



MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Brevet de technicien supérieur « Assistant de gestion PME – PMI »

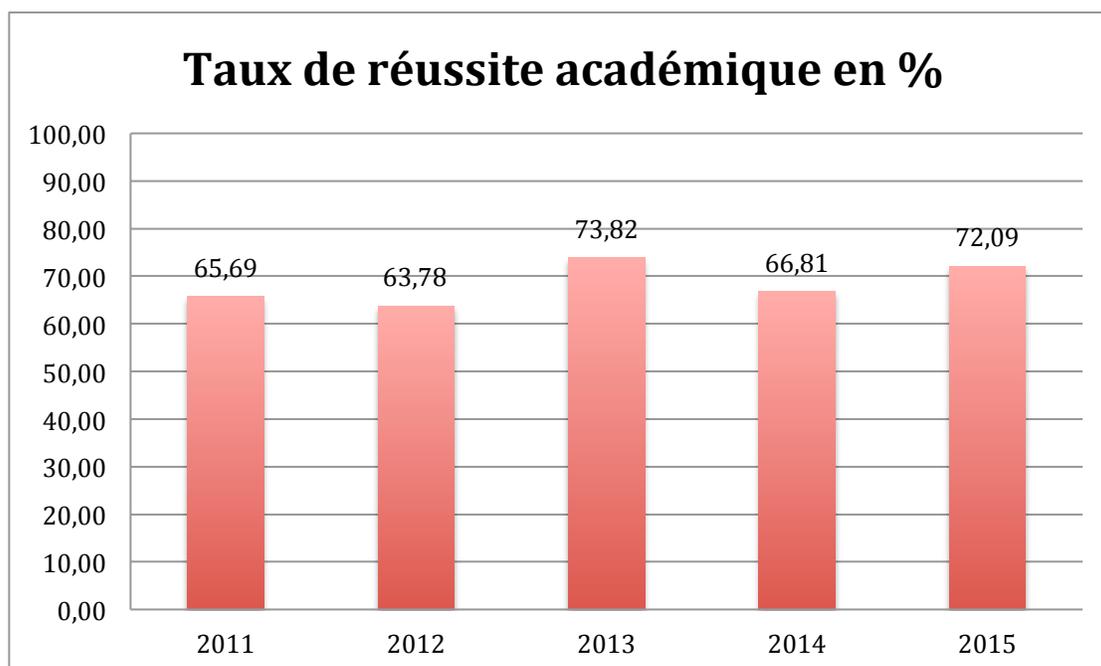
Session 2015

RAPPORT DE JURY

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION

Le taux d'admis de la session 2015 est de 72,09% des candidats présents.



12 RÉSULTATS PAR ÉTABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A07 DIJON			
0210012Z LEGT S. LIEGEARD BROCHON	15	12	80.0%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	6	3	50.0%
0210047M LEGT ANNA JUDIC SEMUR	14	7	50.0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	17	17	100%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	3	2	66.7%
0211985U SB FORMATION DIJON	8	5	62.5%
0212002M DIJON FORMATION	14	10	71.4%
0212191T GRETA 21 DIJON	2	1	50.0%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	12	7	58.3%
0580713K GRETA 58 NEVERS	1	1	100%
0580761M LYCEE MAURICE GENEVOIX DECIZE	16	11	68.8%
0710018J LEGT J WITTMER CHAROLLES	13	12	92.3%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	4	3	75.0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	3	-	0%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	2	1	50.0%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	11	10	90.9%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	4	4	100%
071230SM CHAMBRE COMM INDUS MACON	16	14	87.5%
071450SA CHALON FORMATION	13	11	84.6%
089002SB ISOLES YONNE	4	1	25.0%
0890992V CIFA INTERPROFESSIONNEL YONNE	12	7	58.3%
0891076L GRETA 89 AUXERRE	3	3	100%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	18	13	72.2%
TOTAL	211	155	73.5%

13 MOYENNES PAR ÉPREUVE – ÉVOLUTION

ÉPREUVES	2011	2012	2013	2014	2015
E1. Culture générale et expression	10,05	9,22	10,57	9,65	9,29
E21. LVE Compréhension de l'écrit et expression écrite	10,06	9,69	10,9	8,85	11,20 (ang)
E21. LVE Production orale en continu et interaction	10,6	9,37	11,6	11,8	12,79 (ang)
E22. LVE Compréhension de l'oral				10,68	10,45 (ang)
E31. Économie-Droit	8,88	8,35	9,24	9,78	9,69
E32. Management des entreprises	12,6	10,03	10,67	7,71	9,29

EPREUVES	2011	2012	2013	2014	2015
E4.1 Gestion relations clients/fournisseurs	12,51	11.61	12,17	12,78	12,31
E4.2 Communication professionnelle	12,84	11.61	12,04	12,54	12,32
E5 Organisation et gestion de la PME	8,92	9.82	11,16	9,45	11,39
E 6.1 Analyse du SI et des risques informatiques	11,32	10.03	10,90	10,68	10,59
E 6.2 Projet développement PME	10,90	11.08	11,54	11,89	12,25

2 LES RÉSULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION – E1

Le thème proposé était : « Ces objets qui nous envahissent : objets cultes, culte des objets »

a) Synthèse des documents

Pour cet exercice, les documents proposés étaient :

- Document 1 : Philothée GAYMARD, Le vintage. Le monde expliqué aux vieux, Éditions 10/18, 2013.
- Document 2 : Propos recueillis par Aude LASJAUNIAS, M, le magazine du Monde, 5 juillet 2012.
- Document 3 : Nathalie SARRAUTE, Le Planétarium, Éditions Gallimard, 1959.
- Document 4 : Affiche de l'Anjou Vélo Vintage, 2014.

La synthèse a semblé accessible, à la portée des candidats, à l'exception du document littéraire dont le lien avec la thématique du « vintage » a été difficile à établir. Le corpus pouvait sembler peu équilibré, le document 1 concentrant à lui seul beaucoup de pistes. La synthèse aborde en définitive une thématique et des problématiques ciblées et visiblement éloignées de la culture de nombreux candidats.

- les principes de l'exercice sont connus mais la mise en œuvre est difficile. En effet, la confrontation réelle des documents reste difficile pour certains candidats. Paraphrase et montage de citations sont à déplorer dans les travaux les plus fragiles.
- l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans certains travaux, se traduit par la présence d'une subjectivité contraire aux principes de l'exercice.
- paraphrase et montage de citations sont à déplorer, dans les travaux les plus fragiles ; d'autres, en revanche, ne font pas référence aux documents du corpus ;
- de nombreux travaux peinent à proposer un trajet argumentatif explicite, ce que l'absence de mise en page révèle ; d'autres se contentent de reprendre la problématique du sujet d'expression personnelle ;

- la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

b) Travail d'écriture personnelle

L'intitulé était le suivant ; « Selon vous, le culte des objets du passé n'est-il qu'une attitude superficielle ? Vous répondrez à cette question d'une façon argumentée en vous appuyant sur les documents du corpus, vos lectures et vos connaissances personnelles. »

- la brièveté de nombreux travaux ne permet pas l'expression d'une pensée organisée ;
- les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- de nombreux travaux évitent de présenter un jugement personnel explicite en fin de copie, ce qui est contraire à la finalité de l'exercice.

c) Maîtrise de la langue

- elle demeure très hétérogène : la cohérence du propos est parfois difficile à établir ;
- la syntaxe est globalement maîtrisée, dès lors que les phrases ne sont pas complexes ;
- le lexique s'appauvrit lorsqu'il concerne l'expression de la pensée ou la structuration logique du propos. Cette difficulté à formuler ou à reformuler explique la forte présence de la paraphrase ;
- une maîtrise insuffisante de l'orthographe peut finir par rendre difficile la compréhension du propos.

22 LANGUES VIVANTES – E2

COMPTE RENDU DES EPREUVES ECRITES 2015 (pour l'anglais uniquement)

Épreuve : E2-AA Compréhension + Expression Écrite

Moyenne académique : 11,20/20

L'épreuve écrite d'anglais comporte d'une part un compte-rendu en français d'un article de journal et d'autre part la rédaction d'un courrier en anglais. Cette année, la moyenne des copies est de 11,2/20, soit en net progrès par rapport à l'an passé. Cette progression est due au fait que le sujet était plus abordable, qu'il portait sur un thème connu des candidats, et que le contenu de la lettre était clair et à la portée des candidats.

Si la compréhension du texte s'est avérée tout à fait convenable, la technique du compte-rendu, par contre, n'est pas toujours maîtrisée : introduction parfois absente et conclusion se résumant à la reprise de la dernière idée du texte. Enfin, de nombreux candidats n'ont pas fait de plan, se contentant de lister les idées de façon linéaires.

Pour ce qui est du courrier à rédiger en anglais, les candidats semblent avoir bien compris les modalités de cet exercice et n'ont, pour la plupart cette année, pas oublié d'items exigés dans l'énoncé. Un bémol de taille cependant : le niveau de langue de la lettre s'est révélé particulièrement faible.

En guise de conclusion, pour le compte-rendu, les candidats doivent faire porter leurs efforts sur la rédaction d'une introduction (avec les dates, origines, et thème principal du texte) et d'une

conclusion personnelle. Il convient aussi d'organiser de façon logique le corps du devoir. Enfin, il est conseillé aux candidats de prêter un soin tout particulier à la rédaction du courrier : s'il est en effet nécessaire d'avoir tous les items requis, il faut avant tout qu'ils soient formulés dans un anglais compréhensible et grammaticalement acceptable.

Épreuve : E2-AB Production orale
Moyenne académique : 12.8/20

Commentaire sur l'épreuve

Les consignes de présentation suivantes ont été assez bien respectées dans la majorité des cas, mais il convient de les rappeler :

- Le rapport de stage devra comporter entre 500 et 1000 mots, répartis sur 3 pages. Ce rapport de stage devra être rédigé en anglais, et répondre aux exigences telles que définies par le référentiel.
- La fiche de communication, incluse après la présentation générale, devra elle aussi être rédigée en anglais.
- Le rapport doit mettre l'accent sur les tâches confiées au candidat dans le cadre professionnel, sur son rôle dans l'entreprise et sur le bilan qu'il ou elle tire de cette expérience (difficultés, réussites, compétences développées etc.). Certains candidats ont axé la quasi-totalité de leur rapport sur une présentation de leur entreprise (historique, activités, etc.), ce qui ne doit représenter qu'une partie mineure et ne correspondait donc pas aux attentes du jury.
- Les stages portant sur des situations passées pour l'ensemble des candidats ayant suivi une formation initiale, il convient d'être assez rigoureux sur l'emploi du prétérit et des temps du passé en général. Pour les candidats issus de formations en alternance, l'emploi du présent est bien évidemment parfaitement adapté.
- La première page devra faire apparaître le nom du candidat accompagné ou non de son centre de formation, illustrée éventuellement par le logo de l'entreprise.
- Des annexes sont autorisées, pour autant qu'elles apportent un complément d'information utile lors de la présentation (par exemple, documents liés aux tâches réalisées pendant le stage).
- Il est inutile d'y adjoindre quelque document officiel que ce soit attestant de la participation du candidat à un stage ou la formation.
- Ce rapport devra être relié, afin d'en faciliter la lecture par le jury. Les classeurs ou pochettes plastiques sont à éviter.
- Les candidats ne sont pas autorisés à utiliser ce rapport pendant le temps de préparation. Il convient donc d'en connaître le contenu à l'avance, afin de pouvoir prendre en note les éléments importants au cours des 20 minutes de préparation.

Commentaire sur la prestation des candidats

Dans l'ensemble, l'épreuve orale d'anglais s'est bien déroulée avec un meilleur niveau des candidats comparé aux années précédentes, et une moyenne générale plus élevée. La raison de cette amélioration est certainement due au fait que les candidats étaient interrogés sur des supports qu'ils avaient rédigés et qu'ils connaissaient déjà.

Il est toutefois important de rappeler aux candidats futurs qu'il convient de ne pas réciter « par coeur » leurs écrits, surtout pour la fiche de situation professionnelle en interaction. Il faut

également prendre en compte le conseil donné plus haut, à savoir centrer la présentation sur le candidat et son expérience dans l'entreprise.

Conseils aux candidats

Cette épreuve n'étant ni une épreuve de lecture ni une épreuve de récitation, un entraînement régulier à l'expression orale est indispensable afin de rendre la prestation la plus naturelle possible.

Les qualités de communication des candidats sont prépondérantes, et ne peuvent être acquises que par un entraînement régulier, et par une prise de risque indispensable. Il faut savoir sortir de la récitation d'un texte appris par cœur, ou de la lecture des notes prises pendant le temps de préparation. Les fautes d'expression diverses lorsque les candidats font l'effort d'éviter de réciter ne sont en aucun cas rédhitoires ou même sanctionnées, mais valorisent au contraire la prestation et témoignent de la capacité des candidats à prendre des risques.

On conseillera donc aux candidats d'accorder un soin tout particulier aux points suivants :

- Entretenir le contact visuel avec l'examineur
- Ne pas lire ou réciter ses notes
- Développer et argumenter autant que possible les réponses aux questions posées
- Proscrire le recours au français, quelle qu'en soit la raison
- Utiliser des périphrases plutôt que de demander systématiquement la traduction d'un mot en anglais
- Penser à conclure sa présentation
- Faire preuve de dynamisme

Épreuve : E2-B Compréhension Orale

Moyenne académique (épreuve ponctuelle + CCF) : 08,80/20

Cette épreuve est difficile. Pour rappel :

- Deux écoutes seulement du document audio ou vidéo sont proposées.
- Le compte-rendu doit être rédigé en anglais.

Il convient donc de s'exercer avec méthode à cette épreuve.

23 ÉCONOMIE DROIT – E3A

RAPPORT DE LA COMMISSION COMMUNE DE CORRECTION DE L'ÉPREUVE D'ÉCONOMIE ET DROIT

L'épreuve écrite d'« Économie et Droit » se compose de deux parties indépendantes : une partie économique et une partie juridique, d'une durée respective de deux heures. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante. La note finale est obtenue en faisant la moyenne des deux notes, arrondie au demi-point supérieur.

L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles.

On veut apprécier l'aptitude du candidat à appréhender l'environnement économique et juridique et en percevoir l'évolution ; analyser une situation et poser un problème ; mener une réflexion et construire une argumentation.

Commentaires sur le sujet

- **Économie**

Le sujet porte sur le marché du miel et la biodiversité. 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 et le fond du sujet sont conformes aux programmes.

- **Droit**

Le sujet traite de la clause de non concurrence, de la protection des données personnelles, du pouvoir de résiliation unilatérale d'un contrat administratif par la personne publique. Il est conforme au programme.

La prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à environ 9,58 sur 20, ce qui marque un nouveau recul repli par rapport à la moyenne obtenue en 2014 (9,76) et en 2013 (10,10).

Commentaires sur la forme.

En général, la méthode a été respectée. La forme a été prise en compte dans le barème (4 points sur l'ensemble des deux épreuves).

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

Commentaires sur le fond.

- En économie, le sujet nécessitait des étudiants un niveau de culture générale certain. Il leur a souvent été difficile d'appréhender la notion de biodiversité comme un bien public mondial. Ils ont par ailleurs eu du mal à faire le lien entre les informations données dans le sujet et les notions plus économiques demandées dans les réponses.

- En droit, les principes dégagés par la jurisprudence fournie au dossier n'ont pas été correctement restitués, les droits des personnes fichées et les obligations du responsable du traitement pas suffisamment expliqués. Beaucoup de candidats se sont bornés à recopier les éléments de l'annexe 4 fournie. Très peu de candidats connaissaient les règles de droit relatives au pouvoir de résiliation unilatérale du contrat administratif par la personne publique.

Conseils aux candidats

Les candidats doivent porter leurs efforts sur :

- L'acquisition de connaissances précises
- L'introduction de la note structurée au début de la prestation
- La lecture attentive du questionnement qui entraîne obligatoirement la définition des concepts utilisés
- Le respect de la méthode quel que soit l'exercice proposé
- L'argumentation proposée à partir de la sélection des informations contenues dans les annexes et des connaissances acquises

- L'orthographe et le soin

IMPORTANT

L'évolution des consignes de correction conduit à formuler plusieurs nouvelles préconisations pour les prochaines sessions :

En économie :

- Faire des conclusions par question. Celles-ci sont valorisées par le barème.
- Les connaissances, les savoirs sont clairement attendus dans les réponses. Les seules compétences de repérage d'information, d'analyse et de synthèse sont insuffisantes pour garantir un résultat satisfaisant.
- Il est essentiel de définir systématiquement et complètement des mots-clés du sujet.

En Droit :

- Dans sa formulation, le problème juridique doit être posé de manière générale et non centré sur l'unique cas juridique proposé.
- Il est impératif de respecter la forme demandée par le sujet pour comptabiliser les points (cas pratique ou note structurée).
- Il est nécessaire de citer la jurisprudence du dossier.
- Remarque : à partir de la session 2016, le dossier juridique sera évalué par compétences.

25 MANAGEMENT – E3B

Le sujet

Le sujet est jugé sans surprise et démontre une volonté d'équilibre entre les questions relatives au programme de chacune des deux années de BTS.

Lors des travaux de correction, le jury a apprécié le contexte proposé (un hébergeur de sites), car il semble très accessible et ne favorise *a priori* aucune spécialité de BTS. Les questions 1 à 3 apparaissent compréhensibles, « classiques », et relativement abordables pour les candidats bien préparés. En revanche, la formulation des questions 4 à 6 nécessitait un travail d'analyse plus soutenu pour être bien comprises par les candidats.

En ce qui concerne les auteurs, le rapport 2014 mentionnait « [...] une volonté affirmée [...] par l'Inspection générale, qui rappelle que les auteurs font partie intégrante du programme, et qu'ils ont toute leur place au niveau du BTS. En conséquence, les étudiants doivent lors de l'épreuve se montrer capables de mobiliser d'eux-mêmes les références théoriques nécessaires à l'analyse». Cette année, si la question 1 appelait explicitement une référence à un auteur (en l'occurrence Schumpeter), la formulation des autres questions laissait les candidats libres de convoquer les auteurs et concepts théoriques. Pour ces questions, les références étaient valorisées, mais le barème mettait davantage l'accent sur l'analyse, la justification et l'argumentation. La règle rappelée ci-dessus reste toutefois valide.

La prestation des candidats

Éléments statistiques

Moyenne : 9,72

Note la plus haute : 20

Note la plus basse : 1

Appréciation d'ensemble

Les résultats sont sensiblement meilleurs que pour la session 2014 (+ 1,35 points sur la moyenne). L'éventail des points a été très largement utilisé (de 1 à 20, hors copie vierge).

On trouve des copies faibles, voire très faibles, des copies modestes (notamment le fait de candidats ayant parfois manifestement travaillé et appris, mais en échec sur la seconde moitié du sujet), mais aussi des productions très honorables, et même d'excellente qualité (plusieurs notes supérieures à 15 et même une copie à 20/20).

Question par question

Question 1 : la démarche entrepreneuriale d'Octave Klaba – La question était simple, très classique. Approximativement une moitié des candidats ne connaissent pas la logique entrepreneuriale telle qu'elle est décrite par Joseph Schumpeter, et sont donc incapables de s'y référer valablement.

Question 2 : le diagnostic interne de l'entreprise OVH - Là aussi, une question plutôt simple à traiter, sous réserve de structurer sa réponse, et de maîtriser les notions fondamentales de diagnostic stratégique, de ressources, et de compétences. Les réponses trop strictement rédactionnelles, sans structure apparente permettant de faire ressortir l'information utile, ont été ici pénalisées. A l'inverse, certains candidats sont capables d'attribuer les concepts aux auteurs pertinents.

Question 3 : les stratégies d'OVH – Encore une question très abordable car basée sur des notions fondamentales faisant référence à des auteurs majeurs, mais loin d'être évidentes et distinctes (quand elles sont connues) dans l'esprit de trop nombreux candidats.

Question 4 : les conditions de mise en œuvre de la croissance d'OVH – L'expression « conditions de mise en œuvre » s'est traduite dans l'esprit d'un certain nombre de candidats par « modalités », c'est-à-dire une partie identifiée du corpus théorique du management. Trop peu ont su voir ici une occasion de soulever, au-delà des débuts prometteurs de l'entreprise, un problème de management.

Question 5 : la nécessaire évolution de la structure d'OVH

Question 6 : les solutions organisationnelles

N'ayant pas, pour la plupart, clairement identifié le problème de structure, peu de candidats ont fait le lien entre la structure actuelle de l'entreprise, « l'adhocratie », et le besoin de faire évoluer cette structure, avec les modifications organisationnelles pratiques à prévoir. Certes les réflexions sur la structure apparaissent assez abstraites et quelque peu ardues pour l'étudiant moyen, mais « l'adhocratie » est souvent présentée comme une évolution possible de la structure - comme un moyen d'assouplir une structure trop rigide. Or ici, on est en présence d'une adhocratie que l'on a besoin de faire évoluer, pour des raisons de coordination, vers plus de hiérarchie (le *middle management*) et de formalisme. Le cas présentait donc un schéma déroutant pour les candidats les moins à l'aise avec ces aspects. A l'inverse, d'autres, ayant par ailleurs manifesté une faible

connaissance des concepts théoriques sur la première partie du sujet, ont su ici manifester une intelligence du problème.

Remarques diverses

- des copies où la numérotation des questions a disparu, de sorte que l'on ne sait pas précisément à quelle question le candidat répond ;
- des réponses insuffisamment structurées;
- des réponses insuffisamment synthétiques (pas de tableau, alors que c'était à l'évidence l'outil de présentation pertinent) ;
- une trop faible maîtrise du vocabulaire spécifique ;
- des noms de concepts mal mémorisés, au nom totalement fantaisiste (la stratégie de « diminution par les coûts » !)
- des auteurs de toute évidence « imaginaires », ou encore des auteurs « maltraités » (nom déformé, mal orthographié, date de mort antérieure à la date de naissance !).

Conseils aux candidats

A l'évidence, une bonne préparation à l'examen passe par :

- un travail régulier et systématique des éléments du programme (1^{ère}° et 2^{ème}° année, la 1^{ère} année ne devant en aucun cas être négligée, comme le démontre le sujet de cette année) ;
- un apprentissage réel des différentes notions, qui permet de fournir lors de l'examen des réponses structurées et étayées.

Démarches et attitudes à privilégier

- Traiter le sujet méthodiquement, dans l'ordre des questions. Attention ! Des copies sont parfois présentées sous forme de réflexion structurée, sans mention claire du numéro de la question traitée. Cette façon de répondre pénalise le candidat, dans la mesure où le correcteur peut difficilement attribuer les points. S'en tenir donc à des réponses question par question, sans rechercher d'effets de présentation et de style.
- Bien lire les questions (plusieurs fois, systématiquement), les relier aux concepts et notions, pour identifier le travail demandé (et éviter ainsi le hors-sujet), pour structurer sa réponse en fonction des consignes données (ex. : solutions et limites) et fournir les éléments attendus, en évitant la recopie dépourvue d'analyse.
- Bien lire les documents, plusieurs fois également.
- Définir systématiquement et préalablement les concepts et notions que l'on va exploiter dans sa réponse.
- Adopter la présentation sous la forme d'un tableau quand le questionnement s'y prête.
- Approfondir les questions théoriques qui font appel aux connaissances de cours.
- Identifier clairement le problème avant de proposer la solution (la solution n'est pas le problème) et s'assurer du lien entre problème(s) identifié(s) et solution(s) proposée(s).
- Faire référence à des auteurs de façon pertinente, c'est-à-dire en ayant une idée claire (même si elle est simplifiée) de leur pensée, et en la reliant au point précis du cas étudié.
- Soigner l'expression, notamment l'orthographe.
- Présenter la copie avec soin.

A éviter

- Proposer un « catalogue » de solutions sans rapport précis avec le cas étudié.
- Des réponses peu synthétiques où les éléments pertinents sont noyés dans le verbiage.
- Les citations d'auteurs qui ne servent pas à motiver la réponse, qui sont sans lien clair avec la réponse fournie.
- Le recopiage de longs passages.
- La paraphrase, « raconter » le cas de façon interminable et stérile, sans répondre aux questions (autrement dit sans « valeur ajoutée »).

26 GESTION RELATIONS CLIENTS/FOURNISSEURS – E41

Cette épreuve permet d'évaluer les compétences professionnelles acquises par le candidat en matière de gestion des relations avec les clients et avec les fournisseurs. Ces compétences intègrent le recours aux fonctionnalités d'un tableur et d'un progiciel de gestion intégrée dans ses fonctions commerciales et comptables.

L'épreuve prend appui sur l'étude de situations de gestion des relations avec les clients ou les fournisseurs au sein d'une PME. Ces situations ont été vécues ou observées par le candidat au cours de son stage de première année ou à l'occasion de son expérience professionnelle. Elles sont représentatives des travaux réalisés ou observés par le candidat au sein de la PME, et doivent couvrir, au total, au moins cinq tâches, parmi celles définies dans le référentiel, réparties au sein des activités A1 et A2. L'une d'elles, au moins, doit mobiliser le module commercial ou comptable d'un progiciel de gestion intégrée ou, à défaut, un logiciel de gestion commerciale ou comptable.

Épreuve en CCF

27 COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE – E42

Cette épreuve permet d'évaluer les capacités du candidat à :

- Analyser une situation de communication professionnelle dans ses différentes dimensions ;
- mobiliser ses connaissances et ses compétences aussi bien dans le cadre de situations de communication interne qu'externe ;
- concevoir des modèles de documents papier et électroniques ;
- rédiger, mettre en forme et diffuser des documents ;
- adopter un comportement relationnel adapté à un contexte donné ;
- prendre en compte des aléas et imprévus qui caractérisent la plupart des situations de travail rencontrées par l'assistant(e) ;
- maîtriser les outils bureautiques dans le champ de la communication.

Épreuve en CCF

Voir le référentiel

Épreuve ponctuelle

Le candidat mène, à l'occasion de sa formation, de son stage ou dans le cadre de son expérience professionnelle, deux séries de travaux relatifs à la communication écrite et à la communication orale professionnelles.

Communication écrite

Les travaux réalisés doivent permettre d'évaluer l'acquisition des compétences, des attitudes professionnelles et des savoirs associés relevant de l'activité A8 du référentiel de certification et plus particulièrement des tâches suivantes : T.81.1 Création et modélisation de documents / T.81.2 Rédaction et diffusion des documents écrits / T.81.4 Facilitation des échanges internes

Le candidat réalise quatre types de travaux dans un contexte professionnel problématisé, chacun de ces travaux étant rattaché à au moins une tâche parmi les tâches T81.1, T81.2 et T81.4. Ces travaux doivent mettre en oeuvre les fonctionnalités avancées du traitement de texte ainsi que les fonctionnalités d'un tableur, d'un SGBDR nécessaires aux actions de communication présentées (graphiques, publipostage, formulaires...). Le candidat peut également recourir aux logiciels de Présentation assistée par ordinateur ou aux générateurs de formulaires. Chacun de ces travaux doit recourir à deux logiciels au moins.

Ces travaux donnent lieu à la réalisation de quatre fiches descriptives.

Communication orale

De même, le candidat mène une analyse de trois situations de communication orale professionnelle observées ou vécues dans une PME, dans un contexte de travail, lors d'une communication interpersonnelle ou de groupe, ou lors d'un accueil en face à face. Ces situations de communication sont sélectionnées par le candidat à partir des situations vécues ou observées à l'occasion de ses stages ou dans le cadre de son expérience professionnelle.

Ces trois situations permettent d'évaluer les compétences, les attitudes professionnelles et les savoirs associés relevant des tâches : T.81.3 Communication orale interpersonnelle et de groupe / T.82.1 Accueil en face à face, au téléphone et via les médias d'information.

Les situations de communication orale professionnelle sont empruntées à des sous-activités diverses et comportent au minimum deux acteurs qui interagissent dans le cadre d'une activité professionnelle de l'assistant de gestion de PME. Elles peuvent relever de relations de communication établies dans le cadre des activités A1 à A7.

L'analyse des situations de communication donne lieu à la réalisation de trois fiches descriptives

Rappel du déroulement de l'épreuve (celui-ci est explicité dans le référentiel à partir de la page 196).

Entre le moment de remise du dossier et la date d'interrogation, la commission d'interrogation choisit une fiche de situation de communication orale, parmi les trois présentées par le candidat, et construit une nouvelle situation de communication en modifiant certains paramètres de la situation présentée sur la fiche. Les changements apportés modifient de manière significative la situation initiale, tout en conservant un caractère réaliste. Seule la situation orale fait l'objet d'un changement de paramètre.

Avant le temps de préparation (30 minutes), La commission d'interrogation informe le candidat sous forme écrite de la fiche de communication écrite et de la fiche de communication orale qu'il présentera lors de son exposé et des nouveaux paramètres qui modifient la situation de communication orale.

Note de commentaire sur la session 2015

Les interrogations ont eu lieu dans dix centres sur une période allant du 18 mai au 16 juin 2015. Tous les candidats ont été interrogés par 17 commissions, dans de bonnes conditions et conformément aux convocations et aux modalités de l'épreuve : 30 minutes de préparation par les candidats suivies de 40 minutes d'interrogation (20 minutes par sous-épreuve).

Globalement, les dossiers fournis (essentiellement constitués de 4 fiches de communication écrite et 3 fiches de communication orales) étaient conformes aux exigences des commissions. Toutefois, les commissions souhaiteraient disposer de l'ensemble des travaux de communication écrite sous forme papier ou numérique lors de la lecture des dossiers et conception des prolongements.

La moyenne des candidats ayant subi cette épreuve se situe à environ 12/20. Ces résultats sont variables selon les centres d'examen (avec des moyennes comprises entre 9 et 15,75) mais relativement constants par rapport à l'année précédente.

Les enseignants interrogateurs tiennent à remercier les centres d'interrogation pour la qualité de leur accueil et pour l'organisation de cette épreuve.

Conseils aux candidats :

La maîtrise des logiciels est attendue : traitement de texte, tableur et Système de gestion de base de données. Ce dernier logiciel doit faire l'objet d'une attention particulière tant sa maîtrise lors des sessions précédentes est jugée insuffisante.

Il est conseillé aux candidats de s'entraîner à l'oral dans les conditions de l'épreuve.

Une attitude « professionnelle » est attendue lors de la prestation orale. Celle-ci passe par un effort vestimentaire, un registre de langue adapté, une écoute attentive des questions, une bonne gestion du temps.

26 ORGANISATION ET GESTION DE LA PME – E5

Pour rappel, l'épreuve E5 correspond à une épreuve écrite d'une durée de 4 heures. L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur l'étude d'une situation d'organisation et de gestion d'une PME. La situation proposée s'inspire d'un cas réel.

Elle comporte plusieurs parties couvrant différents champs des sous-activités concernées et prend appui sur des documents destinés d'une part à situer le contexte professionnel et d'autre part à fournir les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés.

L'épreuve permet d'évaluer le candidat en situation d'analyse et de résolution de problèmes d'organisation et de gestion au sein d'une PME.

L'objectif est de vérifier les capacités du candidat à :

- analyser des problèmes d'organisation et de gestion d'une PME ;
- choisir les méthodes et techniques appropriées et les mettre en œuvre ;
- mobiliser les savoirs associés dans le cadre de l'analyse et de la résolution des problèmes posés ;
- proposer des solutions cohérentes et argumentées.

Le sujet était très classique, conforme à ce qui est attendu. Le contexte était original et le nombre d'annexes était adapté aux 4 heures d'épreuve. Le dossier 3 a dérouté les candidats en raison de

son caractère « non académique » ; il était par exemple difficile de trouver la démarche et les outils.

La prestation des candidats

Dossier 1 : prestation des candidats

- la prestation des candidats est correcte mais les conseils seraient que les étudiants adaptent la rédaction à un communiqué
- Niveau de difficultés parfaitement adapté concernant le sujet
- Des difficultés dans le calcul HT du budget prévisionnel : certains candidats ne voient pas que certaines données sont en HT ou TTC. Problèmes de calcul de TVA
- Des erreurs dans la conception du communiqué de presse : tendance à la recopie d'informations

Dossier 2 : Prestation des candidats

- le travail réalisé est correct, le travail restant relativement facile.
- Niveau de difficulté parfaitement adapté
- Certains candidats ne prouvent pas qu'ils ont compris que l'annonce (offre d'emploi) est diffusée sur le site internet
- Les candidats recopient les annexes sans prise en compte de la situation de la PME
- Pour l'information relative aux personnes en situation de handicap, les étudiants n'ont pas assez tenu compte du contexte de l'entreprise
- Des oublis d'informations pertinentes pour le recrutement

Dossier 3 : Prestation des candidats

- Des difficultés pour les étudiants à trouver les calculs nécessaires et donner du sens aux informations. Le sujet devrait permettre d'aller à l'essentiel en supprimant les informations inutiles
- Des copies hétérogènes : certaines copies sont totalement rédactionnelles sans aucun calcul.
- De nombreux candidats ne maîtrisent pas les calculs liés au mode de financement
- La présence du contexte est très souvent absente
- Des connaissances sur les caractéristiques des modes de financement
- Peu de candidats ont réussi à s'approcher de la solution proposée par le corrigé. Le sujet ne permet pas de cerner les compétences de base des étudiants en gestion
- Oubli fréquent des économies d'impôt

27 ANALYSE DU SYSTÈME D'INFORMATION ET DES RISQUES INFORMATIQUES – E61

Cette épreuve permet d'évaluer le candidat en situation d'analyse du système d'information et d'assistance à la gestion des risques informatiques d'une PME.

L'objectif est de vérifier les capacités du candidat à :

- analyser l'organisation du système d'information d'une PME ;
- proposer des améliorations ou des évolutions du système d'information de la PME en fonction de problèmes repérés ou pour répondre à des besoins nouveaux ;

- présenter les composantes de la politique de sécurité informatique de la PME ;
- proposer des améliorations à cette politique en fonction des problèmes repérés ;
- mettre en place un système de classement et d'archivage.

Épreuve en CCF

28 PROJET DE DÉVELOPPEMENT DE LA PME – E62

Au cours de ses stages ou de son expérience en entreprise, le candidat doit participer à la conduite d'un projet se rapportant à une ou plusieurs des sous activités ci-dessus. Lors de la réalisation de ce projet, il doit nécessairement utiliser l'un des logiciels suivants : logiciel de gestion de projet, PGI, logiciel de gestion financière, logiciel de gestion des ressources humaines ou logiciel de gestion du personnel, logiciel de gestion du temps, logiciel de traitement d'enquêtes.

La démarche de conduite du projet menée par le candidat implique : nécessairement

- l'identification ou l'expression d'un besoin et la définition d'un objectif à atteindre en termes qualitatif ou quantitatif (exemples : amélioration d'une procédure, mise en place d'une démarche de certification, d'un système de gestion des connaissances, d'outils de contrôle de gestion, étude de rentabilité, fidélisation de la clientèle, analyse des risques dans l'entreprise, organisation de formations à la santé et la sécurité...),
- l'identification des moyens disponibles pour mener à bien le projet,
- l'identification des contraintes propres à la PME,
- la proposition argumentée d'un ensemble cohérent d'actions ainsi que leur planification, et éventuellement
 - la mise en œuvre de tout ou partie du plan d'action proposé,
 - l'évaluation du projet ou des phases du projet mises en œuvre.

Cette épreuve permet d'évaluer la capacité du candidat à conduire une démarche de projet en relation avec le développement, la pérennisation de la PME et la gestion des risques. Les projets impliquent l'utilisation courante et efficace d'outils informatiques adaptés.

Il s'agit également d'apprécier les capacités du candidat à exercer les responsabilités caractéristiques d'un assistant de gestion de PME.

Commentaires sur les prestations des candidats :

- Les prestations des candidats « alternants » peuvent être meilleures grâce au temps passé dans l'entreprise et aux attitudes professionnelles acquises. Ce « plus » ne doit pas pénaliser les candidats en formation initiale qui n'ont eu que 12 semaines sur deux ans en entreprise et n'ont donc pas nécessairement le même recul.
- L'analyse financière reste un problème pour la plupart des candidats. Le jury attend que les candidats puissent expliquer les indicateurs (pas seulement du point de vue

mathématiques).

- Le diaporama, s'il n'est pas lu, peut être un bon support de communication.

Les étudiants doivent maîtriser les points suivants :

- Sur l'analyse de l'entreprise :
 - Les notions relatives à l'analyse financière : qu'est-ce qu'un bilan fonctionnel, un FRNG, un BRF, une TRESORERIE. Les étudiants n'ayant pu obtenir les informations nécessaires à l'élaboration de ces documents doivent cependant pouvoir expliquer ces notions mais ne doivent pas être pénalisés par le fait de ne pas avoir obtenu d'informations de la structure.
 - Les étudiants doivent s'attacher à souligner les risques de l'entreprise et ne pas faire un catalogue de risques repris dans le cours.
- Sur la présentation du projet
 - Le projet ne peut être une liste de tâches, il doit être étayé par une démarche clairement exposée.
 - Le projet doit contenir un nombre significatif d'activités.
 - Le projet peut avoir pour thème un autre sujet que ceux présents dans les référentiels de pérennisation et gestion des risques (notamment gestion des ressources humaines) dans la mesure où ces projets contribuent aussi à pérenniser l'entreprise.
 - Une liste des tâches où un planning peut remplacer l'utilisation de Gantt project

- Sur la présentation du projet
 - Le projet ne peut être une liste de tâches, il doit être étayé par une démarche clairement exposée.
 - Le projet doit contenir un nombre significatif d'activités.
 - Le projet peut avoir pour thème un autre sujet que ceux présents dans les référentiels de pérennisation et gestion des risques (notamment gestion des ressources humaines) dans la mesure où ces projets contribuent aussi à pérenniser l'entreprise.
 - Une liste des tâches où un planning peut remplacer l'utilisation de Gantt project