



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



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

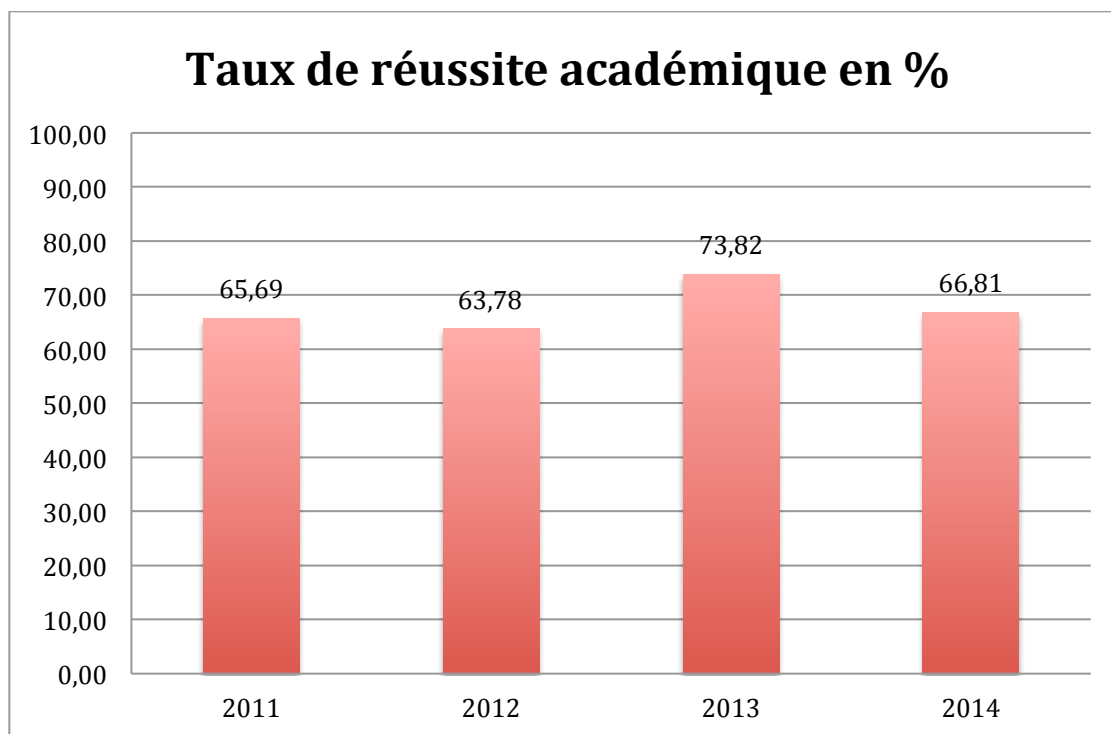
Session 2014

### RAPPORT DE SYNTHÈSE

## 1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

### 11 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION

Le taux d'admis de la session 2014 est de 70,45% des candidats présents.



## 12 RESULTATS PAR ETABLISSEMENT

	pres	admis	% adm/pres
ASS DE GESTION PME PMI REF COM EU			
0210012Z LEGT S. LIEGEARD BROCHON	17	11	64.7%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	4	2	50.0%
021003SF ISOLES 21 SECTEUR BEAUNE	2	2	100%
0210047M LEGT ANNA JUDIC SEMUR	16	10	62.5%
021082ST CCI FORMATION BEAUNE	11	7	63.6%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	22	21	95.5%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	1	50.0%
0211657M GRETA 21 SECTEUR MONTBARD	6	1	16.7%
0211985U SB FORMATION DIJON	9	5	55.6%
0212002M DIJON FORMATION	16	12	75.0%
0212025M GRETA 21 TERTIAIRE SERVICES	7	7	100%
0580761M LYCEE MAURICE GENEVOIX DECIZE	13	7	53.9%
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	2	-	0%
0710018J LEGT J WITTMER CHAROLLES	20	13	65.0%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	-	0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	2	2	100%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	1	-	0%
0711567T GRETA CHALON LOUHANS CHALON	1	1	100%
0711568U GRETA D'ENTRE SAONE ET LOIRE	1	-	0%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	9	8	88.9%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	7	6	85.7%
071230SM CHAMBRE COMM INDUS MACON	12	11	91.7%
071450SA CHALON FORMATION	14	11	78.6%
089002SB ISOLES YONNE	1	-	0%
0890992V CIFA INTERPROFESSIONNEL YONNE	14	7	50.0%
0891076L GRETA AUXERROIS PUISAYE	2	2	100%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	19	8	42.1%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	-	0%
TOTAL	232	155	66.8%
TOTAL	232	155	66.8%

## 13 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

EPREUVES	2011	2012	2013	2014
E1. Culture générale et expression	10,05	9,22	10,57	9,65
E21. LVE Compréhension de l'écrit et expression écrite	10,06	9,69	10,9	8,85 (ang) 7,00 (esp) 16,5 (port)
E21. LVE Production orale en continu et interaction	10,6	9,37	11,6	11,8 (ang) 10,00 (esp) 20,00 (port)
E22. LVE Compréhension de l'oral				10,68 (ang) 06,00 (esp) 16,5 (port)
E31. Economie-Droit	8,88	8,35	9,24	9,78
E32. Management des entreprises	12,6	10,03	10,67	7,71
E4.1 Gestion relations clients/fournisseurs	12,51	11,61	12,17	12,78

EPREUVES	2011	2012	2013	2014
E4.2 Communication professionnelle	12,84	11.61	12,04	12,54
E5 Organisation et gestion de la PME	8,92	9.82	11,16	9,45
E 6.1 Analyse du SI et des risques informatiques	11,32	10.03	10,90	10,68
E 6.2 Projet développement PME	10,90	11.08	11,54	11,89

## **2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE**

### **21 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1**

#### **A propos du sujet**

Le sujet portait sur le thème « Paroles/échanges/conversations » et plus particulièrement « comment notre manière de communiquer est bouleversée par la révolution numérique ».

Le sujet a semblé accessible, à la portée des candidats. Le corpus est équilibré, grâce au texte littéraire et au document iconographique. L'ensemble reprend des thématiques et des problématiques proches de ce qui a été enseigné pendant l'année.

#### **Prestations des candidats**

##### **a) Synthèse des documents**

- 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.
- les 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.
- l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans certains travaux, se traduit par la présence d'une subjectivité contraire aux principes de l'exercice.
- la concision étant l'une des compétences à maîtriser, on rappelle qu'une synthèse, même riche, ne peut pas être plus longue que le corpus initial ;
- la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

##### **b) Travail d'écriture personnelle**

- les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- la problématique devrait se démarquer plus nettement de celle qui organise le corpus, afin de favoriser une véritable réflexion personnelle ;
- l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- de nombreuses copies évitent de présenter un jugement personnel explicite et se contentent d'une voie moyenne qui ne relève pas de l'exercice de la pensée.

##### **c) Maîtrise de la langue**

- elle demeure très hétérogène ;
- 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 2014 (pour l'anglais uniquement)

#### Epreuve : E2-AA Compréhension + Expression Ecrite

Moyenne académique : 8.8/20

---

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 8.8/20.

Si la compréhension du texte s'est avérée 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, nous encourageons vivement les candidats à faire porter leurs efforts sur la rédaction d'une introduction (avec les dates, origines, et **thème principal** du texte) et d'une conclusion **personnelle** et nous leur conseillons aussi d'organiser de façon logique le corps de leur devoir. Nous conseillons également 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.

#### Epreuve : E2-AB Production orale

Moyenne académique : 11.8/20

---

### Commentaire sur l'épreuve

Les consignes de présentation n'ayant pas toujours été respectées, 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.

- 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'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. 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 serait nécessaire de prévenir les futurs candidats de ne pas réciter « par cœur » 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 réhibitoires 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

**Epreuve : E2-B Compréhension Orale**  
**Moyenne académique (Epreuve ponctuelle + CCF) : 10,5/20**

---

Cette épreuve est difficile :

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

## **23 ECONOMIE 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**

- **Economie**

Le sujet porte sur les inégalités et la redistribution. Le candidat dispose d'un dossier documentaire. À 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 représentation du personnel, de la responsabilité du producteur, du droit d'alerte en matière de prévention des difficultés. Il est conforme au programme avec une prédominance du programme de première année.

#### **La prestation des candidats**

La moyenne générale s'élève à environ 9,76 sur 20, ce qui marque un repli par rapport à la moyenne obtenue en 2013 de 10,10. Les bonnes copies (note supérieure à 14) représentent environ 10%. La majorité des candidats obtiennent une note comprise entre 8 et 12 sur 20. Les résultats s'échelonnent de 4 à 17.

- **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.**

Le vocabulaire est pauvre.

- En économie, les réponses relèvent en général du simple constat .Dans la grande majorité des cas, les étudiants utilisent les données chiffrées des annexes mais sans chercher à analyser.
  - En droit, pour la dernière question, la méthode (faits/problème juridique/règles /solutions) ne coulait pas de source pour les candidats.
- Un manque de culture économique transparaît.

## **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

## **25 MANAGEMENT – E3B**

### **Le sujet**

Le sujet est jugé sans surprise et conforme aux attentes, respectant les axes de questionnement préconisés : analyse du contexte, identification du (ou des) problème(s), proposition de solutions. On présume cependant que la prépondérance d'une problématique financière, peut être ardue dans l'absolu, puisse avantager certaines spécialités de BTS.

Le questionnement porte pour une bonne part sur le programme de 1<sup>ère</sup> année, ce qui n'appelle pas de commentaire.

On note qu'aucune référence n'est faite aux auteurs de façon explicite. Cela correspond à une volonté affirmée cette année 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.

### **La prestation des candidats**

#### *Eléments statistiques*

Moyenne : 8,49

Note la plus haute : 18

Note la plus basse : 1

#### *Appréciation d'ensemble*

Globalement, les résultats sont nettement moins bons que pour la session 2013 (- 2,85 points de moyenne, ce qui est considérable). L'éventail des points a été très largement utilisé (hors copie vierge, de 1 à 18), avec une forte proportion de notes inférieures à la moyenne, voire très basses (inférieures à 5).

Outre certaines ambiguïtés dans le questionnement, cette moyenne singulièrement basse est le reflet de copies d'un niveau souvent très faible, montrant certes une volonté de répondre, mais une incompréhension des attentes et une confusion dans l'utilisation des outils d'analyse (la méthode

PESTEL pour évaluer la performance...). Beaucoup de copies présentent des réponses totalement décalées par rapport aux questions posées. Les références aux auteurs sont loin d'être toujours pertinentes.

### *Question par question*

**Question 1 : les finalités de l'entreprise** – On trouve assez souvent les différentes finalités de l'entreprise (le corrigé ne proposait que les finalités économique et sociale), mais aussi beaucoup de recopiage du sujet. L'auteur Drucker est rarement cité, la notion de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) encore moins.

**Question 2 : le mode de gouvernance et les parties prenantes** - La notion de gouvernance – objectivement peu évidente - semble peu connue des candidats, les modes partenarial (*stakeholder*) et actionnarial (*shareholder*) encore moins. Beaucoup de candidats confondent gouvernance et styles de commandement. En revanche, les parties prenantes sont mieux cernées. La longueur de cette question aura semble-t-il amené certains candidats à des confusions et omissions.

**Question 3 : l'évaluation de la performance de l'entreprise** – Beaucoup de réponses hors-sujet (on trouve notamment des diagnostics stratégiques...), parfois quelques indicateurs cités, mais rarement classés. D'assez nombreuses copies présentent une « dissertation » sur l'efficacité et l'efficience, hors de propos.

**Question 4 : les choix stratégiques de l'entreprise en 2013** – Cette question pouvait induire les candidats en erreur. En effet, seule la présence de la croissance externe est explicite à partir de cette période. Mais le corrigé exprime des attentes concernant les stratégies antérieures, confortées en 2013... En conséquence, on trouve souvent des réponses inadaptées, qui sont parfois des catalogues de stratégies possibles. L'évaluation se fait au final de façon très ouverte.

**Question 5 : le mode de gouvernance remis en cause par la croissance externe** – Là aussi, une ambiguïté dans la formulation de la question. Car ce n'est pas à proprement parler la croissance externe qui remet en cause le mode de gouvernance, mais son mode de financement. Les réponses des candidats, déjà peu au fait des problèmes de gouvernance (évoqués en question 2), sont donc singulièrement décalées par rapport aux attentes du corrigé. On note une confusion fréquente entre croissance externe et croissance conjointe.

**Question 6 : les solutions pour garantir le développement futur et durable de l'entreprise** – En cohérence avec la question 5, les solutions attendues ici relèvent du financement du développement. Mais le financement n'est pas évoqué dans la question. A ceci s'ajoute l'ambiguïté liée à l'adjectif « durable », souvent identifié par les candidats comme évocateur de l'environnement au sens écologique du terme. Les réponses fournies sont donc de tous ordres, balayant tous les champs de l'entreprise. On trouve nombre de références au protocole de Kyoto (évoqué par une annexe), qui, selon certains candidats, doit être mis en œuvre par l'entreprise elle-même !

Nombre de copies proposent des solutions, mais pas les limites que l'on peut leur associer.

### *Remarques diverses*

Les correcteurs déplorent pêle-mêle :

- des copies agrafées ;



- des copies avec des éléments surlignés en couleur, qui peuvent être interprétés comme des éléments distinctifs visant à déjouer l'anonymat ;
- 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 ;
- une trop faible maîtrise du vocabulaire spécifique ;
- des auteurs de toute évidence « imaginaires » (noms déformés) ;
- des candidats qui citent « un auteur » ou « deux auteurs » (autant ne citer personne !).

## **Conseils aux candidats**

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

- un travail régulier et systématique des éléments du programme (1<sup>ère</sup>° et 2<sup>ème</sup>° année, la 1<sup>ère</sup> 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.

### *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.

## **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.

### **Epreuve 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.

### **Epreuve en CCF**

#### **Note de commentaire concernant l'épreuve ponctuelle**

Les interrogations ont eu lieu dans dix centres sur une période allant du 5 mai au 24 juin 2014. Tous les candidats ont été interrogés par 18 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 11,5/20. Ces résultats sont variables selon les centres d'examen et s'apparentent à ceux obtenus par les candidats sous la forme de CCF.

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

## **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.

### **L'étude de cas de cette année : le sujet AQUA FORME ET BEAUTE**

Le contexte propose la situation d'une PME attractive. Le sujet est jugé intéressant et abordable. Le cas était moins long que les années précédentes avec un nombre d'annexes en diminution et plus aucune annexe à compléter et à rendre.

Le niveau de difficulté est tout à fait correct pour un niveau BTS. Une remarque : ce sujet est difficilement réalisable pour un étudiant qui n'a pas suivi les cours avec assiduité et n'a pas fourni les efforts d'apprentissage des notions de cours. Le sujet AQUA FORME ET BEAUTE favorise donc les étudiants qui ont fourni un travail sérieux et régulier.

L'ensemble de l'étude de cas correspond bien au référentiel de BTS AG PME PMI mais plusieurs collègues ont constaté un certain déséquilibre entre partie rédactionnelle et quantitative : beaucoup de calculs dans les 3 dossiers proposés.

### **Remarques des correcteurs par dossier**

- Dossier 1 : Valorisation de l'image de l'entreprise - moyenne académique

Manque d'argumentation pour la question 1.1 et dans la question 1.2, le plan de communication est non maîtrisé et souvent réduit soit à un QQQCP, soit à un média planning. De nombreuses copies ne présentent pas les indicateurs explicitement demandés dans la consigne de travail. La notion d'indicateur pour évaluer des actions d'un plan de communication n'est pas comprise, ni maîtrisée.

- Dossier 2 : Etude du projet d'investissement - moyenne académique

Partie souvent non ou mal traitée, démarche non expliquée et détails des calculs non précisés. D'importantes disparités entre les copies : la copie moyenne est rare, soit c'est très bien soit très mauvais. De nombreux candidats délaissent cette partie chiffrée sans même « essayer » de la

traiter. Les étudiants ne maîtrisent pas l'étude d'un projet d'investissement et surtout le calcul du délai de récupération du capital investi.

- Dossier 3 : Formalités de départ du salarié - moyenne académique

Les documents sont incomplets, la détermination du solde de tout compte est très souvent inexacte, extravagante ou inexistante. Partie décevante : des confusions au niveau rédactionnel pour le solde de tout compte et le certificat de travail.

## **27 ANALYSE DU SYSTEME 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.

### **Epreuve en CCF**

## **28 PROJET DE DEVELOPPEMENT 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.

**Les étudiants doivent maîtriser les points suivants :**

- 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.
- Les étudiants doivent s'attacher à souligner les risques de l'entreprise et ne pas faire un catalogue de risques repris dans le cours.
- Le projet ne peut être une liste de tâches, il doit être étayé par une démarche clairement exposée.
- Le contenu du projet ne doit pas être trop léger et il convient d'intégrer cet élément dans la note finale.