

Épreuve E51 (Coefficient 4)

Participer à la gestion des risques de la PME

C'est une épreuve importante du BTS qui comporte des risques comme toutes les épreuves orales qui sont passées devant un jury qui ne vous connaît pas.

Au cours de l'épreuve qui dure 30', le jury doit évaluer vos compétences et votre capacité à être un bon professionnel. Vous devez impérativement le convaincre de la qualité de votre travail et de la rigueur de votre raisonnement... et que vous serez un bon professionnel que l'on aura envie d'embaucher.

- Si vous y parvenez, vous pouvez facilement décrocher une très bonne note (>13 voir 15).
- Si vous n'y parvenez pas ou si ce dernier émet des doutes sur votre travail ou la réalité de ce travail ou sur votre personnalité... alors vous prenez le risque d'une note qui peut être décevante ($\pm 10/12$) voir très décevante (<10) si jury a le sentiment d'être trompé.

Dans ce contexte tout compte, y compris votre présentation, votre savoir-être, votre éloquence, votre savoir-vivre tous ces critères que l'on regroupe dans les soft skills.

1. Finalités et objectifs de l'épreuve

L'objectif est de vérifier vos capacités à participer à la gestion des risques de la PME par la mise en œuvre d'un projet professionnel réel qui, si possible, répond à un besoin de l'entreprise.

Le projet permet d'analyser votre **professionnalisme** et votre capacité à étudier une problématique et à la résoudre en utilisant une méthodologie et des outils adaptés. Il permet d'apprécier vos capacités à **assister** et **conseiller** les responsables d'un service ou de la PME.

• Contenu

Le projet doit obligatoirement concerner l'étude d'un risque financier ou non financier supporté par l'entreprise ou la démarche qualité mise en œuvre dans l'entreprise et y intégrer un volet consacré à la veille informationnelle autour de ce risque ou de la démarche qualité :

D2 - Participer à la gestion des risques de la PME	
<ul style="list-style-type: none"> - Activité 2.1. Conduite d'une veille ; - Activité 2.2. Participation à la mise en place d'un travail en mode projet ; - Activité 2.3. Mise en œuvre d'une démarche de gestion des risques ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Activité 2.4. Participation à la gestion des risques financiers ; - Activité 2.5. Participation à la gestion des risques non financiers ; - Activité 2.6. Mise en place d'une démarche qualité.

Dans le cadre du projet, vous devez obligatoirement utiliser des outils informatiques adaptés de veille informationnelle, de gestion de projet ou de gestion des risques en plus des outils bureautique traditionnels (texteur, tableur, PréAO pour la présentation de l'entreprise par exemple).

• Critères d'évaluation

Les critères suivants sont ceux de la liste d'évaluation utilisé par le jury lors de l'épreuve. Vous devez veiller à préparer et traiter tous les items pour maximiser la note qui vous sera attribuée (critère par ligne = TI, I, S, TS).

Domaines	Critères de performance
Analyse du contexte global de la PME (dossier et entretien)	Qualité de la présentation du contexte et de l'activité de la PME
	Qualité de l'analyse managériale
Évaluation globale des risques et de la démarche qualité (Dossier et entretien)	Qualité de l'évaluation globale des risques dans la PME et des moyens déployés pour les gérer
	Qualité de l'évaluation de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME
	Justification du choix du thème choisi ou de la démarche qualité mise en place
Conduite de projet (Dossier et entretien)	Qualité de la démarche de projet au sein de la PME
	Qualité de la veille mise en œuvre au sein de la PME au regard du thème choisi
	Qualité de la démarche de gestion du risque choisi ou de la démarche qualité mise en place
	Qualité des productions réalisées (outils et techniques)
	Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité
Mobilisation des ressources de l'environnement technologique (Dossier et entretien)	Utilisation d'outils ou d'applications de communication adaptés au contexte et aux usages de la PME
	Efficacité dans la mise en œuvre des outils numériques
	Justification et pertinence des fonctionnalités utilisées sur PGI et tableur utilisé dans le cadre du projet
	Justification et pertinence des fonctionnalités utilisées de messagerie, du traitement de texte et du logiciel de PREAO mobilisés pour l'épreuve et pour la conduite de projet
	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.

Communication (rédaction du dossier et conduite de projet)	Efficacité de l'animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage au regard du projet
	Efficacité de la conduite d'entretien et/ou dans la participation à la conduite de réunions
	Efficacité des actions de communication produites dans le cadre de la conduite du projet
	Qualité professionnelle des documents écrits (orthographe, syntaxe, éthiques, argument)
Communication orale (exposé et entretien)	Qualité de l'exposé
	Capacité d'écoute et de dialogue
	Qualité de l'expression et du vocabulaire

• Grille d'évaluation de l'épreuve

La grille suivante est utilisée par la commission pour vous évaluer. Lisez-la de façon attentive pour comprendre ce que le jury attend de vous.

Critères de performance	TI	I	S	TS
Résultats liés à l'analyse du contexte global de la PME (Dossier et entretien)				
Qualité de la présentation du contexte et de l'activité de la PME				
Qualité de l'analyse managériale				
Résultats liés à l'évaluation globale (Dossier et entretien)				
Qualité de l'évaluation globale des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les gérer				
Qualité de l'évaluation de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME				
Justification du choix du risque repéré (thème choisi) ou de la démarche qualité mise en place				
Résultats liés à la conduite de projet (Dossier et entretien)				
Qualité de la contribution à la mise en place d'une démarche de conduite de projet au sein de la PME				
Qualité et pertinence de la veille conduite au sein de la PME au regard du thème choisi				
Pertinence et qualité de la démarche de gestion du risque choisi ou de la démarche qualité mise en place				
Pertinence et qualité des productions réalisées dans le cadre de la gestion du risque ou de mise en place de la démarche qualité (outils et techniques)				
Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 2 : Participer à la gestion des risques de la PME				
Résultats liés à la mobilisation des ressources de l'environnement technologique (Dossier et entretien)				
Sélection et utilisation adaptée des outils ou services informatiques et numériques de communication adaptés au contexte et aux usages de la PME				
Efficacité dans la mise en œuvre de l'environnement numérique				
Justification et pertinence des fonctionnalités mises en œuvre sur PGI et tableur, mobilisées pour la conduite de projet				
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				
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.				
Résultats en termes de communication (pour rédaction du dossier et conduite de projet)				
Efficacité de l'animation d'un travail collaboratif au sein d'un dispositif numérique de partage au regard du projet				
Efficacité de la conduite d'entretien et/ou dans la participation à la conduite de réunions				
Efficacité des actions de communication produites dans le cadre de la conduite du projet				
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)				
Résultats en termes de communication orale (exposé et entretien)				
Qualité de l'exposé				
Capacité d'écoute et de dialogue				
Qualité de l'expression et du vocabulaire				

2. l'épreuve E51

Rédiger le dossier d'examen

L'épreuve s'appuie sur un dossier de **12 pages maximum**, qui est envoyé au centre d'examen avant les épreuves. Il est mis à la disposition du jury avant l'épreuve et ce dernier doit normalement l'avoir lu avant votre entrée en salle.

Le référentiel décrit le contenu du dossier. Dans le tableau suivant nous faisons une proposition indicative d'organisation du dossier.

Proposition d'organisation du dossier	
1. Attestations de stage ou certificat de travail	
2. Présentation contexte de l'activité et analyse du management	6 à 7 p
• Analyse des éléments du contexte	3 p
• Analyse managériale	3 p
3. Évaluation globale de la gestion de l'entreprise	3 à 4 p
• de l'ensemble des risques supportés par l'entreprise	2 à 3 p
• de la démarche qualité de l'entreprise	1 à 2 p
4. Le projet	2 à 3 p
• Situation initiale, cause du projet, objectifs à atteindre, moyens et contraintes	½ p
• Description des activités réalisées dans le cadre du projet	½ p
• Proposition de solutions et préconisations d'actions	½ p
• Implication sur la veille informationnelle	½ p
Nombre de pages total	12 p maxi
Annexes à apporter le jour de l'épreuve	Illimité
• MOFF (conseillé)	
• Un travail sur Project et un travail sur tableur	
• Autres documents	

- Un étudiant qui a travaillé sérieusement son projet, a souvent des difficultés à synthétiser toutes les informations en 12 pages. Si votre rapport fait moins de 12 pages vous envoyez un message négatif au jury qui peut révéler un manque de travail et d'investissement.
- Ne trichez pas en utilisant une taille de caractères importante (supérieur à 12), en aérant la mise en page, en paramétrant de grandes marges ou un interligne de 2. Le jury n'est pas dupe...
- Vous devez apporter à l'épreuve tous les documents créés dans le cadre de votre projet (y compris les brouillons) qui peuvent soutenir la présentation et prouver la réalité du travail réalisé.

➤ **Certificats des 2 stages ou certificats de travail**

Ils sont impératifs et leur absence entraîne une élimination de l'examen. Il faut fournir des originaux réalisés à partir des documents académiques.

➤ **Présentation du contexte de l'activité et analyse du management**

Le dossier commence par une présentation des caractéristiques de la société. Le référentiel indique les éléments attendus par le jury (les éléments en italique sont conseillés par l'auteur).

Analyse des éléments du contexte (3 pages)

- Fiche d'identité (*raison sociale, statut, capital, implantation géographique...*),
- Effectif (*total, par établissement, répartition homme/femme...*),
- Activité et impact sur les risques ou la démarche qualité,
- Chiffre d'affaires et marché (*part de marché*),
- Type de clientèle (*segmentation, répartition géographique...*),
- Politique de communication (*Web et hors web*),
- Certification-label,
- Environnement numérique (*matériel : réseau, plateforme collaborative... Logiciels : office et applications métier... mode d'utilisation local, cloud, SaaS... Sécurité...*).

Analyse managériale (3 pages)

- Mode de production,
- Structure,
- Mode de coordination,
- Style de management,
- Analyse de la concurrence,
- Ressources et compétences,
- Avantage concurrentiel,
- Facteur clé de succès,
- Stratégies,
- Forces et faiblesses de l'entreprise.

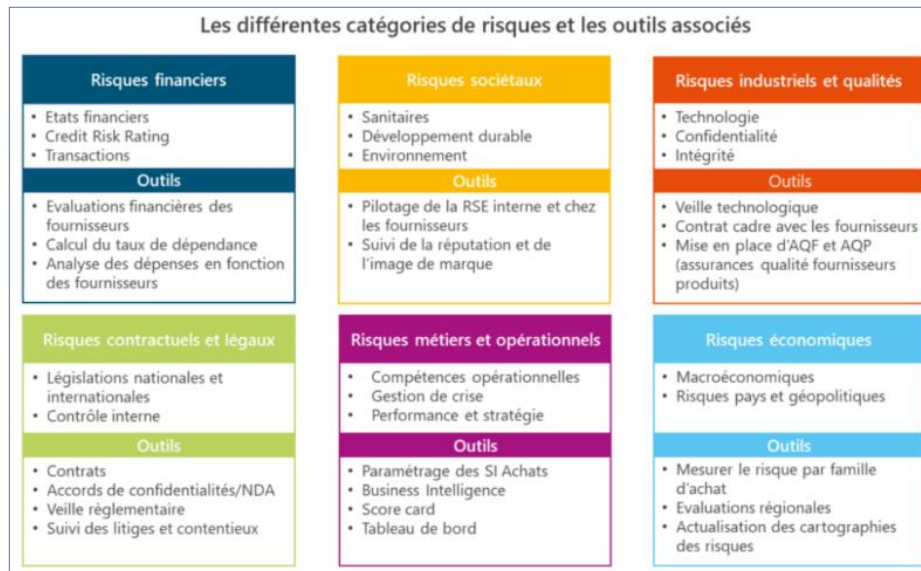
Il est intéressant de terminer cette partie en donnant un avis argumenté sur les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces de l'entreprise. Le MOFF est un outil qui aide à prendre du recul sur l'entreprise. Il peut être mis en annexe du rapport.

➤ Évaluation globale de la gestion de l'entreprise

Évaluation des risques supportés par l'entreprise (2 à 3 pages)

- Présentez les risques supportés par l'entreprise. L'étude doit être exhaustive et ne pas se limiter aux principaux risques.
- Présentez les moyens déployés pour les gérer.

Il est possible de représenter les risques et les solutions apportés **dans un schéma** ou un tableau de synthèse.



Présentation de la démarche qualité mise en œuvre (1 à 2 pages)

- Méthodologie, protocoles, normes (ISO...)
- Certifications, labels...

➤ Explication de la conduite de projet (2 à 3 pages)

Le référentiel donne peu d'informations sur le contenu de cette partie, si ce n'est qu'elle fera l'objet d'une approche détaillée dans le cadre de l'entretien de 25 minutes qui suivra votre présentation. La présentation dans le rapport de 12 pages doit être limitée et la plupart des documents seront mis en annexe.

Présentation du projet

- Situation initiale et cause du projet,
- Objectifs à atteindre et résultats attendus,
- Proposition de solutions et préconisations d'actions.

Le nombre limité de pages peut conduire à mettre en annexe les moyens et contraintes à respecter de même que le descriptif des activités réalisés (tableau des tâches) ou/et le planning sous Project.

Veille associée au projet

- Les thèmes de veille,
- Les outils mis en œuvre ou à mettre en œuvre,
- L'organisation de la veille (QQOQCPC).

Le nombre limité de pages peut conduire à mettre en annexe la description de l'organisation de la veille mise en place.

➤ Les annexes

Les annexes doivent intégrer les documents qui serviront à prouver la réalité de votre projet, de votre travail et de vos propositions. Elles doivent contenir **un travail sur un gestionnaire de projet et un travail sur Excel et le MOFF de la société (s'il n'est pas dans le rapport de 12 pages)**.

Ces documents sont essentiels pour le jury, vous devez les concevoir, les mettre en annexe et les présenter lors de l'oral.

Étape 4 : la soutenance orale (30')

L'épreuve de 30 minutes se déroule en deux phases :

- **1^{re} phase : présentation de l'entreprise et du projet à partir du dossier (5 minutes maximum),**
- **2^e phase : entretien avec la commission d'interrogation (25 minutes).**

La commission est composée d'un professeur d'économie et gestion et d'un professionnel en activité dans une PME ou, à défaut, d'un autre professeur chargé de l'enseignement professionnel en BTS.

➤ Exposé de 5'

L'exposé dure 5 minutes. Il semble logique de l'organiser de la façon suivante :

Proposition de minutage pour les 5'	Durée
Présentation générale de l'entreprise	10''
Présentation de l'analyse des éléments du contexte	1'
Présentation de l'analyse managériale	1'
Présentation du schéma ou du tableau des risques et de leur gestion	1'
Présentation de la démarche qualité dans l'entreprise	30''
Votre avis sur l'entreprise et sa gestion à partir du MOFF	10''
Présentation du projet (cause, objectif, solution, outils utilisés)	1'
Conclusion professionnelle et personnelle sur l'expérience acquise	10''
Total	5'

- Il est conseillé de terminer votre exposé par un bilan personnel et professionnel sur le projet. Ce bilan n'est pas demandé dans le dossier et ne doit donc pas y figurer. Mais il est indispensable de montrer au jury, ce que vous avez retiré de cette expérience.
- L'exposé est très rapide, il sert principalement à mettre en place les éléments qui seront repris dans l'entretien. Il est important qu'à son issue, le jury ait compris votre aptitude à analyser les caractéristiques de l'entreprise, ses forces et ses faiblesses dans les différents domaines demandés.
- La présentation du projet est très rapide et sert de base à l'entretien qui suit. Le minutage ne laisse pas le temps d'entrer dans les détails, allez à l'essentiel. Ne montrez pas tous les documents, l'entretien est là pour approfondir ou revenir sur ce qui a été dit.
- Il est important de présenter les outils et la méthodologie mise en œuvre.
- **Testez votre exposé avant l'épreuve et respectez la durée de 5', c'est un élément d'évaluation.**
- **Réalisez un diaporama des notions clés de votre exposé que vous montrerez à l'écran ou que vous imprimerez et montrerez au cours de votre exposé. Le diaporama rythme l'exposé et oblige à ne pas lire le dossier d'examen.**
- Rythmez votre exposé de la façon suivante : **je dis, je montre, je dis, je montre**, etc. Cette technique permet de mélanger de l'auditif et du visuel, évite la monotonie et prouve par un document, ce que vous dites.

➤ 2. Entretien de 25'

L'entretien sert au jury à :

- **évaluer votre compétence professionnelle** ⇒ vos solutions ou le travail réalisé est-il professionnel et logique ?
- **vérifier, contrôler que votre projet est personnel** ⇒ apportez les preuves de votre travail en annexe. Les différentes versions d'un questionnaire par exemple. Les brouillons et documents intermédiaires prouvent que vous avez conçu le questionnaire. Si vous apportez uniquement le document final, le jury peut penser que l'on vous a donné un questionnaire déjà fait.
- **évaluer votre capacité à analyser et à évaluer le travail réalisé** (autocritique et réflexivité) ⇒ Rédigez un bilan personnel et professionnel de votre projet avant l'épreuve, soyez critique de votre travail. Un échec du projet bien compris peut-être constructif et valorisant.
- **Le jury est là pour vous évaluer et vous noter** : Comme pour une épreuve de saut en hauteur, la barre est montée après chaque saut réussi, jusqu'à ce que le sportif ne puisse plus passer. Il en va de même du jury, il interroge en remontant constamment le niveau de ses questions au vu de vos réponses, parfois jusqu'à ce que vous ne sachiez plus répondre. C'est le jeu de l'évaluation, ce n'est pas une perversité du jury.
- Ce n'est pas parce qu'un jury est exigeant qu'il note sévèrement,
- Ce n'est pas parce qu'il vous a acculé dans vos retranchements et que vous n'avez pas su répondre à une question, que votre oral est mauvais.

Annexe de la grille d'évaluation – les critères d'évaluation

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 l'analyse du contexte global de la PME (Dossier et entretien)			
Qualité de la présentation du contexte et de l'activité de la PME			
Description du contexte et de l'activité, succincte, partielle ou non structurée Ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d'immersion professionnelle.	Présentation structurée mais sans analyse.	Analyse des éléments du contexte de la PME : activité et impact sur les risques ou la démarche qualité, effectif, fiche d'identité, chiffre d'affaires et marché, type de clientèle, politique de communication, certification- label, environnement numérique.	Analyse du contexte faisant le lien et mettant en perspective l'activité de la PME et son environnement. Les enjeux liés à la gestion du risque ou la démarche qualité sont mis en évidence.
Qualité de l'analyse managériale			
Description du contexte managérial succincte ou non structurée Ou contexte qui ne correspond pas au lieu réel d'immersion professionnelle.	Présence d'éléments managériaux, sans analyse et peu contextualisés dans la PME.	Analyse managériale de la PME : mode de production, structure, mode de coordination, style de management, forces et faiblesses de l'entreprise, analyse de la concurrence, ressources et compétences, avantage concurrentiel, facteur clé de succès, stratégies.	Analyse managériale mettant en perspective les enjeux liés à la gestion du risque ou à la démarche qualité.
Résultats liés à l'évaluation globale (Dossier et entretien)			
Qualité de l'évaluation de l'ensemble des risques dans la PME ainsi que les moyens déployés par celle-ci pour les prévenir			
Simple évocation des risques.	Identification, recensement et évaluation partielle ou non justifiée.	Evaluation des risques et de la fiabilité des sources d'information.	Capacité à présenter une cartographie des risques, leur évaluation et les mesures de prévention déjà mises en œuvre.
Qualité de l'évaluation de la démarche qualité mise en œuvre au sein de la PME			
Simple énonciation des normes, processus, procédures, labels et certificats.	Identification d'une démarche et d'éléments liés à la qualité.	Identification des outils mis en place dans la démarche qualité.	Capacité à appréhender la démarche qualité mise en œuvre en lien avec l'activité de la PME.
Justification du choix du risque repéré (thème choisi) ou de la démarche qualité mise en place			
Absence de justification.	Mise en évidence du thème choisi avec une justification succincte.	Choix justifié et argumenté en lien avec l'évaluation globale.	Capacité à faire le lien entre l'évaluation globale et l'analyse du contexte global de la PME.
Résultats liés à la conduite de projet (Dossier et entretien)			
Qualité de la contribution à la mise en place d'une démarche de conduite de projet au sein de la PME			
Absence de démarche projet.	Organisation d'activités et d'opérations, mais sans prendre en compte les contraintes.	Organisation d'activités et d'opérations, en prenant en compte les contraintes et ressources.	Capacité à mettre en place des opérations de suivi et de contrôle et de correction.
Qualité et pertinence de la veille conduite au sein de la PME au regard du thème choisi			
Aucune stratégie de recherche d'informations.	Recherche d'informations, mais sans réelle compréhension des enjeux.	Recherche d'informations et son organisation, avec validation des informations mais sans mise à disposition.	Mise en place d'une stratégie de veille (Si gestion d'un risque : veille réglementaire, veille technologique ; si démarche qualité : mise en place d'une méthode de veille pertinente au regard des besoins de certification de la PME).
Pertinence et qualité de la démarche de gestion du risque choisi ou de la démarche qualité mise en place			
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.
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)			
Absence d'outils.	Mise en place d'outils peu réalistes ou production de documents peu pertinents, peu réalistes.	Compréhension des enjeux, mise en œuvre d'outils et production de documents pertinents au regard du projet et de qualité professionnelle.	Capacité à justifier et/ou accompagner les acteurs concernés par la mise en place du projet.
Appropriation du vocabulaire professionnel du domaine d'activité 2 : Participer à la gestion des risques de la PME			
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 de la conduite d'entretien et/ou dans la participation à la conduite de réunions</i>			
Absence d'entretien ou de réunion pour mener le projet.	Entretien ou participation à des réunions sans réflexion sur les outils à mobiliser et sans conception de ces outils.	Entretien ou participation à des réunions avec conception d'outils d'entretiens, d'animation, de recueil de données, d'informations ...	Capacité à conduire l'entretien ou 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.	Écoute 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.