



المملكة المغربية  
وزارة التربية الوطنية  
والتكوين المهني  
والتعليم العالي والبحث العلمي



المملكة المغربية  
وزارة التربية الوطنية  
والتكوين المهني  
والتعليم العالي والبحث العلمي

الأطر المرجعية المكيفة الخاصة باختبارات الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي (BTS) - دورة 2020  
الإطار المرجعي للاختبار الخاص بمكون تقنيات التعبير والتواصل - جميع التخصصات الصناعية

**Composante: Techniques de Communication et d'Expression**

**Filières: Toutes les filières industrielles**

## S.2 Techniques de Communication et d'Expression

### INTRODUCTION

Le cadre référentiel sert à élaborer les sujets d'examen concernant la matière des techniques d'expression et de communication en s'appuyant sur les critères suivants :

➤ **La couverture** :

Le sujet d'examen doit couvrir tous les domaines précisés par le cadre référentiel concernant la matière enseignée.

➤ **La représentativité** :

Le degré d'importance précisé dans le cadre référentiel pour chaque domaine et chaque niveau de compétence dans l'élaboration du sujet d'examen doit garantir la représentativité de ce dernier.

➤ **La conformité** :

Les mises en situation doivent respecter trois éléments :

- les compétences et les savoirs faire
- le contenu du programme
- les normes de réalisation du sujet d'examen.

Afin de répondre aux objectifs du référentiel de l'épreuve des techniques d'expression et de communication et permettre aux enseignants de l'aborder avec confiance, il s'avère nécessaire de respecter les domaines de compétence et d'évaluation.

الأطر المرجعية المكيفة الخاصة باختبارات الامتحان الوطني الموحد لنيل شهادة التقني العالي (BTS) - دورة 2020  
الإطار المرجعي للاختبار الخاص بمكون تقنيات التعبير والتواصل - كل التخصصات الصناعية  
مديرية التقويم وتنظيم الحياة المدرسية والتكوينات المشتركة بين الأكاديميات - المركز الوطني للتقويم والامتحانات والتوجيه  
الهاتف: 05.37.71.44.53 / 52 - الفاكس: 05.37.71.44.08 البريد الإلكتروني: [cneefts@gmail.com](mailto:cneefts@gmail.com) ص 1 من 3

## I- Domaines de compétences

Tout au long des deux années de formation, l'enseignant doit mettre en œuvre un savoir-faire précis afin de développer les compétences permettant d'atteindre les objectifs d'évaluation.

S.2 Techniques de Communication et d'Expression		
CONTENU	COMPÉTENCES	OBJETIFS DE L'ÉVALUATION
<b>S.21 Concepts de base de la communication</b>		<p>À partir d'une mise en situation de communication professionnelle, l'étudiant doit être capable de :</p> <p>➤ repérer les concepts de base de la communication.</p>
<b>S.211 Situation de la communication</b>		
Composantes formelles (émetteur, récepteur, code, canal, message, feed-back)		
Composantes relationnelles et situationnelles (cadre de référence, groupe d'appartenance, statut, rôle)		
<b>S.212 Variété des situations de communication</b>		
En fonction de la structure de l'organisation (hiérarchiques, fonctionnelles)	➤ Cerner et schématiser le processus de communication.	
En fonction de l'organisation de la communication (formelles, informelles)	➤ Identifier les différentes composantes d'une situation de communication.	
En fonction de la transmission des informations (verticales : descendantes/ascendantes, latérales)	➤ Caractériser les différents types de communication.	
En fonction du récepteur (interpersonnelles, de masse, de groupe)	➤ Identifier les formes de la communication.	
En fonction des supports utilisés (écrites, orales, visuelles, audiovisuelles)	➤ Repérer les facteurs d'échec à la communication.	
<b>S.213 Formes de la communication</b>		
Verbal (structure du message, niveaux et registre de langage)		
Non verbal (gestes, mimiques, regard, posture, apparence physique, distance...)		
<b>S.214 Facteurs d'échec de la communication</b>		
Barrières individuelles (d'ordre cognitif, affectif, comportemental)		
Barrières collectives (économique, technique)		
<b>S.22 Communication orale professionnelle</b>		
<b>S.221 Techniques de base de la communication orale</b>		
Efficacité de la communication (écoute active, questionnement, reformulation)	<p>➤ Réaliser un message efficace.</p> <p>➤ Déterminer les critères d'efficacité à une bonne communication.</p>	



Efficacité du message (objectifs, préparation) <b>S2-2-2- Principales situations de communication</b> Exposé oral Réunion Entretien téléphonique Accueil	➤ Maîtriser : <ul style="list-style-type: none"> <li>la prise de parole en public (élocution, gestion du temps et du trac...)</li> <li>la préparation et la conduite des réunions ;</li> <li>les techniques d'entretien téléphonique et d'accueil.</li> </ul>	➤ Analyser toute situation de communication orale (critiquer, proposer, reformuler, rédiger...)
<b>S.24 Communication écrite professionnelle</b> <b>S.241 Communication externe</b> Spécificité du langage commercial Lettre commerciale (présentation, réalisation) Demande d'informations et réponse Appel d'offres et devis Commande (étude des documents : bon de commande, bulletin de commande) Envoi de la marchandise (étude des documents : bon de livraison, bon de réception, facture)	➤ Rédiger un écrit professionnel interne et externe ; ➤ Compléter les documents commerciaux ;	➤ Rédiger les écrits professionnels en respectant : <ul style="list-style-type: none"> <li>La normalisation de la lettre commerciale,</li> <li>Les techniques de rédaction.</li> </ul>
<b>S.242 Communication interne</b> Note de service/note d'information/consignes Compte rendu (événement, activité) Rapport d'analyse		

N.B : le module concernant la recherche du stage est sanctionné par un rapport évalué lors d'une soutenance.

## II- DOMAINES D'ÉVALUATION

Le programme des Techniques d'Expression et de Communication prend appui sur des mises en situations comportant trois domaines d'évaluation à savoir :

- \* Les bases de la communication ;
- \* La Communication Orale Professionnelle (C.O.P)
- \* La communication écrite professionnelle.

