

# Brevet de Technicien Supérieur

## « Management des Unités Commerciales »

### Session 2017

Inspection Pédagogique Régionale  
d'économie-gestion  
C VALTAT

Rapport de synthèse

#### Rappels : quelques évolutions de la réglementation

Pour les épreuves E5 et E6

[https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS\\_management\\_unites\\_commerciales.pdf](https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_management_unites_commerciales.pdf) (pages 85 et suivantes)

#### Évolution des effectifs

Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nbre candidats	387	346	376	345	410	378	388	390	368

#### Résultats définitifs

**368 candidats présents... 80.2% admis, après délibération du jury**

#### Résultats par établissement

	présents	admis	%adm/pres
A07 DIJON			
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	29	23	79.3%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	7	4	57.1%
021082ST CCI FORMATION BEAUNE	7	2	28.6%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	48	46	95.8%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	3	1	33.3%
0211985U SB FORMATION DIJON	4	2	50.0%
0212002M DIJON FORMATION	13	9	69.2%
0212052S CFA ST BENIGNE	28	25	89.3%
0212191T GRETA 21 DIJON	1	1	100%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	10	7	70.0%
058002SL ISOLES NIEVRE	3	1	33.3%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	18	16	88.9%
0580071M CENTRE NOTRE DAME NEVERS	19	17	89.5%
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	1	-	0%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	4	3	75.0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	1	1	100%
0710042K LEGTP H. VINCENOT LOUHANS	24	24	100%
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON	18	16	88.9%
0711078L CIFA JEAN LAMELOISE MERCUREY	5	2	40.0%
0711137A LEGT CAMILLE CLAUDEL DIGOIN	21	20	95.2%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	3	1	33.3%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	6	4	66.7%
0711859K CFP SACRE COEUR PARAY	5	5	100%
0711896A LYC ST CHARLES LA COLOMBIERE	20	19	95.0%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	27	14	51.9%
071450SA CHALON FORMATION	15	12	80.0%
0890008A LYCEE DES CHAUMES AVALLOIN	19	13	68.4%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	-	0%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	8	7	87.5%
TOTAL	368	295	80.2%

## Résultats par épreuve

	AB	sup 10	inf 10	AUTRE	Tot Insc	Moyenne
E1-						
3984 CULT.GEN&EXPR	4	113	110	-	227	10.02
TOTAL	4	113	110	-	227	10.02
E2-A						
0002 ANGLAIS	4	131	81	-	216	10.90
0007 ESPAGNOL	-	4	3	-	7	11.79
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	16.00
0047 TURC	-	2	-	-	2	11.00
TOTAL	4	138	84	-	226	10.95
E2-B						
0002 ANGLAIS	4	142	70	-	216	11.74
0007 ESPAGNOL	-	6	1	-	7	13.29
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	19.50
0047 TURC	-	2	-	-	2	15.00
TOTAL	4	151	71	-	226	11.85
E3-A						
0908 ECO.-DROIT	5	127	93	-	225	10.04
TOTAL	5	127	93	-	225	10.04
E3-B						
5808 MANAGE.ENTREP	5	160	59	-	224	11.58
TOTAL	5	160	59	-	224	11.58
E4-						
3913 MAN&GEST.U.CO	4	176	45	-	225	11.81
TOTAL	4	176	45	-	225	11.81
E5-						
3914 ANA&COND.R.CO	6	199	19	-	224	13.21
TOTAL	6	199	19	-	224	13.21
E6-						
3915 PROJ.DEV.U.CO	7	190	29	-	226	13.02
TOTAL	7	190	29	-	226	13.02
EF1						
0001 ALLEMAND	-	-	1	-	1	8.00
0002 ANGLAIS	-	4	3	-	7	9.71
0007 ESPAGNOL	1	17	1	-	19	15.89
0008 ITALIEN	-	1	-	-	1	17.00
0010 PORTUGAIS	-	2	-	-	2	19.00
0047 TURC	1	2	-	-	3	14.00
TOTAL	2	26	5	-	33	14.35
TOTAL	41	1280	515	-	1836	11.60

## LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

### E1-CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

#### Observations sur les prestations des candidats

- dans l'ensemble, la connaissance des principes des exercices progresse ;
- la maîtrise de l'expression personnelle demeure plus fragile cependant, faute de références culturelles.

#### Principaux conseils aux candidats

- penser à rédiger une copie soignée, lisible et aérée (une ligne sur deux si besoin), ce qui facilite le travail de correction ;
- les principes à mieux maîtriser dans l'exercice de synthèse :
  - la concision est la qualité première attendue, sans que cela nuise à la pertinence du propos ni à la qualité de l'argumentation ;
  - la synthèse, par nature, suppose non seulement la confrontation des thèses, mais la mise en perspective des arguments et même celle des modes argumentatifs ;
  - la reformulation des documents fonde l'exercice ; cela interdit la reprise à l'identique des textes ou la citation ;
  - de nombreuses organisations de synthèse ne relèvent pas d'un plan : celui-ci, qui comporte deux parties au moins, doit assurer une progression continue et explicite de la pensée.
- les principes à mieux maîtriser dans l'exercice d'expression personnelle :
  - une analyse du sujet qui mette en lumière la spécificité du sujet par rapport à la thématique nationale ;
  - la culture personnelle demeure très souvent absente des travaux.

## **E2-LANGUES**

### **ANGLAIS**

#### **ECRIT**

La correction des copies s'est déroulée dans des conditions matérielles très satisfaisantes au lycée du Castel. Cette année, l'épreuve consistait en une contraction de texte (il s'agissait de dégager les idées essentielles d'un article traitant du confort sur le lieu de travail et de la nécessité de prendre en compte des arguments écologiques) et deux questions sur ce thème.

Les avis des correcteurs sont partagés sur le texte : il correspond aux exigences de l'épreuve mais certains enseignants l'ont trouvé un peu technique donc relativement difficile. Par contre, ils ont été unanimes à juger les questions déconcertantes, en particulier la première où il fallait commenter les résultats d'un sondage. Est-ce qu'on s'attendait à une reformulation ou à une explication ? En tout cas, les candidats ont eu du mal à répondre, certains n'ont pas réussi à atteindre les 100 mots par réponse, et ils se sont souvent contentés de recopier les chiffres.

La moyenne générale s'établit à 9,5. Cependant, les écarts sont importants (de 1 à 20). D'un côté, quelques copies excellentes, de l'autre des devoirs qui dénotent des difficultés d'expression en anglais et en français.

On ne saurait trop conseiller aux futurs candidats de se tenir au courant de l'actualité, de lire régulièrement (tout d'abord en français) et d'apprendre du vocabulaire, le dictionnaire étant parfois d'un piètre secours.

#### **ORAL**

Les prestations étaient assez moyennes dans l'ensemble.

La plupart des candidats cherchent à communiquer mais trop souvent dans une langue incorrecte & imprécise où ils ont trop facilement recours au franglais, ou pire au français. Le vocabulaire de base concernant le marketing & le commerce est rarement maîtrisé, et ils se contentent d'une expression très approximative prononcée *à la française*. Les structures les plus courantes ne sont pas maîtrisées. Par contre la plupart ont travaillé sur leur stage et sont capables d'en parler et donner leur avis. Les notions culturelles (Black Friday, Boxing Day ...) sont quasi totalement méconnues.

Nous avons néanmoins constaté que les candidats en alternance avaient souvent un meilleur niveau en partie parce qu'ils se montraient plus motivés.

### **ESPAGNOL**

#### **ORAL**

Plusieurs professeurs interrogateurs font les remarques suivantes :

- Niveau hétérogène avec des niveaux faibles : verbes non conjugués, manque de vocabulaire élémentaire, résumé et commentaire très superficiels (LV1)
- Résumé et commentaire parfois superficiels mais bonne interaction, niveau moyen à très bon (LV2)

Tout s'est déroulé correctement. Les étudiants ont préparé l'épreuve en loge et ils avaient la possibilité de voir la vidéo autant de fois qu'ils le souhaitaient.

## E3-ECONOMIE GENERALE- DROIT ET MANAGEMENT DES ENTREPRISES

Rapport de la commission commune de correction de l'épreuve d'Économie et Droit (Assistant de Manager, Comptabilité et gestion des organisations, Commerce International, Négociation-Relation-Client, Assistant de Gestion PME-PMI, Management des Unités Commerciales)

### ÉCONOMIE-DROIT

#### I Commentaires sur le sujet et le corrigé.

##### 1. Economie

Le sujet porte sur la finance solidaire.

Le candidat dispose d'un dossier documentaire. A partir de celui-ci et de ses connaissances personnelles, le candidat doit rédiger une note structurée et argumentée en se basant sur trois questions.

✚ **La forme** du sujet est globalement conforme aux attentes.

✚ **Le fond**

Le sujet porte sur un thème (la finance solidaire) qui ne figure pas en toutes lettres dans le programme – la finance, certes, mais pas explicitement « solidaire ».

Certaines annexes étaient difficiles à comprendre pour le candidat : annexes 2 et 4.

Le corrigé reprend les termes du dossier pour les définitions de « finance » et « épargne solidaire » ; les candidats pouvaient utiliser ces définitions telles quelles.

On attend du candidat qu'il mobilise des connaissances dans différentes parties du programme sur un sujet qui peut le dérouter. Cela est (trop ?) ambitieux au regard des étudiants que l'on nous demande d'accueillir dans nos sections.

##### 2. Droit

Le sujet traite des pourparlers, du droit de retrait du salarié en cas de danger grave et imminent, des restrictions à l'usage des TIC imposées à l'employeur en matière de recrutement et en matière de contrôle et de surveillance des salariés.

L'évaluation par compétence en trois niveaux a nécessité certaines explications pour tenter de garantir une notation équitable. Les correcteurs souhaitent que la notion de chaque compétence soit plus expliquée afin de bien comprendre ce qu'il faut attendre par « repérer », « mobiliser », « argumenter ».

#### II La prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à 9 sur 20 (après arrondi de la note globale).

Les notes sont meilleures en droit (environ 1,5 point de plus en moyenne).

##### - Commentaires sur la forme

En général, la méthode a été respectée. La forme a été prise en compte dans le barème.

Les correcteurs soulignent de trop nombreuses fautes d'orthographe et d'expression.

##### - Commentaires sur le fond

##### - En économie :

Les étudiants ont paraphrasé les documents qui présentaient la finance solidaire, thème que la plupart d'entre eux découvriraient à l'examen.

Certaines exigences ont un caractère redondant (définition finance solidaire/placement solidaire ; question relative au financement interne/externe), rendant le barème doublement pénalisant.

Le barème valorise davantage des définitions non prioritaires (finance et épargne solidaires) que des concepts clés du programme (investissement et croissance notamment).

La formulation de la troisième question était complexe et de nombreux candidats n'ont de ce fait pas abordé les notions de croissance et d'investissement.

##### - En droit :

Les travaux demandés sont conformes aux attentes.

#### III Remarques des correcteurs et suggestions

- La « copie test » a permis d'harmoniser au mieux la correction de l'ensemble des copies.
- Pour la note structurée, les correcteurs ont été surpris par la consigne de ne plus évaluer l'introduction en économie alors qu'en droit elle reste obligatoire.
- Les points pour orthographe et syntaxe peuvent servir de variable d'ajustement mais posent problème à certains correcteurs en termes d'attribution.
- Le vocabulaire spécifique attendu dans les cas en droit faisait souvent défaut (pourparlers, droit de retrait) et les étudiants ont perdu des points sur la qualification juridique alors qu'ils qualifiaient souvent correctement la situation au moment de la formulation du problème de droit. .

### Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur

- L'acquisition de connaissances précises.
- Le respect de la méthode.
- La lecture attentive du questionnement.
- L'argumentation proposée.
- L'orthographe et le soin.
- La numérotation des pages qui doit être globale pour l'ensemble de la copie (économie et droit)
- La note structurée ne doit pas laisser apparaître de nom des candidats ou des spécialités de BTS.

## **MANAGEMENT DES ENTREPRISES**

### **Organisation des travaux de correction avec la plateforme VIATIQUE**

L'épreuve de Management des Entreprises de cette session a bénéficié pour la première fois de la dématérialisation des copies via l'application VIATIQUE ; une formation à distance a été réalisée en amont des corrections.

Dans le même souci de faciliter la transition vers ce nouveau mode de correction, les correcteurs se sont réunis avec les coordonnateurs dans chaque département. Le barème et les consignes de correction ont été présentés par visioconférence.

### **À propos du sujet**

Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale classique portant sur une entreprise de service. Il est jugé intéressant, accessible et semble à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources originales, variées (texte, tableau, organigramme, entretien avec le dirigeant) et claires.

Le questionnement permettait d'évaluer les connaissances suivantes : style de direction, moyens de coordination, diagnostic stratégique, stratégies globales et structures.

L'identification du problème de management n'était pas demandée aux étudiants, mais était posée par le sujet, ceci afin de permettre aux candidats de mener une réflexion plus guidée au regard des dysfonctionnements observés et de proposer des solutions réalistes et opérationnelles.

Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait en incipit aux candidats de mobiliser les concepts et références d'auteurs dès lors qu'ils étaient pertinents et que le lien avec le contexte était argumenté (il ne s'agissait ni d'en faire un catalogue ni une récitation du cours).

Le barème de correction a été apprécié dans la mesure où il apportait de la sécurité aux étudiants sérieux et ayant une bonne connaissance du programme de management des entreprises. En effet, les premières questions, très classiques, permettaient d'obtenir assez facilement la moyenne.

En revanche, l'évaluation des dernières questions a été plus délicate, la formulation des questions, sujette à ambiguïté, ayant visiblement posé problème aux candidats.

Les références théoriques étant attendues, elles ne donnaient lieu à aucun point bonus, permettant ainsi une plus grande équité d'évaluation de l'examen. Par ailleurs, l'attention des correcteurs était portée davantage sur la maîtrise des contenus et sur la démarche argumentative plutôt que sur les seuls noms d'auteurs. Ainsi, les réponses d'étudiants présentant les différentes typologies étaient valorisées même si elles ne nommaient pas expressément le(s) auteur(s).

### **La prestation des candidats**

Nombre de copies évaluées : 1 312

Moyenne : 10,73

Médiane : 10,5

Écart type : 3,38

Nombre de notes	N	%
$N < 6$	93	7
$6 \leq N < 8$	162	12.35
$8 \leq N < 10$	211	16.10
$10 \leq N < 12$	344	26.25
$12 \leq N < 14$	266	20.30
$N \geq 14$	236	18
<b>Total copies</b>	<b>1312</b>	<b>100</b>

L'éventail des points a été très largement utilisé (de 1 à 20) avec une proportion élevée de candidats ayant obtenu une note supérieure ou égale à 14 (un candidat sur cinq). Cependant, un tiers des candidats n'a pas obtenu la moyenne à l'épreuve.

De l'avis général, la qualité d'ensemble s'améliore légèrement. D'une part, de réels efforts de présentation des copies ont été soulignés et appréciés. D'autre part, des efforts d'argumentation ont été fournis.

#### *Question par question*

##### **Question 1 : Caractériser le style de direction**

**Moyenne : 1,35/2**

Question assez bien traitée par les candidats puisque 60 % ont obtenu la note maximale. La plupart ont bien caractérisé le style de direction. On dénote toutefois quelques confusions entre style participatif et style consultatif.

##### **Question 2 : Présenter un diagnostic externe.**

**Moyenne : 2,42/4**

Les candidats se réfèrent pour la plupart à l'outil PESTEL, parfois aux forces concurrentielles de M. Porter, pour structurer leur diagnostic. En revanche, quelques-uns utilisent à mauvais escient le modèle SWOT, alors que celui-ci fait référence à l'ensemble du diagnostic, interne et externe. De même, près d'un quart n'atteint pas la moyenne à cette question, pourtant très classique, en raison d'une difficulté à isoler les seuls éléments de diagnostic externe. Beaucoup ne vont pas au bout du diagnostic en ne distinguant pas les opportunités des menaces.

##### **Question 3 : Identifier la stratégie globale**

**Moyenne : 1,14/2**

La question a été majoritairement bien traitée, dans la mesure où les deux réponses, diversification ou spécialisation, étaient acceptées. Toutefois, la justification a été souvent pittoresque (ainsi, apprend-on que l'entreprise est spécialisée car... les salariés sont spécialisés !), voire absente.

La référence théorique aux travaux d'I. Ansoff est connue d'une majorité des étudiants.

##### **Question 4 : Repérer les mécanismes de coordination**

**Moyenne : 0,92/2**

De nombreux candidats ne connaissent pas les mécanismes de coordination de H. Mintzberg. La question a ainsi été fort mal traitée par une grande majorité d'entre eux, moins d'un quart obtenant la moyenne.

Le fait que cette question avait été accompagnée d'une ressource lors d'une précédente session de l'examen, explique peut-être l'absence de connaissance théorique des candidats.

##### **Question 5 : Analyser les facteurs déterminant la décision d'investir dans les nouvelles technologies**

**Moyenne : 1,36/2**

Si les candidats repèrent assez bien deux facteurs qui ont influencé le choix d'investir, plus rares sont ceux qui enrichissent leurs argumentations de références théoriques (H.Simon avec son modèle IMC, quelques références aux facteurs de contingence, parfois L.Greiner). Les réponses portent davantage sur la concurrence et sur la demande.

##### **Question 6 : Identifier et justifier l'influence des nouvelles technologies sur la structure de l'entreprise**

**Moyenne : 1,36/3**

Les correcteurs ont choisi de corriger de façon globale les questions 6 et 7 puisque les solutions proposées devaient découler des dysfonctionnements et/ou opportunités relevés à cette question.

La formulation de la question induit une ambiguïté quant à l'interprétation de ce qui était attendu : s'agissait-il de traiter de l'influence des nouvelles technologies en tant que cause (comment les nouvelles technologies influent-elles ?) ou en tant que conséquence sur les structures (comment les structures doivent-elles s'adapter aux nouvelles technologies). À partir de cette interprétation, différentes réponses, parfois éloignées de ce que propose le corrigé, sont apportées par les candidats. Ils ont notamment abordé ici l'impact sur les structures en utilisant les ressources données dans le sujet. Les correcteurs ont donc fait preuve d'ouverture d'esprit en valorisant les candidats qui, d'une part ont développé une argumentation pertinente, et, d'autre part, ont su garder une cohérence avec leur réponse à la question suivante.

##### **Question 7 : Proposer des solutions opérationnelles qui permettront la réussite de ces changements**

**Moyenne : 2,7/4**

Là encore, la formulation de la question a induit les candidats à ne traiter la question que de façon partielle. En effet, le terme « opérationnel » a été analysé par certains candidats, comme « relevant du management opérationnel ». De ce fait, ils n'ont alors proposé que des solutions de court terme, et non relatif à la structure, ce qui explique le peu de solutions proposées.



## **Conseils aux candidats**

L'épreuve de management des entreprises nécessite des réponses argumentées et structurées faisant référence à des contenus théoriques et à des auteurs.

Réussir l'épreuve implique de donc de respecter, outre un apprentissage régulier et approfondi des notions, concepts et auteurs de l'ensemble du programme (*ie* des deux années), certaines règles méthodologiques :

- Repérer et définir les mots clés.
- Prendre le temps de lire l'ensemble des ressources fournies.
- Traiter le sujet méthodiquement, dans l'ordre des questions, et en indiquant clairement le numéro de chaque question traitée. Celles-ci sont organisées de façon à faciliter la compréhension du sujet et de sa problématique.
- Bien lire les questions, les relier aux concepts, notions et auteurs étudiés, afin d'identifier le travail demandé (et éviter ainsi le hors-sujet) et de structurer la réponse. Il convient de mobiliser ces références théoriques explicitement, en ne se contentant pas de recopier des passages entiers de ressources sans analyse (et éviter ainsi de se contenter de paraphraser).
- Veiller à proposer des solutions cohérentes avec le problème de management identifié et prendre le temps de développer et d'argumenter ces différentes solutions.
- Présenter une copie agréable et facile à lire (la forme doit mettre en évidence la structure de la réponse) et soigner l'expression ainsi que l'orthographe.

Un entraînement régulier et motivé est la plus sûre clé de la réussite. Pour cela, depuis 2010, de nombreux sujets permettent d'étudier les problématiques de management des entreprises.

## **E4-MGUC**

### **Le sujet La Banque Populaire Lorraine Champagne**

Un sujet classique portant sur une agence bancaire avec un questionnaire très équilibré en 3 parties, la gestion commerciale, la gestion financière et le management. Sujet intéressant où l'on demande plus qu'une simple utilisation des outils. Correspond bien aux exigences du BTS, avec des exercices attendus (Gantt, tableau de bord...). Cependant les questions sont parfois sujettes à interprétation.

Dossier 1 : Evaluer les performances commerciales de l'agence. Une question habituelle sur la réalisation d'un tableau de bord et une question plus déroutante sur le commentaire de calculs qui ne figurent pas dans le tableau de bord. (25 points)

Dossier 2 : La gestion d'un dossier client professionnel. Dossier de gestion avec des questions directement en lien avec le référentiel (analyse de bilan et compte de résultat, calcul d'un coût d'emprunt). Dossier le moins valorisé. (22 points)

Dossier 3 : La préparation d'un événement commercial. Question très classique sur la planification d'un événement. Une question redondante sur un nouveau tableau de bord. (28 points)

### **La prestation des candidats**

Des copies très hétérogènes. Certains ont fait des efforts de présentation et se sont efforcés de traiter l'ensemble du sujet.

Pour les moins bonnes copies on retrouve des connaissances non maîtrisées, surtout en gestion financière, des questions mal lues ou mal interprétées, une lecture globalement imparfaite du sujet et un niveau de plus en plus inquiétant sur l'orthographe et la syntaxe.

Moyenne globale : 10/20 (notes de 1 à 18) (rappel 2015 10.43 /20)

Dossier 1 : Moyenne 14.9/25

Dossier le mieux réussi. La question 1-2 n'a pas été réussie car les étudiants n'ont pas effectué d'autres calculs que ceux réalisés en 1-1 pour comparer les résultats de l'agence à ceux du groupe. La question 1-3 a été plutôt très bien réussie. La question 1-4 a souvent été traitée hors sujet avec des réponses commerciales et non managériales. Les étudiants doivent améliorer la présentation de leur tableau de bord

Dossier 2 : Moyenne 7.4/22

Dossier le moins réussi et souvent pas ou peu traité. Les calculs de gestion financière ne sont pas du tout assimilés. De plus les candidats qui ont traité la question 2-1 n'ont pas lu correctement l'annexe 5 et n'ont pas calculé les taux d'évolution des indicateurs.

### Dossier 3 : Moyenne 14.2/28

Les candidats se sont fortement trompés sur une question de base (3-1), réaliser un ordonnancement des tâches. La source de l'erreur vient très souvent d'une mauvaise lecture ou interprétation du sujet sur le nombre de jours d'ouverture de l'agence. La notion de chemin critique n'est quasiment jamais abordée pour traiter la question 3-2 alors qu'il s'agissait du cœur de la question. La question 3-3 de conception du tableau de bord a été valorisée par le barème plutôt favorable cette fois. Enfin une question non comprise par les candidats (3-5), qui se sont contentés d'indiquer les items de la convocation sans les compléter.

### Les conseils aux candidats

#### Sur la préparation de l'épreuve

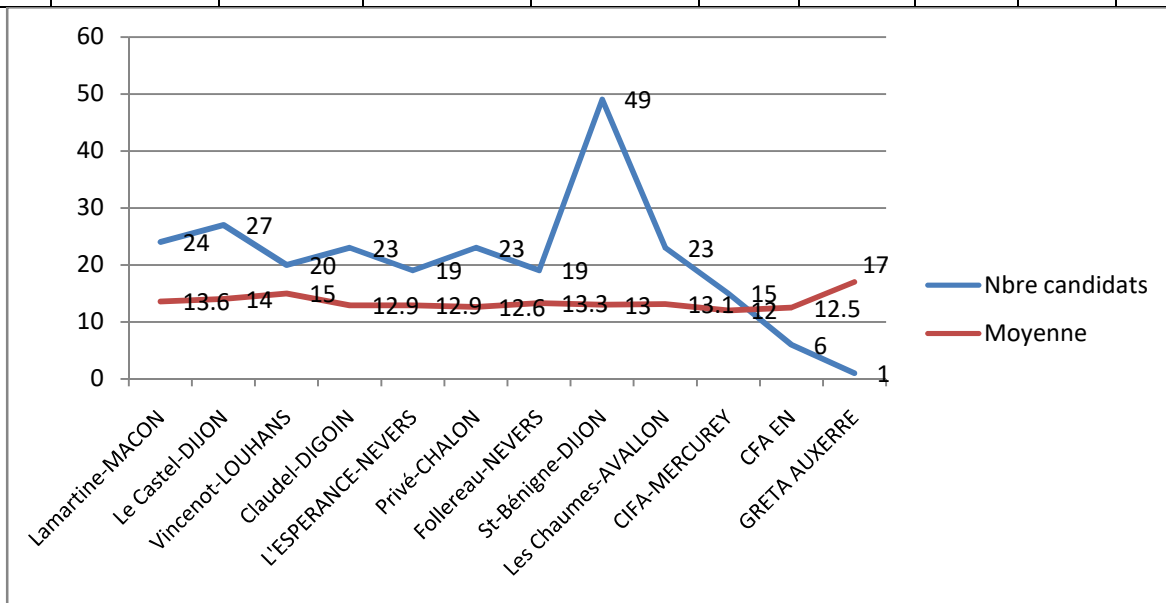
- Travailler les outils de gestion de manière régulière
- Approfondir la maîtrise des outils de management

#### Pendant l'épreuve

- Soigner le travail
- Structurer les réponses
- Lire correctement les questions et les annexes
- Soigner la rédaction et l'orthographe en prenant le temps de relire
- Traiter les dossiers dans l'ordre et bien numéroter les questions traitées
- Paginer les copies dans l'ordre des dossiers

## **E5-ACRC FORME CCF**

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
ACRC CCF	13,2	13,3	13,4	13,4	12,92	13,19	13,44	13,6	13,2	13,32



## **FORME PONCTUELLE**

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
E5 - ANA&COND . R . CO 3914 ANA&COND . R . CO	11	76	31	118	11.59
TOTAL	11	76	31	118	11.59



### **Rappel des modalités de l'épreuve ACRC forme ponctuelle**

Les candidats remettent un dossier au jury. Ce dossier doit comporter 6 fiches « activité » et valider au moins 6 compétences dont au moins 2 compétences en C6. La présentation de l'UC et du réseau n'est pas obligatoire dans le dossier.

Les candidats doivent être équipés d'un ordinateur et disposer de tous les supports nécessaires aux sollicitations du jury, en lien avec les activités présentées.

L'épreuve dure 45 minutes, 10 minutes d'exposé sans interruption et 35 minutes d'échanges avec le jury. L'exposé comporte la présentation de l'UC et des activités réalisées par le candidat.

Le jury vérifie les compétences informatiques acquises par le candidat.

### **Attentes du jury quant aux prestations des candidats**

- Un exposé structuré de l'UC et des activités réalisées
- 6 fiches activités structurées avec date, durée, contexte, objectif, moyens et méthodes mises en œuvre et résultats obtenus
- 6 compétences validées dont 2 en C6
- Les outils utilisés ou créés pour réaliser l'activité

### **Remarques du jury**

- Un candidat libre s'est présenté avec un dossier ACRC « ancienne version ». Ce candidat a été interrogé sur le dossier remis mais selon les exigences de la nouvelle épreuve. L'indulgence du jury envers ce candidat revêt un caractère exceptionnel.
- **Les dossiers remis par les candidats**  
Les 6 fiches sont présentes en général ;  
Les dossiers sont de qualité variable. Certains sont très développés et comportent des annexes ; d'autres sont pauvres en contenu et ne permettent pas de comprendre le travail du candidat.  
Les objectifs des activités ne sont pas quantifiés. Les résultats ne sont pas chiffrés.  
Les activités n'ont pas d'intitulé.  
Trop de fautes et manque de soin de certains dossiers.
- **L'exposé des candidats**  
Les 10 minutes sont respectées.  
Les candidats exposent avec un diaporama souvent de bonne qualité voire proche de l'excellence.  
L'exposé est donc préparé mais, si la présentation de l'UC est globalement correcte, la présentation des activités est laborieuse et confuse.  
Beaucoup de candidats présentent les compétences et non les activités ; les objectifs, moyens, méthodes et résultats sont rarement présentés.
- **Les activités présentées**  
Elles sont souvent limitées à un cas (y compris pour la compétence « vendre : j'ai fait une vente de ... »)  
Les activités ne sont pas analysées, peu variées.  
Les candidats n'ont pas d'outil (argumentaire, tableau de bord...).  
L'activité présentée ne permet pas toujours de valider la compétence cochée ; les candidats ne savent pas distinguer les 4 compétences C6.  
Les connaissances théoriques et le vocabulaire professionnel sont méconnus (les différentes étapes de la vente...).
- **Les manipulations informatiques**  
Tous les candidats sont venus avec leur ordinateur mais pas forcément avec les logiciels.  
Les manipulations ne sont pas toujours possibles.  
Certains candidats ne maîtrisent pas les manipulations basiques des applications « texte » ou « tableur »  
Les candidats n'ont pas toujours les captures d'écran permettant de valider leurs compétences informatiques en entreprise.  
Certains candidats n'ont qu'un diaporama en guise de support.

### **Conseils aux candidats**

- **Améliorer la qualité des activités**
  - Ne pas limiter les activités C41, C42 à un seul cas
  - Elaborer des outils, apporter des justificatifs « papier »
  - Evaluer les résultats, proposer des axes d'amélioration.
  - Donner un intitulé à chaque activité

➤ **Préparer l'entretien**

- Maîtriser les connaissances de base
- Apporter les logiciels utilisés ou des copies d'écran très explicites
- Travailler l'outil informatique
- Eviter les longs diaporamas avec chevalet

➤ **Soigner la présentation et la posture**

## E6- PDUC

### B.O. N° 32 du 28 août 2008

#### BTS - Définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur

« Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention «non valide» à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

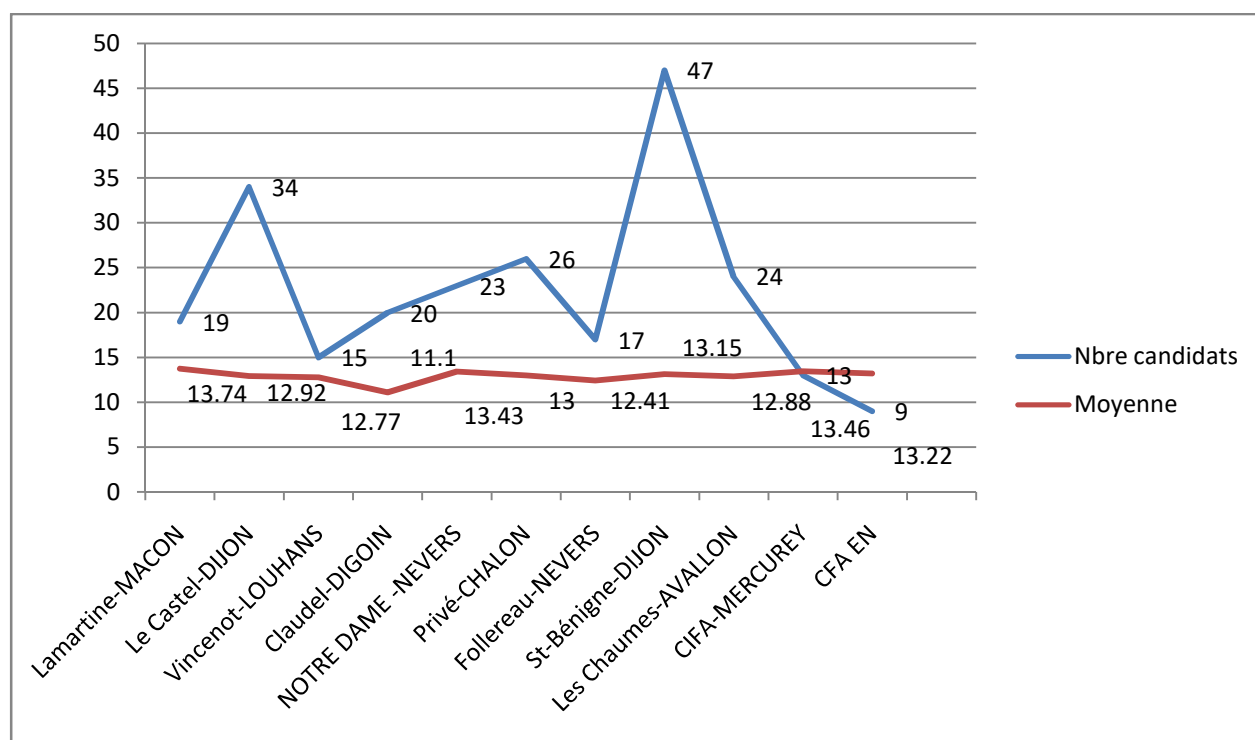
Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en oeuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention «non valide» est portée à l'épreuve

#### La non conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

## Forme CCF

246 candidats, moyenne 12,93



## Forme ponctuelle

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
E6- PROJ.DEV.U.CO 3915 PROJ.DEV.U.CO	15	89	20	124	12.40
TOTAL	15	89	20	124	12.40

## LES DOSSIERS PRÉSENTÉS

On relève une nette amélioration des dossiers par rapport à la promotion précédente, la majorité des dossiers respectant la forme exigée par le dernier référentiel. Cependant, on déplore encore un manque de conformité de certains dossiers comportant cinq parties, plusieurs préconisations et une absence de sommaire. Le nombre de pages maximum (10) est bien respecté.

Le contenu des parties est souvent réparti inégalement : la 1<sup>ère</sup> partie présentant l'UC et son réseau est très étoffée au détriment des deux autres parties exposant le projet et son suivi. Certains dossiers comportent une note de cadrage et un cahier des charges identiques.

On relève trop de fautes d'orthographe et une absence de maîtrise du français inadmissible pour des candidats à un niveau Bac + 2 (ex : les enfants en base âge).

Certains centres de formation formatent trop les candidats qui disposent de dossiers structurés de manière identique, leur laissant peu de marge de manœuvre et de réflexion personnelle. Cela peut conduire à une lassitude des commissions dès lors que celles-ci interrogent plusieurs candidats du même centre.

## LES PROJETS

Les UC sont conformes et adaptées à la réalisation d'un projet, à de rares exceptions près (ex : entreprise industrielle). Le secteur bancaire est peu représenté.

Les six commissions ont apprécié la variété des projets mais déplorent une qualité très disparate. Certaines préconisations manquent d'originalité ou ont déjà été mises en place dans le réseau. D'autres sont réalistes mais manquent d'envergure.

Dans la plupart des cas, le diagnostic est très superficiel et est mené sans outils (enquête auprès de la clientèle, étude de la concurrence...). Cela peut se justifier par une identification de la problématique effectuée après le diagnostic. Ce dernier se base fréquemment sur des informations uniquement secondaires (voire des ressentis) sans aucune collecte d'informations primaires. On relève quelques préconisations ne découlant pas du diagnostic.

La conception du projet est mal maîtrisée du fait d'une problématique peu étayée par l'analyse. La terminologie relative au projet (problématique, préconisation, objectif, contrainte, répercussion...) est souvent mal interprétée. D'où une présentation confuse des projets.

Quant aux outils de suivi et d'évaluation, ils sont quasiment inexistants.

## LA PRESTATION ORALE

Les candidats exposent leur projet en se basant sur des diaporamas dont certains sont excellents. Cependant, on regrette que certains d'entre eux se contentent de lire les diapositives, sans commentaires, sans présentation des documents élaborés. Si certains dossiers ont été relus par des tiers pour corriger l'orthographe, il est à regretter que les diaporamas contiennent des fautes à foison.

L'exposé respecte bien le temps imparti mais la présentation du diagnostic partiel de l'UC occupe les deux tiers du temps, laissant peu de place à la présentation de la préconisation et à sa mise en œuvre.

Quant à l'entretien, certains candidats maîtrisent très bien leur projet ainsi que les notions de mercatique, ce qui permet d'avoir des échanges riches en contenu. Malheureusement, trop de candidats méconnaissent le vocabulaire professionnel, ce qui engendre parfois une incompréhension des questions ou des réponses inappropriées. L'argumentation manque de pertinence. Nombre de candidats ayant réalisé un projet fictif ne parviennent pas à mener une réelle réflexion sur la préconisation, sa mise en œuvre et son suivi. L'absence d'outils à présenter aux examinateurs reflète le manque d'investissement de certains candidats, tout comme les outils élaborés sans grande réflexion (ex : une enquête auprès de la clientèle ne comportant que deux questions).

## **LES CONSEILS AUX CANDIDATS**

- Respecter la démarche de projet en réalisant une véritable analyse de l'UC et de son réseau afin d'identifier une problématique ;
- Élaborer un diagnostic mettant en œuvre une collecte d'informations primaires nécessitant la création d'outils adaptés ;
- Approfondir l'analyse des études menées ;
- Exploiter les études réalisées en ACRC qui peuvent être rattachées au projet ;
- Être plus curieux afin de proposer des préconisations plus innovantes et moins classiques ;
- Développer le suivi de la mise en œuvre ;
- S'appuyer sur la formation théorique afin d'agir de manière méthodique et réfléchie ;
- Maîtriser la terminologie professionnelle attendue ;
- Corriger les fautes d'orthographe dans tous les documents (dossier, diaporama, documents élaborés par le candidat).