'assistant de gestion fait preuve d'une grande disponibilité et est attentif aux besoins.
- Il est capable de modifier son rythme de travail en fonction des aléas quotidiens et de faire face aux imprévus.
- Pour réduire les tensions, il est attentif au climat relationnel et à la prévention des conflits.
- En relation avec les partenaires internes et externes de l'entreprise, l'assistant de gestion peut avoir un rôle de représentation du dirigeant et doit donc répondre à une forte exigence en termes de comportement (amabilité, conscience professionnelle, diplomatie, discrétion, présentation adaptée).
- A ces aptitudes s'ajoutent une bonne culture générale et une bonne maîtrise écrite et orale de la langue nationale.

QUELS SONT LES 4 GRANDS BLOCS ABORDÉS EN BTS GPME ?

BLOC 1	BLOC 2	BLOC 3	BLOC 4	
Gestion de la relation clientèle et fournisseur	Participer à la Gestion des risques	Gérer et contribuer à la gestion des ressources humaines de la PME	Soutenir le fonctionnement de la PME PMI	Communication globale
Recherche de clientèle et contact	Conduite d'une veille	Gestion administrative du personnel	Contribution à la qualité du système d'information de la PME	Enjeux et concepts de base de communication
Administration des ventes	Participation à la mise en place d'un travail en mode projet au sein de la PME	Participation à la gestion des ressources humaines	Organisation des activités de la PME	Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)
Maintien et développement de la relation avec la clientèle	Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques de la PME	Contribution à la cohésion interne de la PME	Participation au développement commercial national ou international de la PME	Communication numérique
Recherche et choix des fournisseurs	Participation à la gestion des risques financiers de la PME		Contribution à la mise en œuvre de la communication de la PME	Modélisation des documents
Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME	Participation à la gestion des risques non financier de la PME		Participation à l'analyse de l'activité de la PME	Communication orale interpersonnelle
Suivi des opérations d'achats et d'investissements	Participation à la démarche qualité au sein de la PME		Participation au diagnostic financier de la PME	Gestion des conflits
			Participation à l'élaboration de tableaux de bord de la PME	La communication dans les groupes

QUELLE EST LA PLACE DES STAGES DANS LA FORMATION ?

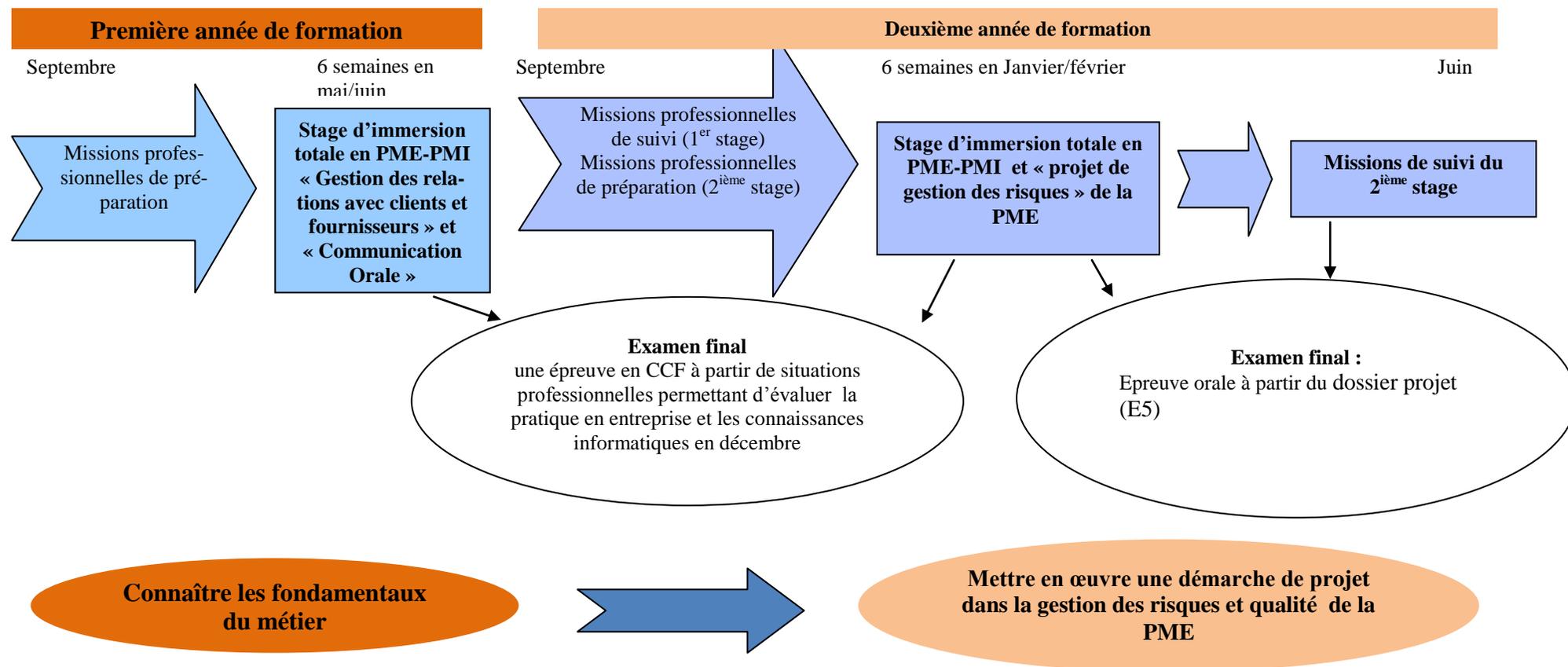
1 – LES OBJECTIFS DES STAGES

- Les stages en BTS Gestion PME-PMI sont obligatoires. Ils ont pour objectifs de permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi.
- Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans une ou deux PME de 5 à 50 salariés de préférence, quel que soit le secteur d'activité, en France ou à l'étranger ; Les agences, filiales, succursales, de 5 à 50 salariés, appartenant à des entreprises de plus de 50 salariés, structurées en centres de responsabilité ou de profit, peuvent constituer des structures d'accueil.
- Elles s'inscrivent dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induisent naturellement une approche interdisciplinaire qui associe des savoirs et savoir-faire issus des enseignements professionnels et généraux. Elles permettent en outre une utilisation régulière des technologies de l'information et de la communication, et des logiciels de gestion grâce à l'accès aux ressources informatiques de l'entreprise.
- **Elles permettent l'élaboration des supports et du dossier nécessaires au passage des épreuves professionnelles :**
 - Epreuve 4 : Gérer la relation avec les clients et les fournisseurs de la PME (coef. 6)
 - Epreuve 5 : Participer à la gestion des risques de la PME (coef 4)

- Elles constituent, pour le candidat à l'examen, des moments privilégiés pour :
- participer à des situations professionnelles réelles dans le contexte de la PME ;
 - se repérer et agir au sein de l'organisation ;
 - assister le chef d'entreprise dans ses prises de décision dans la limite des compétences de l'assistant et des responsabilités qui lui ont été confiées ;
 - développer des compétences professionnelles polyvalentes nécessaires à la PME ;
 - réaliser des activités de gestion des relations avec les clients et les fournisseurs ;
 - conduire ou accompagner des projets de gestion des risques ;
 - analyser des situations de communication écrites ou orales, internes ou externes ;
 - utiliser des technologies de l'information et de la communication et des logiciels de gestion.

2 – LES MODALITES

→ Au cours des deux années de formation, l'étudiant effectue deux stages.



→ **Les missions professionnelles de préparation et de suivi du stage :**

Limitées à 10 demi-journées au maximum par année scolaire, elles peuvent être réparties dans l'année ou regroupées, sur des durées limitées, après accord avec le responsable pédagogique de l'établissement d'enseignement. Ces missions ont pour objectifs de :

- Fixer les objectifs et de définir les modalités du stage,
- Découvrir l'environnement professionnel,
- Faciliter l'immersion du stagiaire dans l'entreprise,
- Mener les activités permettant le déroulement efficace du stage,
- Varier les activités en saisissant les opportunités offertes par l'entreprise.

→ **Période d'immersion totale en entreprise :** elle se traduit par la présence en continu du stagiaire en entreprise pour une durée globale de 12 semaines sur les 2 années de formation.

→ **Chaque stage donne lieu à une épreuve d'examen. :**

Les jurys évaluent les compétences acquises par le stagiaire, les connaissances théoriques associées à ces compétences, la pertinence et la qualité des méthodologies mises en œuvre.

Il est donc essentiel de confier au stagiaire des activités et des missions qui lui permettent réellement d'acquérir des compétences professionnelles.

→ **Pendant le stage, l'étudiant a obligatoirement le statut de stagiaire.**

QUELLES FORMALITES ADMINISTRATIVES FAUT-IL REMPLIR ?

→ Convention de stage :

La même convention est utilisée pour les missions de préparation ou de suivi et pour les périodes de stage. Elle est signée par les représentants de l'entreprise et par ceux de l'établissement de formation. Elle est établie conformément aux dispositions en vigueur : circulaires du 30 octobre 1959, BOEN n°24 du 14 décembre 1959 et du 26 mars 1970, BOEN n°17 du 23 avril 1970.

Chaque convention doit être accompagnée d'une **annexe pédagogique** dans laquelle sont précisés :

- Les objectifs poursuivis en termes de compétences à acquérir.
- Les modalités prévues pour atteindre ces objectifs : responsabilités et missions confiées au stagiaire.
- Les informations que l'entreprise ou l'organisation s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail.
- Les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),
- Les modalités de tutorat (nom du tuteur, modalités de suivi du stagiaire).
- Les modalités d'échange entre le représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, le tuteur et l'équipe pédagogique (fréquence et dates des visites du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par le stagiaire...).
- Les modalités de l'évaluation conjointe (équipe pédagogique, tuteur, stagiaire) du stage.

→ Attestations de stage :

- A la fin de chaque stage, une attestation précisant les dates et la durée du stage est remise au stagiaire par le responsable de l'entreprise d'accueil.

2^{ème} PARTIE : CONSTRUIRE ET ACCOMPAGNER LE STAGE DE 1^{ère} ANNEE

LES OBJECTIFS DU PREMIER STAGE

Cette première période d'immersion doit permettre à l'étudiant de mettre en œuvre des compétences spécifiques à deux grands thèmes :

- **La gestion de la relation avec la clientèle et avec les fournisseurs**
- **La communication orale interpersonnelle et de groupe en langue nationale et étrangère et l'accueil en face à face, au téléphone et via les médias d'information**

A l'issue de ses 6 semaines de stage, l'étudiant doit avoir :

- **Rempli un tableau synoptique des situations professionnelles effectuées en établissement de formation et en milieu professionnel.**
- **Présenté le contexte commercial de la PME**
- **Réalisé 2 fiches d'analyse de situations professionnelles de GRCF couvrant 3 activités relevant de la gestion de la relation avec la clientèle et les fournisseurs mobilisant des fonctionnalités d'un tableur et d'un progiciel de gestion intégrée dans les fonctions commerciales et comptables ;**
- **Réalisé 2 fiches d'analyse de situations de communication orale dans le cadre professionnel ;**
- **Réfléchi au sujet du projet à développer lors du stage de 2^{ème} année (gestion du risque de l'entreprise).**

PROPOSITION DE MISSIONS

Quelles que soient les activités réalisées par le stagiaire, les évaluations réalisées en cours de formation (CCF) portent sur l'acquisition des compétences, principalement au regard des missions effectuées. Il est donc important pour chaque mission, de s'interroger sur les points suivants :

- Quel est l'objectif de cette mission?
- Quelles sont les compétences à développer ?
- Quels sont les savoirs nécessaires liés à cette mission ? associés ou les connaissances théoriques liées à cette mission/activité ?
- Quel est le degré d'autonomie du stagiaire ?
- Quelles sont les ressources mobilisées (information, supports informatisés ou non, utilisation des sources d'information de l'entreprise ...) ?

Dans le tableau ci-après, nous vous présentons une liste de tâches et de compétences professionnelles issues du référentiel, qui vous donneront des idées de missions à proposer à votre stagiaire.

GÉRER LA RELATION AVEC LES CLIENTS ET LES FOURNISSEURS DE LA PME

Tâches	Domaines de Savoirs associés
Activité 1.1. Recherche de clientèle et contact	
T.1.1.1. Organisation de la prospection et prospection clientèle T.1.1.2. Détection, analyse et suivi des appels d'offres T.1.1.3. Communication avec des acteurs internes, avec les prospects, les clients et les pouvoirs adjudicateurs	S 1.1.1 L'identification de la clientèle S 1.1.2 La prospection et la qualification des prospects S 1.1.3 Les appels d'offres S 1.7 Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques et numériques (dans le cadre de la prospection et des appels d'offres) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. Modélisation des documents et l'interface homme machine
Activité 1.2. Administration des ventes de la PME	
T.1.2.1. Préparation de propositions commerciales T.1.2.2. Préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.) T.1.2.3. Suivi des ventes et des livraisons T.1.2.4. Facturation, suivi des règlements et des relances « clients » T.1.2.5. Évaluation du risque client T.1.2.6. Mise à jour du système d'information « clients » T.1.2.7. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les clients	S 1.2.1 Le système d'information clients S 1.2.2 Les documents commerciaux, les contrats, l'établissement des factures S 1.2.3 Le suivi des commandes clients – La traçabilité du produit S 1.2.4 Les risques d'insolvabilité S 1.2.5 Les principes de base du modèle comptable, les comptes, comptes de tiers et balance S 1.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l'administration des ventes) S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère) S 5.3. Modélisation des documents et l'interface homme machine S 5.5. Communication orale interpersonnelle

Activité 1.3. Maintien et développement de la relation avec les clients de la PME	
<p>T.1.3.1 Accueil, information et conseils</p> <p>T.1.3.2. Traitement et suivi des réclamations</p> <p>T.1.3.3. Communication pour développer la relation client</p>	<p>S 1.3.1 L'accueil</p> <p>S 1.3.2 Les réclamations</p> <p>S 1.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de la gestion de la relation clients)</p> <p>S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication</p> <p>S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)</p> <p>S 5.4. Communication numérique écrite</p> <p>S 5.5. Communication orale interpersonnelle</p> <p>S 5.7. Gestion des conflits</p>
Activité 1.4. Recherche et choix des fournisseurs de la PME	
<p>T.1.4.1. Étude des projets d'achat et d'investissements</p> <p>T.1.4.2. Recherche des fournisseurs</p> <p>T.1.4.3. Comparaison des offres, sélection et qualification des fournisseurs</p> <p>T.1.4.4. Mise à jour du système d'information fournisseurs</p> <p>T.1.4.5. Communication avec des acteurs internes et avec les fournisseurs</p>	<p>S 1.4.1 Typologie des achats et investissements</p> <p>S 1.4.2. Référencement des fournisseurs</p> <p>S1.4.3. Système d'information fournisseur</p> <p>S 1.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (tableur) et numériques (dans le cadre de la sélection de fournisseurs)</p> <p>S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication</p> <p>S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)</p> <p>S 5.5. Communication orale interpersonnelle</p>

Activité 1.5. Suivi et contrôle des opérations d'achats et d'investissement de la PME	
<p>T.1.5.1. Préparation de la négociation des contrats</p> <p>T.1.5.2. Passation et suivi des commandes</p> <p>T.1.5.3. Acquisition et suivi des immobilisations</p> <p>T.1.5.4. Contrôle des achats et des règlements</p> <p>T.1.5.5. Évaluation des fournisseurs</p> <p>T.1.5.6. Communication avec des acteurs internes, les fournisseurs et les partenaires financiers</p>	<p>S 1.5.1 Processus d'achat et d'investissement, les commandes fournisseurs</p> <p>S 1.2.2 Les documents commerciaux, les contrats</p> <p>S 1.5.2. Principes généraux de la gestion des stocks</p> <p>S 1.7. Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre de l'administration des ventes)</p> <p>S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication</p> <p>S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)</p> <p>S 5.5. Communication orale interpersonnelle</p>
Activité 1.6. Suivi comptable des opérations avec les clients et les fournisseurs de la PME	
<p>T.1.6.1. Contrôle de l'enregistrement comptable des opérations d'achats, d'investissement, de ventes et de règlements</p> <p>T.1.6.2. Suivi des relations avec les banques</p> <p>T.1.6.3. Suivi des comptes de trésorerie, des comptes de tiers, des encaissements et des décaissements</p> <p>T.1.6.4. Préparation et contrôle de la déclaration de TVA</p> <p>T.1.6.5. Évaluation et suivi des risques liés aux échanges internationaux</p>	<p>S 1.6.1 Principes comptables</p> <p>S 1.6.2 Principes et règles de calcul de la TVA</p> <p>S 1.6.3 Suivi des encaissements et décaissements</p> <p>S 1.7.1 Les fonctionnalités du PGI et d'outils bureautiques (y compris tableur) et numériques (dans le cadre des opérations de suivi comptable)</p> <p>S 5.1. Enjeux et concepts de base de communication</p> <p>S 5.2. Communication écrite opérationnelle (en langue nationale et étrangère)</p> <p>S 5.5. Communication orale interpersonnelle</p>

EVALUATION DU STAGIAIRE

L'évaluation se réalise avec le tuteur en entreprise et le professeur conjointement, plutôt en fin de période d'immersion (mai et juin) *.

Nom du stagiaire :

Date de l'évaluation :

Nom du tuteur :

Nom du responsable pédagogique :

1. Eléments relatifs à l'intégration du stagiaire :

	T. insuf	Insuf	Satisf	T. Satisf
Compréhension du fonctionnement de la PME et de son équipe				
Faculté à s'intégrer dans un collectif de travail				
Curiosité, intérêt pour l'activité de la PME				
Motivation,				
Evolution de la prise d'initiative et de responsabilité				
Présentation personnelle				
Ponctualité				
	/15			

2. Eléments relatifs aux missions confiées au stagiaire :

	T. insuf	Insuf	Satisf	T. Satisf
Compréhension des missions/activités proposées				
Mises en œuvre des missions/activités : Rigueur et implication dans les missions				
Respects des consignes liées aux missions/activités				
Autonomie				
Evolution de la prise d'initiative et de responsabilité				
Communication avec le tuteur et le personnel de la PME (intégration)				
Qualité d'écoute				
Qualité des contacts professionnels (clients, fournisseurs, collaborateurs de la PME)				
	/15			

Appréciation du tuteur sur le travail et le comportement du stagiaire	Appréciation de l'équipe pédagogique	Note du stagiaire : / 20
		La note proposée sera comptabilisée dans la moyenne de l'étudiant