

BTS Bioqualité - Annexe 9			E6 - Relations et communication professionnelles - Document d'aide à l'évaluation (Descripteurs)			Confidentiel
Compétences	Compétences élémentaires	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	Observations
C14. Appréhender l'environnement professionnel	C14.1. Identifier la position de chaque acteur, son rôle, ses responsabilités et missions dans l'environnement de travail		La caractérisation proposée est complète mais des erreurs sont présentes. Les échanges démontrent l'absence de maîtrise de certaines notions et des contresens flagrants. Le travail est essentiellement descriptif et les dimensions du rôle et des responsabilités ne sont pas vraiment étudiés. Les échanges démontrent une grande fragilité sur de nombreux points. La structure de l'entreprise et son processus de production sont décrits de façon basique (BC1, BC2, BC3, BC4).		La caractérisation de l'entreprise est réalisée dans ces aspects juridiques, et si possible managériaux. L'organigramme actualisé est présenté et le poste du candidat est clairement identifié. Ce dernier décrit sa fonction, ses objectifs, son rôle. La structure de l'entreprise, son processus de production et sa politique qualité sont décrits et compris (BC1, BC2, BC3, BC4).	La vision du candidat doit permettre d'appréhender la complexité et la diversité des éléments de la structure organisationnelle. Le niveau de compétence diminue au fur et à mesure que le candidat s'oriente vers une présentation descriptive sans prise de recul confirmée par les échanges avec le jury. Le niveau de profondeur attendu implique la maîtrise des connaissances des BC1, BC2, BC3 et BC4.
	C14.2. Inscrire son action dans le contexte économique, juridique et organisationnel de la structure		L'action est vécue comme un processus autonome vis-à-vis du contexte. Les actions menées sont réalisées sans faire référence à une réglementation. L'apprenant ne fait pas de liens entre son action et le contexte. Son approche est descriptive mais son exécution adaptée. Les savoirs associés des BC 1, BC 2 et BC 3 sont soit insuffisamment mobilisés soit insuffisamment maîtrisés (écrit et/ou oral).		L'analyse de l'environnement est réalisée. Le FFOM est présenté avec pertinence. Les hypothèses cohérentes (explicitées) sont présentées. L'information recherchée participe à la compréhension du contexte. Le cadre réglementaire est exact et pertinent. Les dimensions de la culture d'entreprise sont interrogées soit dans le dossier soit lors des échanges. La notion de chaîne de valeur est mobilisée pour expliquer l'importance de son action. Les compétences et les savoirs associés des BC 1, BC 2 et BC 3 mobilisés sont pertinents et maîtrisés.	Le candidat doit maîtriser les outils traditionnels des diagnostics externes et internes. Il est attendu que des outils soient mobilisés avec une contextualisation au secteur d'activité. La notion de chaîne de valeur est centrale et à mettre en lien avec le BC 1. Les compétences et savoirs associés des BC1, BC2 et BC3 sont mobilisés.
	C14.3. Exposer les caractéristiques des parties prenantes		Les parties prenantes sont partiellement renseignées à l'écrit ou lors des échanges. Les caractères sont présentés de façon succincte. La gouvernance de l'organisation n'est pas suffisamment mise en perspective avec le travail mené lors de la mission. Au niveau du processus de production (parties prenantes internes et/ou externes), les échanges font apparaître des insuffisances de fonds.		Le candidat connaît les différentes parties prenantes à l'organisation. Au niveau du processus de production (parties prenantes internes et/ou externes), il peut décrire leurs caractéristiques, leurs missions et leur rôle opérationnel ainsi que leurs motivations. Il connaît juridiquement le rôle des parties prenantes, administratives, représentatives, et leurs fonctions. Il peut expliquer la nature des relations (partenariats, contractuelles, ...). La gouvernance de l'organisation est comprise et les interactions entre les membres sont expliquées.	Le candidat doit démontrer sa compréhension du rôle, des caractéristiques de chaque acteur, leurs objectifs parfois contradictoires entre eux. Les notions de contingence, lobbying sont maîtrisées. Le niveau de compétence diminue au fur et à mesure que le candidat s'oriente vers une présentation descriptive sans prise de recul confirmée par les échanges avec le jury.
C15. Construire son réseau professionnel	C.15.1. Identifier les compétences professionnelles de personnes ressources		L'apprenant s'inscrit dans un travail d'équipe avec une vision restreinte des personnes ressources de l'entité dans laquelle il se trouve. Il manque d'autonomie pour trouver la ressource sur son terrain professionnel. Lors des échanges, il n'a pas de recul suffisant.		Le candidat est capable de recenser les besoins de l'entreprise en lien avec son thème d'étude. Il sait identifier les compétences des personnes avec qui il travaille, en s'appuyant éventuellement sur les fiches de poste. Les savoirs associés doivent être mobilisés en fonction de sa mission et des interactions. Le candidat peut expliquer les modalités des contrats des personnes avec qui il a travaillé, celles de son propre contrat avec la structure et leurs conséquences sur son activité.	L'identification des compétences professionnelles s'appuie sur les compétences de l'ensemble des blocs. Le candidat connaît les différents types de contrats et de rupture et leurs conséquences sur l'activité.
	C15.2. Établir une relation professionnelle efficace dans le respect de la déontologie		Le travail ne relève pas du plagiat et l'apprenant sait expliquer et présenter les règles d'emprunt. Il peut illustrer certains points en relation avec la déontologie du métier.		Le candidat utilise les moyens de communication disponibles dans l'entreprise et est capable d'indiquer les principaux traits d'un usage raisonné. Le travail ne relève pas du plagiat. Il sait expliquer les règles d'emprunt, d'un texte ou extrait (règlement, norme...). Le candidat connaît la charte de l'entreprise ou son règlement intérieur et peut l'illustrer.	Les aspects liés à la déontologie sont connus du candidat. Les conséquences juridiques de son action personnelle sur sa relation de travail sont connues. Les notions de charte, règlement intérieur, notes de service sont maîtrisées. Le jury doit interroger le candidat sur la pratique relevant de la netiquette.
	C.15.3. Coopérer au sein d'une organisation en mobilisant des habiletés sociales	.	L'apprenant sait expliquer le rôle des compétences psychosociales mais n'arrive pas à l'illustrer dans des situations de coopération rencontrées.		Le candidat sait présenter des situations vécues ou observées pendant son étude où les compétences psychosociales sont mises en œuvre. Il sait illustrer et porter une analyse adaptée. Il sait décrire son positionnement et illustrer la coopération vécue en présentiel et/ou à distance en mobilisant les outils adaptés.	La coopération est envisagée dans ses dimensions présente et éventuellement distancielle. La mobilisation d'outils numériques actuels est connue.
	C16.1. Maîtriser la prise de parole en public ou en face à face		La prise de parole est fluide mais le vocabulaire utilisé manque de précision. Les échanges démontrent de lacunes sur certains termes clés ce qui vient ternir la prestation. Sa restitution d'une action de prise de parole démontre des lacunes dans la construction de sa démonstration et sur le contenu.		Lors de la soutenance, la prise de parole est claire. Les échanges avec le jury sont fluides et démontrent la maîtrise du vocabulaire scientifique et professionnel utilisé. L'exhaustivité n'est pas demandée lors des échanges mais les termes clés sont maîtrisés. L'apprenant peut exposer une situation professionnelle dans laquelle il a pu intervenir devant un autre public.	La compétence C16 mobilise très fortement les savoirs associés des BC 1, BC 2 et BC 3. La maîtrise implique une dimension scientifique liée aux savoirs associés. La technique de communication seule n'est pas suffisante même si elle est nécessaire pour atteindre l'objectif de l'items

C16. Produire une information professionnelle	C16.2. Rédiger des documents clairs et concis		Le dossier montre une structuration peu rigoureuse. Les contenus scientifiques du dossier et des documents font apparaître des erreurs, des difficultés d'interprétation de ces savoirs associés et/ou une présentation uniquement descriptive.		Dans le dossier, le candidat doit pouvoir poser la problématique d'étude en relation avec son métier et être capable d'exposer la démarche suivie pour mener à bien ses missions- Le dossier est structuré et présenté de façon professionnelle. L'essentiel est dans le cœur du dossier et les aspects descriptifs en annexe. Les contenus scientifiques du dossier et des documents réalisés, en particulier les documents qualité, sont conformes aux enseignements des BC.	La compétence C16 mobilise très fortement les savoirs associés du BC 1, BC 2 et BC 3.
	C16.3. Vérifier la compréhension du message		L'apprenant est capable de présenter une situation professionnelle simple dans laquelle il a élaboré un message à destination d'une ou plusieurs personnes. L'échange est basique et l'entretien n'a pas permis au jury d'observer une maîtrise plus aboutie de la compétence.		Lors de l'entretien, le candidat fait preuve d'écoute. Il est capable d'utiliser une argumentation de qualité (avec des informations conformes aux contenus des BC et adaptée au public), adaptée à l'échange. Il est capable d'illustrer ses propos.	La compétence C16-3 s'appuie très fortement les savoirs associés du BC 1, BC 2 et BC 3. La maîtrise implique une dimension scientifique liée aux savoirs associés des autres blocs.
	C16.4. Diffuser des messages		L'apprenant est capable de décrire une situation professionnelle pendant laquelle un message a été diffusé mais n'a pas su démontrer la pertinence des outils mobilisés.		Le candidat est capable de décrire la diffusion de messages dans le cadre de son étude. Il peut justifier la pertinence des outils mobilisés ou être capable d'indiquer si des outils plus adaptés existaient. Il sait démontrer que les destinataires ont été identifiés. Les règles de la confidentialité sont respectées ainsi que les modalités définies par le système de gestion documentaire. L'information diffusée est utile et rigoureuse par rapport aux contenus des BC1, BC2 et BC3. La maîtrise numérique est de bon niveau sans pour autant être exhaustive.	La compétence C16-4 s'appuie très fortement les savoirs associés du BC 1, BC 2 et BC 3. La maîtrise implique une dimension scientifique liée aux savoirs associés des autres blocs.
	C16.5. Archiver les documents		L'apprenant est capable de d'illustrer une situation d'archivage rencontré et d'expliquer sommairement la procédure. Les observations sur le respect aux normes de sécurité et à la réglementation sont très succinctes. Le RGPD est peu connu.		Le candidat est capable d'illustrer une situation d'archivage rencontrée lors de sa mission, d'expliquer la procédure et de faire des observations sur le respect des normes de sécurité et de la réglementation. Le RGPD est connu et les principes généraux peuvent être exposés. Il peut présenter un logiciel et expliquer sommairement son fonctionnement.	La compétence C16-5 s'appuie très fortement les savoirs associés du BC 1, BC 2 et BC 3. La maîtrise implique une dimension scientifique liée aux savoirs associés des autres blocs.
C17. Animer une réunion, un entretien ou une action de formation	C17.1. Identifier les besoins et expliciter les objectifs		L'apprenant est capable de proposer une formation à partir de besoins identifiés par d'autres. Il décrit essentiellement une situation de répétition d'une formation à laquelle il n'a pas été associé. Lors des échanges avec le jury, il n'arrive pas à démontrer une attitude réflexive sur le contenu. En absence de réunion ou de formation, il pourra être amené à faire la même démonstration en face à face lors de situation d'audit par exemple mais il n'arrive pas à faire des transferts des connaissances.		Le candidat doit pouvoir poser une problématique en relation avec sa situation professionnelle. Il est capable de choisir un outil qualité (méthode) permettant d'identifier les besoins liés à la mission, et de définir les objectifs d'une action. Les participants sont identifiés. L'action est planifiée. Le candidat sait expliquer les connaissances et outils mobilisés pour répondre à la problématique. En absence d'opportunité d'action à réaliser, il pourra être amené à faire une proposition d'action. Dans ce cas, le même niveau de compétence est attendu lors des échanges avec le jury.	Cette compétence prend appui sur les savoirs associés des BC 1, BC 2 et BC 3. Il est attendu du candidat une vision pluridimensionnelle de son action sur le fond et la forme des quatre blocs de compétences.
	C17.2. Concevoir des contenus		La conception des contenus fait apparaître des oublis ou des choix peu pertinents.		Le candidat est capable de démontrer qu'il a construit un/des support(s) avec des contenus conformes aux savoirs associés des BC 1, BC 2, BC 3 et BC4.	Le contenu fait directement référence aux savoirs associés des BC 1, BC 2 et BC 3 et doivent également intégrer des aspects réglementaires.
	C17.3. Gérer les conditions et le déroulement d'une réunion ou d'un entretien		Le candidat peut présenter les objectifs et des supports. Lors des échanges (question qui modifierait un paramètre), il n'apparaît pas capable d'effectuer un transfert de la compétence. Le candidat n'arrive pas à gérer son temps de soutenance.		Lors de la soutenance, le candidat est capable d'organiser sa présentation, de justifier sa problématique et ses choix, de présenter à l'aide de supports adéquats et communicants. Il est capable de l'illustrer grâce à une situation professionnelle vécue en entreprise.	Cette compétence est évaluée au travers de la soutenance. Elle est bien maîtrisée lorsque le candidat s'appuie sur une situation professionnelle vécue en entreprise.
	C17.4. Conduire un entretien, une formation ou une action de communication		L'écoute est active mais le candidat n'arrive pas à structurer sa réponse ou à démontrer sa capacité à gérer les conditions de déroulement. Les échanges avec le jury font apparaître des difficultés pour formuler des réponses adaptées.		Lors des échanges, le candidat faire preuve d'une écoute active. Il est capable de répondre de manière professionnelle aux questions du jury. Il sait user des techniques de communication adaptées lors de son action ou lors de ses échanges avec le jury.	Cette compétence est évaluée au travers de la soutenance.
	C17.5. Évaluer les actions menées		L'apprenant n'a pas été capable de justifier la qualité de son action au-delà de retours faits à l'oral. La démonstration n'apporte pas d'éléments quantitatifs ou qualitatifs. Le travail n'est pas rigoureux eu égard aux attentes aux savoirs associés des autres blocs. Les retours d'information quantitatifs comprennent des erreurs grossières et/ou des interprétations erronées.		À l'issue de son parcours, le candidat a une vision critique de son travail qui lui permet une prise de recul et une analyse réflexive. Lors des échanges, il se montre convaincant et a le souci de démontrer la justesse de son argumentation par des exemples pertinents.	Le candidat doit donc savoir évaluer les résultats de ses actions.