

Brevet de Technicien Supérieur "Assistant de Manager"

Session 2015

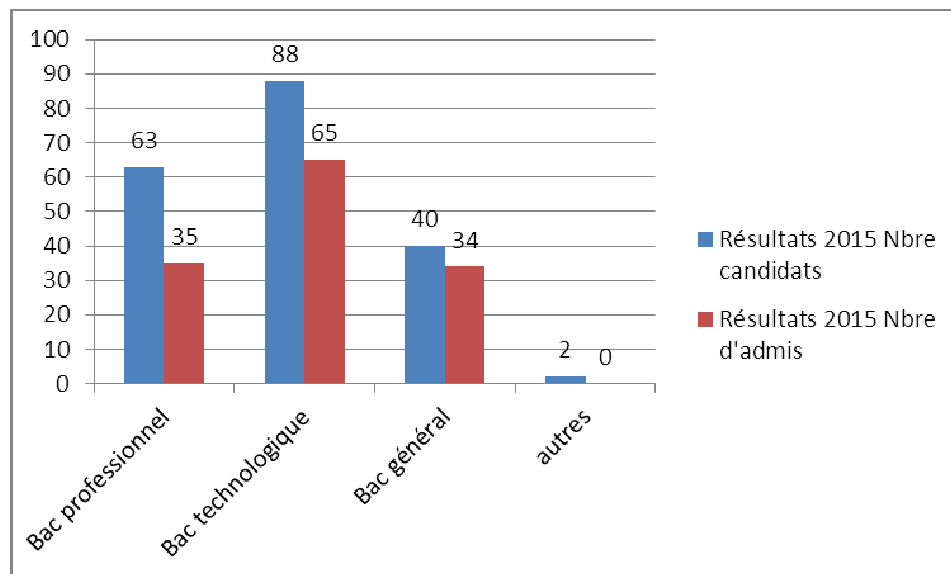
Rapport de synthèse

Inspection Pédagogique
Régionale d'économie-
gestion - C. VALTAT

Évolution des effectifs

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nbre candidats inscrits	237	224	191	206	212	193

Analyse des informations avant délibérations



I- Résultats définitifs

	présents	admis	%adm/pres
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	30	28	93.3%
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	22	20	90.9%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	2	1	50.0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	13	13	100%
0211091X LPETP LES ARCADES DIJON	18	12	66.7%
0212002M DIJON FORMATION	15	14	93.3%
058002SL ISOLES NIEVRE	1	1	100%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	10	7	70.0%
0580071M LPETP NOTRE DAME NEVERS	7	7	100%
0580713K GRETA 58 NEVERS	1	1	100%
0710026T LYCEE LEON BLUM LE CREUSOT	17	10	58.8%
0710045N LEGT LAMARTINE MACON	23	15	65.2%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	1	1	100%
071450SA CHALON FORMATION	12	10	83.3%
089002SB ISOLES YONNE	1	-	0%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	14	6	42.9%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	-	0%
TOTAL	188	146	77.7%

Moyennes par épreuves

E1 - Culture générale et expression	8.98
E2 - Expression et culture en LV	12.01
U.2.1 - Langue A	11.67
U.2.2 - Langue B	12.44
E3 - Eco -Droit - Managmt des entrep.	9.34
U.3.1 - Economie-droit	9.26
U.3.2 - Management des entreprises	9.51
E4 - Commun. prof. en français et LE	13.17
dont CCF	13.23
E5 - DOPS	9.59
E6 - Action professionnelle	13.27
dont CCF	13.34
EF1 - LV étrangère C	18.6
Nombre de candidats inscrits	5,00
EF2 - Module de spécialisation	12.28
Nombre de candidats inscrits	35,00

II- LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

II-1 CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

Caractéristiques du sujet

Synthèse – Elle 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 s'est avéré peu équilibré, le document 1 concentrant à lui seul beaucoup de pistes. La synthèse aborde en définitive une thématique et des problématiques trop ciblées et éloignées de la culture de nombreux candidats.

Écriture personnelle – Le terme « superficielle » a été peu compris, ce qui explique des contresens et des difficultés à poser et développer une problématique pertinente.

Les principes des exercices sont connus dans l'ensemble. Rappelons que, par nature, toute la copie doit être intégralement rédigée, sans qu'apparaissent les titres des différents temps des travaux (introduction – première partie...).

Synthèse

La confrontation réelle des documents reste difficile pour certains candidats : les documents sont abordés l'un après l'autre, sans projet ;

1. l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans quelques 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.

Écriture personnelle

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

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.

II-2 LANGUES : EPREUVES ÉCRITES ET ORALES

Anglais

Rapport d'écrit : **158 copies corrigées en LVA // 26 copies corrigées en LVB**

Les sujets donnés en LVA et LVB abordaient des thématiques habituellement traitées, entre autres, lors des deux années de formation (moyens de communication tels que la visioconférence en LVA, assistance en ligne comme choix de carrière professionnelle en LVB).

Les professeurs ayant corrigé font les observations suivantes :

- le sujet de LVA proposait trois documents pour l'exercice de compte-rendu. Le deuxième n'était qu'une illustration d'un système de visioconférence accompagnée de son descriptif technique et tirée du site internet de la marque commercialisant ce produit. Il ne constituait donc pas un support texte comme les premier et troisième documents. À ce titre, il a semblé superflu aux correcteurs et a pu être assez déroutant pour les candidats.
- ce même sujet demandait pour l'exercice de courrier la production d'un courriel, ce qui constitue une première depuis la rénovation des épreuves de langues pour le BTS Assistant de Manager à compter de la session 2010. En conséquence, les correcteurs pensent qu'un document type reproduisant l'interface d'une messagerie électronique aurait du être fourni aux candidats en annexe du sujet (comme un fond de carte pour une épreuve de géographie).
- le sujet de LVB était de facture beaucoup plus classique (compte-rendu à partir d'un seul document et courrier par voie postale).

Prestation et niveau des candidats

Compte-rendu

En LVA comme en LVB, il a été remarqué des efforts d'organisation dans le propos.

Pour le sujet de LVA en particulier, une majorité de copies a montré que les candidats semblaient s'être appuyés sur la méthodologie de l'épreuve de Culture générale et expression. Celle-ci requiert en effet systématiquement l'élaboration d'une synthèse à partir d'un corpus de documents. Quelques copies seulement présentaient le défaut d'une juxtaposition de petits comptes-rendus document par document au lieu d'avoir une vue d'ensemble.

Par contre il est toujours constaté et déploré des défaillances dans l'usage du français, avec encore trop de fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe qui entraînent des pénalités prévues au barème de cet exercice. Ce gaspillage de points est-il à ce point inévitable, alors que les candidats peuvent composer dans leur langue maternelle pour une moitié de l'épreuve écrite ?...

Courrier

En LVA comme en LVB, la formulation dans le corps du message continue à pâtir du défaut de maîtrise des structures grammaticales, du peu de rigueur sur la syntaxe et de la méconnaissance du vocabulaire censé être maîtrisé à l'issue de la formation. Tous ces manquements conduisent à des accumulations de fautes et dans les cas les plus critiques à un propos presque inintelligible.

Cependant, la plupart des candidats a essayé de jouer le jeu pour la mise en page du courrier électronique demandé en LVA. Si des confusions entre expéditeur, destinataire, destinataire en copie ont été observées, l'effort est tout de même salué par les correcteurs compte-tenu de leur position quant à cette forme si spécifique de production écrite (voir ci-dessus dans Conformité des sujets d'écrit).

Le niveau des candidats en LVA et en LVB pour cette session est moins hétérogène, avec plus de notes autour de la moyenne.

Conseils aux candidats

Pour le compte-rendu en français, une capacité d'esprit de synthèse et une gestion vraiment probante de la langue maternelle sont attendues. Le constat est clair à chaque session que le fond va de pair avec la forme, en écho au proverbe "ce qui se conçoit bien s'énonce clairement".

Pour le courrier en anglais, il est crucial de consolider les structures grammaticales et de veiller à la syntaxe. L'apprentissage du vocabulaire généraliste (usage courant) et spécialisé (domaine du tertiaire) tout au long des deux années de formation est incontournable.

L'épreuve écrite ne s'appuie que sur un dictionnaire unilingue, tout en anglais. Ce type d'ouvrage remplit une double fonction de recherche et/ou de vérification pour la première partie (compte-rendu). Pour la deuxième partie (courrier), il ne peut plus être qu'un outil de vérification à partir des connaissances lexicales des candidats.

Rapport d'oral

Les documents proposés sont toujours très majoritairement sous forme de vidéos.

Prestation des candidats

Les professeurs soulignent la bonne volonté et l'initiative de prise de parole chez la majorité des candidats. Cependant, la phase de présentation du document vidéo montre toujours des disparités. Elle est trop rapide et succincte pour ceux, encore nombreux, qui n'ont qu'une compréhension globale ou aléatoire du document. Pour d'autres, la restitution détaillée assortie de commentaires personnels est beaucoup plus probante voire très bien maîtrisée.

Durant la phase de discussion, la mise en lien avec le vécu professionnel peut être assez pertinente, plus encore quand elle est sur initiative personnelle des candidats que sur sollicitation de la part des professeurs qui interrogent. Le fait pour quelques-uns d'avoir effectué un de leurs stages à l'étranger est un atout supplémentaire indéniable. On doit aussi souligner la performance de plusieurs candidats issus de l'alternance ou isolés, et donc en situation à priori moins favorable pour la pratique régulière des compétences langagières que des étudiants en formation initiale.

Pour l'expression en continu et en interaction, le niveau des candidats reste variable, allant d'insuffisant à très satisfaisant. Chez ceux n'ayant pas sérieusement travaillé le vocabulaire et les structures, la formulation reste lacunaire dans le lexique (ignorance de mots incontournables comme *training, work placement, workplace, tasks, skills, to improve, interesting ...*) et trop incorrecte dans la grammaire (défaut de maîtrise des temps, des liens logiques ou des comparatifs ...). On peut aussi entendre des mixages d'anglais et de français ou des interférences avec l'autre langue étudiée (l'allemand et plus curieusement encore l'espagnol), même si certains font preuve d'une capacité d'autocorrection.

À l'inverse, ceux ayant pris soin de consolider et d'enrichir leur anglais démontrent des capacités bien plus en phase avec le niveau théoriquement attendu (B2 pour la LVA et B1 pour la LVB). Ils s'impliquent dans un échange véritablement constructif et dynamique qui est très apprécié, valorisé et même bonifié, comme prévu au barème.

Conseils aux candidats

En complément de l'implication en cours, un travail personnel en autonomie est nécessaire pour se préparer au mieux à l'épreuve orale.

Le renforcement de la compétence de compréhension orale doit s'appuyer sur les avantages offerts par les multiples ressources accessibles en ligne. Les sites de partages de vidéos (YouTube et Dailymotion pour les plus populaires) proposent de nombreux supports à visée professionnelle. À partir de quelques mots-clés suffisamment bien ciblés pour le moteur de recherche interne (exemples : *corporate communication, flexible working hours, green offices, executive assistants*) et en veillant à la durée (entre deux et trois minutes), on peut visionner de multiples supports qui permettent d'entraîner l'oreille et de se fabriquer un environnement linguistique.

Le renforcement de la compétence d'expression orale en continu et en interaction sera grandement favorisé par une expérience en immersion, à savoir effectuer un des deux stages à l'étranger. Donc toute opportunité en ce sens est à explorer et à saisir si possible.

Allemand

I. Epreuve écrite

Les sujets LVA et LVB étaient conformes au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur). Par contre, les correcteurs n'ont pas pu constater de vraie différence de niveau entre le sujet de LVA et LVB.

Pour la partie compréhension

Déjà l'an dernier, il a été constaté, et ce depuis quelques sessions, que les articles de presse sélectionnés pour la LVA et la LVB **tournent toujours autour de la même thématique** : la femme dans le monde du travail, **le métier de l'assistant(e). Le thème est très réducteur**. D'ailleurs **il ne favorise nullement la réussite des élèves**. Ces derniers croient en effet avoir compris le texte sans l'avoir lu vraiment et de maîtriser le sujet d'avance. Et au lieu de faire une lecture fine du texte et de rédiger un compte-rendu du texte d'examen avec ses nuances, les candidats fabulent, interprètent et créent des contre-sens à partir de

ce qu'ils savent sur le métier de l'assistant. Il serait donc vraiment souhaitable dans l'avenir d'élargir les thématiques professionnelles : le monde de l'entreprise, les évolutions dans le monde du travail en général, la mondialisation etc.

Pour la partie expression écrite en interaction (Correspondance commerciale)

Les courriers demandés étaient tout à fait adaptés.

En LVA : un courrier de demande d'offre, en LVB : un mail de confirmation de réservation

Prestation des candidats

Rédaction d'un courrier professionnel en LV

On doit constater ici que les candidats n'ont très souvent pas suffisamment acquis la compétence de la correspondance commerciale. La mémorisation du lexique spécifique est souvent insuffisante, les bases grammaticales sont mal maîtrisées et la mise en forme du courrier professionnel manque de rigueur. Les courriers rédigés par les candidats ne sont souvent pas à la hauteur des attentes et exigences d'un professionnel.

On peut en conclure que les candidats ne prennent pas cet exercice suffisamment au sérieux et n'y voient pas un futur outil de travail.

Les prestations des candidats

En général, on peut constater que lorsqu'un candidat a des difficultés en compréhension, il a également un niveau faible en expression voire très faible. L'inverse s'avère également vrai.

29 candidats inscrits (contre 26 en 2014)

28 copies/ 1 absent

En LVA

2 candidats présents:

- la note la plus basse est	:	10,5
- la note la plus haute est	:	16
- % de notes comprises entre 1 et 5		0 %
- % de notes comprises entre 6 et 9		0 %
- % de notes comprises entre 10 et 12		50 %
- % de notes comprises entre 13 et 15		0 %
- % de notes supérieures à 15		16 %

Moyenne du groupe : 13,25 /20

En LVB

26 candidats présents:

- la note la plus basse est	:	5
- la note la plus haute est	:	18
- % de notes comprises entre 1 et 5		3,9 %
- % de notes comprises entre 6 et 9		38,3 %
- % de notes comprises entre 10 et 12		26,9%
- % de notes comprises entre 13 et 15		11,6 %
- % de notes supérieures à 15		19,2 %

Moyenne du groupe : 11,40/20 (contre 10,40/20 en 2014)

2- Épreuve orale

Prestations des candidats et conseils

Candidats respectueux, très polis, faisant preuve de **maturité professionnelle**. On peut noter un vrai effort des candidats et beaucoup de dynamisme pour s'investir dans l'échange avec l'examineur, avec appui de l'expérience professionnelle malgré les erreurs de langue. **Beaucoup d'aisance chez les candidats ayant effectué un stage en Allemagne** (vision très positive du pays voisin, malgré les clichés de départ). Un petit nombre de candidats a trop souvent recours à l'anglais et au français pour gérer la discussion, alors que la compréhension des questions posées par l'examineur ne semble pas poser problème.

Les candidats étaient motivés et sérieux. Certains ont effectué un stage en Allemagne avec un bon ressenti et sont prêts à y retourner.

Conseils

Il faudra insister sur l'importance d'un stage à l'étranger.

Prestations

29 candidats inscrits (contre 26 en 2014)

27 candidats présents/ 2 absents

29 candidats inscrits, 27 candidats présents (en LVA et LVB) :

- la note la plus basse est :	6	
- la note la plus haute est :	20	
- % de notes comprises entre	1 et 5	0 %
- % de notes comprises entre	6 et 9	29,6 %
- % de notes comprises entre	10 et 12	18,5 %
- % de notes comprises entre	13 et 15	22,2 %
- % de notes supérieures à	15	29,6 %

Moyenne : 12,7 (contre 10,3/20 en 2014)

Espagnol

I. Conformité des sujets d'écrit

En ce qui concerne les sujets de LVA nous avons pu constater qu'ils étaient conformes aux référentiels et au niveau attendu des étudiants. En revanche, le sujet de LVB nous a semblé plus difficile car deux passages prêtaient à confusion et ont conduit la plupart des étudiants à commettre des contresens. L'un des éléments étant, de plus, essentiel à la compréhension globale du document.

II. Présentation du niveau des candidats

Le niveau est correct dans l'ensemble.

LVA : 12.28 de moyenne avec 5 comme note la plus basse et 18.5 comme maximum.

LVB : 12.56 de moyenne avec 4.5 comme note la plus basse et 20 comme maximum.

III. Remarques des professeurs aux candidats

Il est conseillé aux étudiants de faire une introduction très brève, pas plus de 2/3 lignes. Nous attirons l'attention sur le fait que, dans le compte rendu, le nombre de lignes n'est pas toujours respecté, cela entraîne une pénalisation dans la notation.

Il est à noter également que tout signe distinctif sur une copie étant interdit lors d'un examen, les étudiants ne doivent pas accompagner leur courrier de dessin, logos, etc. ils ne doivent en aucun cas signer le courrier. Ils peuvent inscrire « firma » ou « XXX » à la place de la signature.

Nous souhaiterions, dans un souci d'efficacité et d'harmonisation, que ces remarques soient transmises aux professeurs ayant en charge des BTS à la rentrée prochaine, afin qu'ils puissent les communiquer à leurs étudiants.

a) Commentaires sur les sujets d'oral

Une banque de 21 sujets (19 vidéos et 2 documents audio) a été mise à disposition des examinateurs qui ont privilégié les vidéos dans un souci d'équité et afin de varier les sujets. En revanche, la longueur variable des supports (2' jusqu'à 3') a été le principal critère pour en attribuer certains en priorité aux étudiants évalués dans le cadre de leur LVA.

b) Commentaires sur les prestations des candidats

L'ensemble des professeurs-examineurs a été frappé par le niveau très insuffisant de certains étudiants qui parvenaient tout juste à présenter le document par le seul titre, en 30 secondes... Le mélange de français et d'espagnol voire les barbarismes inventés pour l'occasion ont été très fréquents, ce qui limite forcément l'expression et la compréhension pendant la partie dialoguée. L'usage de la grammaire (conjugaison plus que fantaisiste) a été ahurissant. Fort heureusement, certaines prestations de qualité mettent en lumière des qualités d'organisation ainsi que d'analyse tout à fait correctement présentées. Globalement, les étudiants en contrat de professionnalisation (en alternance) se montrent plus impliqués que leurs camarades en formation traditionnelle. Il est à souligner que certains candidats ne savent pas adopter, au terme de leur BTS, une tenue vestimentaire adéquate...

- 9 candidats inscrits en LVA : ils obtiennent une moyenne de 11,33/20
- 40 candidats inscrits en LVB : ils obtiennent une moyenne de 10,72/20

Commission de St Bénigne DIJON :

Sur 94 candidats, la moyenne obtenue est de 16,7 sur 13 candidats en LVA et de 13,6 sur 81 candidats en LVB.

Italien

1. ÉCRIT

Pas de candidats en italien LVA.

Sujet LVB : le sujet proposé était conforme au référentiel. Le compte-rendu d'environ 150 mots s'appuyait sur un article du journal « *Il Sole 24 Ore* » (23/09/2014) présentant les avantages pour les étudiants de participer au programme Erasmus.

La lettre commerciale était une lettre de candidature.

Pas de remarque particulière concernant le corrigé.

- Nombre de copies corrigées : 11 LVB
- Note la plus basse : 8,5/20
- Note la plus haute : 15/20
- Moyenne LVB : 11,4/20

Prestations des candidats

- Niveau très hétérogène.
- Certains candidats ont produit un travail satisfaisant. Mais pas d'excellentes copies cette année.
- Dans les copies les moins bonnes, on remarque un manque de cohérence dans le compte-rendu ; on relève des fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe dans le compte-rendu en français et dans l'expression en italien (lettre).
Enfin, on constate la méconnaissance de certaines normes de présentation d'un courrier en italien (dates, adresses, place des pièces jointes...), la méconnaissance du lexique et des tournures propres à la lettre professionnelle.
- Certains candidats ont compris le texte mais ne parviennent pas à synthétiser et donc à sélectionner les informations les plus pertinentes pour réaliser le compte rendu. Le nombre de mots imposé n'est pas toujours respecté.

2. ORAL

Conformité des sujets : 16 vidéos conformes au référentiel pour les thèmes et la durée. Les résumés proposés sont de longueur très variable, certains sont très courts (1 ou 2 lignes) et n'apportent qu'une présentation générale du thème, dans ce cas l'examineur doit retravailler sur la vidéo avant le passage des étudiants.

Les thèmes des documents proposés aux candidats : le travail des femmes, comment concilier travail et famille, trouver un emploi à l'étranger, l'emploi des jeunes, le rôle du manager, les entreprises artisanales qui exposent à la Foire de Milan, un site pour trouver un stage ou un emploi, les entreprises de l'agroalimentaire et de restauration créées par des femmes en relation avec l'Exposition universelle de Milan, le télétravail.

Nombre d'étudiants interrogés : 11 candidats (5 au lycée Lamartine à Mâcon et 6 au lycée Saint-Bénigne à Dijon)

- Note la plus haute : 20/20
- Note la plus basse : 06/20
- Moyenne : 15/20

Prestations des candidats : très hétérogène.

- Certains étudiants ont compris des détails pertinents des documents proposés et se sont bien impliqués dans l'entretien.
- D'autres se sont limités à un compte-rendu des vidéos très superficiel mais ont fait des prestations satisfaisantes voire très satisfaisantes au niveau de l'échange.
- Les candidats les plus faibles ont relevé très peu d'informations et ont fait des contresens. Ils s'expriment dans une langue partiellement compréhensible et ne sont pas en mesure de répondre à des questions simples.
-

3. CONSEILS AUX ETUDIANTS

- Outre les compétences linguistiques, la connaissance des **réalités culturelles, économiques et sociales du pays** sont fondamentales.
- Le **stage à l'étranger** est fortement recommandé pour acquérir plus d'aisance dans la communication.
- **Compte-rendu écrit** : il faut rédiger une introduction (avec date, source, thème principal), faire preuve d'esprit de synthèse et sélectionner les informations essentielles pour respecter le nombre de mots imposé (si le nombre de mots est inférieur, le candidat s'auto-pénalise car il manque des informations et s'il est supérieur, les informations figurant au-delà du nombre de mots indiqué ne sont pas prises en compte) ; le compte-rendu doit être structuré et cohérent.
- **Indiquer le nombre de mots** à la fin du compte-rendu.
- **Lettre** : il faut respecter les consignes données (tous les items doivent figurer).et adopter les normes de rédaction d'un courrier en italien (mise en page, expéditeur, destinataire, date, objet, pièces jointes, signature, formule de politesse).

II-3 ÉCONOMIE-DROIT – MANAGEMENT

ÉCONOMIE-DROIT

Commentaires sur le sujet et le corrigé

En économie, le sujet porte sur le marché du miel et la biodiversité. 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.

En 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

La prestation des candidats

La moyenne générale (tous BTS concernés confondus) s'élève à 9,45 sur 20. Les bonnes copies (note supérieure à 14) représentent environ 3,5 % de l'ensemble, ce qui est peu par rapport à 2014. Les notes sont un peu meilleures en droit. (0,5 de plus).

Sur la forme, la méthode a été respectée par les candidats. Les correcteurs soulignent de trop nombreuses fautes d'orthographe et d'expression.

En économie, certaines informations peuvent être reprises dans plusieurs réponses sous un angle différent (causes et externalités négatives subies). Le sujet fait appel à des connaissances de SVT et nécessitait des étudiants un niveau de culture générale important. Difficulté à appréhender la notion de biodiversité comme un bien public mondial.

Les étudiants ont 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 ne sont pas correctement restitués.

Les droits des personnes fichées et les obligations du responsable du traitement ne sont pas suffisamment expliqués, beaucoup de candidats s'en tiennent à recopier les éléments de l'annexe 4 fournie.

Très peu de candidats connaissent les règles de droit relatives au pouvoir de résiliation unilatérale du contrat administratif par la personne publique.

Remarques et suggestions

Les candidats doivent 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

À partir de la session 2016, l'évaluation en droit sera comme pour le management en terme de compétences.

MANAGEMENT

Lors des travaux de correction dans l'académie, on apprécie le contexte proposé cette année (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, davantage sujette à interprétation.

Le corrigé et le barème

Le corrigé a fait l'objet de quelques amendements lors de la classe virtuelle. Ces modifications, prises en compte dans la grille de compétences proposées à l'issue de la classe virtuelle, portaient sur des éléments de corrigé allant au-delà du questionnement (Question 4 : « *s'interroger ou proposer des solutions* » ; « *argumenter en faisant référence à au moins une théorie* » dans la question 5 ; « *mesurer l'impact des solutions proposées* » - question 6).

Enfin, la commission d'entente réunie au niveau académique arrêtera, à la lumière des travaux collaboratifs effectués au niveau national, la consigne importante d'apprécier globalement les 3 dernières questions, qui constituent un ensemble cohérent (la réflexion sur la croissance de l'entreprise).

La prestation des candidats

Éléments statistiques¹

Moyenne : 9,72

Note la plus haute : 20

Note la plus basse : 1

1234 copies corrigées (recensées, sans les absents à l'épreuve, *a priori* et par déduction au nombre de 80 environ)

Appréciation d'ensemble

Les résultats sont sensiblement meilleurs que pour la session 2013 (+ 1,35 point 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 (on relève des notes supérieures à 15, et même un 20 !).

Diverses remarques

Les correcteurs déplorent pêle-mêle :

- 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 !).

On a pu par ailleurs évoquer l'ampleur du programme de management (et notamment l'effort à consentir pour s'approprier les nombreux auteurs), comparé au faible coefficient de l'épreuve ; une situation peu motivante, qui conduit nombre d'étudiants à négliger une matière jugée peu « rentable ». Cette réflexion conduit à proposer une revalorisation du coefficient de l'épreuve.

Les conseils aux candidats

À 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 à nouveau 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 proche de la « rédaction », sans aucune mention des numéros des questions traitées. **Cette façon de répondre pénalise le candidat**, dans la mesure où le correcteur peut difficilement distinguer les éléments pertinents de réponse, et 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, afin d'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. Sans que cette présentation soit exigible, elle favorise largement la structuration des réponses, la visualisation par le correcteur des éléments pertinents, et joue au final en faveur du candidat.
- **Approfondir** les questions théoriques qui font appel aux connaissances de cours.

¹ Ils sont issus des relevés des correcteurs, et peuvent légèrement différer des résultats produits par Ocean, qui sont en dernier ressort conformes à la réalité.

- 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 une copie **propre**

À 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 »).

II-4 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FR ET LV (E4)

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 PONCTUELLE

23 candidats ont passé l'épreuve en anglais, et 5 en espagnol.

N < 5	5<N≤8	8<N≤10	10<N≤13	13<N≤16	N>16
0	3	2	11	8	4

Moyenne générale : 12,82 (moyenne 2014 : 12,97 ; moyenne 2013 : 12,68 ; moyenne 2012 : 12,35)

3 candidats sur 28 ont une note inférieure à 10

2 candidats ont une note égale à 10

23 candidats ont une note supérieure à 10

Moyenne en LVE : anglais : 13,35 (23 candidats)

Moyenne en LVE espagnol : 10,4 (5 candidats)

La forme des dossiers

- Les dossiers sont en général reliés et bien présentés. Ils sont remis en deux exemplaires.
- Les candidats viennent avec leur dossier. Ce qui est indispensable pour préparer l'interrogation orale en loge. Le message selon lequel ils doivent se présenter à l'examen avec leur propre dossier est bien passé.
- Tous les candidats utilisent le modèle officiel pour renseigner les fiches E4.
- Les dossiers comportent en général un sommaire.
- Les critères de composition du dossier n'ont pas été respectés pour un seul dossier (une seule situation en LVE et une situation de communication écrite).

Certains dossiers ne mentionnent pas dans le sommaire le contexte national ou international.

Rappel

Le dossier doit contenir un sommaire précisant les 4 situations de communications différentes et leur contexte national ou international

Il comprend quatre situations différentes dont au moins une situation de collaboration avec le manager en situation A et deux dans un contexte international dont la langue correspond à celle choisie lors de l'inscription à l'épreuve.

Les fiches doivent être correctement complétées.

Prestations des candidats

Les candidats sont en général à l'aise dans les jeux de rôles. Ce qui permet les échanges et la mise en œuvre de nombreuses compétences.

- Les situations retenues correspondent en général à une situation de communication orale.
- Certains candidats ont une bonne maîtrise de la LVE
- le contexte organisationnel est dans l'ensemble bien précisé.

- les stratégies employées sont listées
- le niveau de langue s'améliore dans sa globalité.

Mais :

- Le contenu de la communication orale n'est en général jamais précisé. Les étudiants se contentent de lister les stratégies employées sans préciser leur application concrète à la situation et sans argumenter.
- Dans certains dossiers les situations de communication ne sont pas suffisamment décrites pour permettre aux interrogateurs d'en comprendre les tenants et les aboutissants et donc de préparer une fiche de simulation adaptée.

Les attendus :

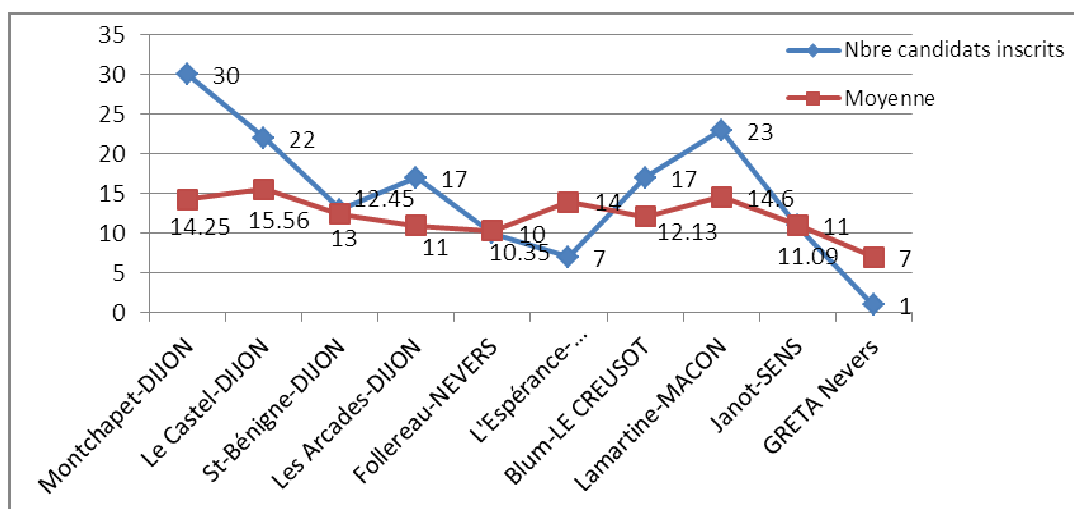
- bien décrire le contexte organisationnel qui renseigne les interrogateurs sur les fonctions et le rôle de l'étudiant dans l'entreprise et dans la situation de communication
- développer les stratégies employées en les décrivant et les mettant en relation avec la situation vécue ou observée.
- aborder la dimension interculturelle.

Les membres des commissions relèvent une attitude professionnelle pendant la totalité de l'épreuve, aussi bien lors des entretiens que pendant les simulations. Les candidats font preuve d'écoute active et la qualité des réponses apportées est globalement satisfaisante.

La tenue vestimentaire est adaptée. Les niveaux de langue sont très hétérogènes, cependant la majorité des candidats ont su se faire comprendre et ont fait des efforts pour préparer du vocabulaire adapté à leur situation. Par contre il reste beaucoup d'erreurs de grammaire et de conjugaison.

Ils conseillent de s'entraîner pour bien gérer son temps, en particulier les 10 minutes de la première phase et de s'entraîner pour maîtriser le débit et l'intonation.

FORME CCF : 152 candidats inscrits



II-5 DOPS

Composition de la commission : 9 professeurs d'économie et gestion enseignant en section de Technicien Supérieur Assistant de Manager une ou plusieurs des finalités 1 à 5 en 1^{re} année ou 2^e année.

Nombre de copies corrigées : 185 copies

Le sujet

Le sujet a été qualifié d'intéressant et accessible. D'une part, il correspondait aux objectifs de l'épreuve, et d'autre part, il traitait de notions liées au système d'information et au travail collaboratif (Finalité 2).

Le contexte était riche et étoffée ; onze annexes étaient jointes à la présentation du sujet et chaque annexe contenait une quantité importante d'informations. De ce fait, les candidats ont dû avoir passé du temps à lire l'ensemble du dossier de 15 pages. Ce sujet imposait au candidat de faire preuve d'une certaine capacité d'analyse, de concentration et de discernement.

Le contexte professionnel : KLE Consulting est un Cabinet Conseils auprès des entreprises dans le domaine des ressources humaines.

A - Dans une première partie notée sur 50 points, il est demandé à l'assistant de présenter dans un rapport, et de manière structurée, un diagnostic opérationnel sur la gestion globale des propositions commerciales dans le domaine des risques psychosociaux et de proposer des solutions d'ordre organisationnel et technique.

Poser le diagnostic impliquait :

- Une analyse des données relatives à l'évolution et la répartition du chiffre d'affaires sur les cinq dernières années. Il était attendu du candidat qu'il mesure et fasse apparaître sous forme de tableaux et/ou de graphiques, la contribution du pôle risques psychosociaux au chiffre d'affaires global. La grande majorité des rapports corrigés ne présentaient pas cette analyse, d'autres productions faisaient seulement mention de la diminution du chiffre d'affaires par une recopie des montants des années 2010 et 2014, sans même le calcul en valeur relative.

- L'identification des problèmes et l'analyse des causes. En règle générale, les causes ont bien été repérées et la présence d'une annexe, jointe au rapport, présente de manière schématique les catégories de causes, les causes et les sous-causes (diagramme causes-effet, arbre des causes).

- L'analyse des conséquences. Nombre de candidats ont repris les informations contenues dans les annexes du sujet ce qui a, trop souvent, réduit l'étude des conséquences à une énumération de constats sans prise de recul et sans mesure des enjeux.

Les solutions proposées en lien avec le diagnostic étaient, pour la plupart, évidentes à trouver. Les reproches portaient davantage sur leur présentation sous forme de catalogue, sans argumentation poussée, ni justification. Exemple : *"Formation du personnel car ils connaissent mal les ressources informationnelles"*.

• LA MISE EN FORME

Il est explicitement demandé au candidat de produire un rapport de manière structurée. Des candidats ont bien appliqués les conseils donnés en formation et ont présenté leur composition en adoptant une structure claire et cohérente, ce qui rendait le rapport agréable à lire. Certains candidats ont suivi à la lettre les termes du sujet et ont adopté, pour la partie diagnostic comme pour la partie proposition de solutions, deux sous-parties présentant les éléments d'ordre organisationnel puis les éléments d'ordre technique. Enfin, des candidats certainement peu guidés en formation, ont présenté une dissertation en deux parties I - Diagnostic et II - Proposition de solutions.

Quelques maladroresses dans l'expression ont été relevées. Subsiste un vrai point faible : les fautes d'orthographe et de grammaire (accord des verbes, pluriel des noms et des adjectifs...).

B - Dans une deuxième partie notée sur 30 points, deux supports doivent être produits.

. 1^{er} support (sur 12 points). Afin de retrouver tous les documents nécessaires à la réalisation des propositions commerciales, le candidat doit proposer une arborescence sur le répertoire commun utilisé par le pôle Risque psychosociaux. L'outil est connu par la grande majorité des candidats, mais les productions s'avèrent soit incomplètes soit une reprise des informations contenues dans les annexes 5 (structure d'une proposition commerciale type) et 7 (exemples de cas d'entreprise).

. 2^e support (sur 18 points). Pour une mission type, il s'agissait de concevoir un tableau de calcul de la marge commerciale. Deux annexes présentaient les tarifs des prestations, le nombre de jours passés sur une intervention type, les charges de personnel et les charges indirectes.

Le traitement des données chiffrées exigeait de l'attention et de la réflexion. Afin de répondre précisément aux consignes données, de nombreux calculs devaient être présentés ce qui exigeait de passer un temps suffisant à la réalisation des tableaux, temps dont ne disposaient manifestement plus, bon nombre de candidats.

2/ Le barème impératif - la proposition de corrigé

Certains correcteurs ont fait mention d'un barème jugé trop global notamment la partie proposition de solutions où 19 points étaient à attribuer.

Le corrigé proposé était très complet. Les professeurs avaient pu en prendre connaissance avant la correction des copies.

3/ Les copies - La notation

➤ Première partie : Diagnostic et propositions de solutions (sur 50 points)

La moyenne des copies se situe à 10,8/20. De bons rapports rédigés ont obtenu des notes allant jusqu'à 17/20.

Le nombre important de points (50/80) ajouté au nombre de documents à étudier explique que les candidats aient passé beaucoup de temps sur cette première partie de l'épreuve.

➤ Deuxième partie : Mise en œuvre de la décision (sur 30 points)

• ARBORESCENCE SUR LE REPERTOIRE COMMUN RPS (sur 12 pts)

Moyenne : 8,2/20. La moitié des candidats obtiennent une note inférieure à 8. Sur 185 copies, seulement 13 ont obtenues les 12 points prévus.

• TABLEAU DE CALCUL DE LA MARGE COMMERCIALE (sur 18 pts)

Moyenne : 6,8/20. Un quart des productions obtiennent les notes de 0, 1 ou 2/20. Une seule copie a présenté un calcul exact de la marge commerciale. Des erreurs et des oublis ont été relevés, comme les charges patronales soustraites du salaire brut ou la non prise en compte des 217 jours travaillés pour calculer le coût journalier.

• **RESULTATS STATISTIQUES**

E5 - 2015 Moyenne des copies	Note la plus haute	Note la plus basse	Session 2010 : 10,02 Session 2011 : 11,42 Session 2012 : 09,91 Session 2013 : 09,05 Session 2014 : 10,70
9,56 ↘	15,50	4	

Sur 185 copies	< 8	De 8 à 9,5	De 10 à 12	> 12
	42	54	63	26
	23 %	29 %	34 %	14 %

4/ Les conseils aux candidats

➤ Considérer qu'un rapport destiné à un supérieur hiérarchique afin de l'éclairer dans sa prise de décision doit en aucun cas s'apparenter à une dissertation. Un document présentant une structuration apparente est attendu : une introduction rappelant le contexte et les enjeux, deux ou trois parties avec des titres clairs, des sous-parties avec des sous-titres, une conclusion précisant les axes prioritaires.

➤ Comprendre que caractériser un problème consiste à mettre en évidence ses causes directes et indirectes mais également à mesurer les conséquences, les enjeux et les risques pour l'entreprise et ses partenaires.

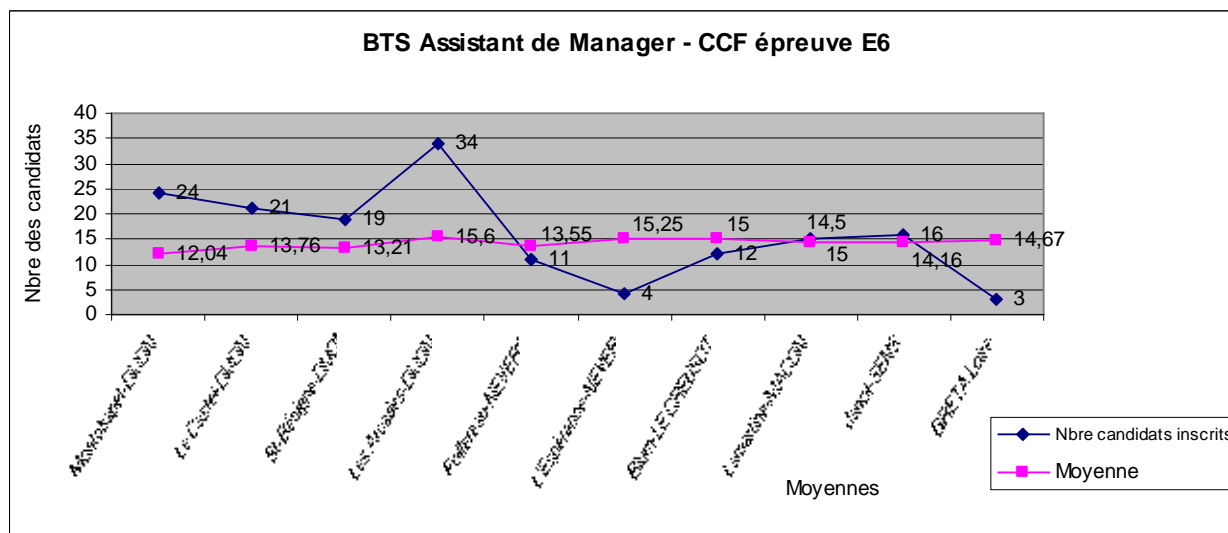
➤ Tenir compte des spécificités de chaque sujet et ne pas vouloir à tout prix plaquer une analyse-type telle qu'elle aurait pu être vue en classe.

➤ Prendre conscience que toutes les informations données ont leur importance et doivent donc être prises en compte et traitées, en particulier les données chiffrées.

➤ Ne pas oublier que la qualité de l'étude produite est évaluée. Il est donc recommandé d'attacher de l'importance à la qualité de la rédaction. Un temps suffisant de relecture active devrait permettre d'éliminer une grande partie des fautes d'orthographe.

II-6 ACTION PROFESSIONNELLE

B.O. N° 32 du 28 août 2008



Forme ponctuelle

L'ÉTUDE DES DOSSIERS

Les dossiers sont très bien présentés dans la grande majorité des cas. Un seul candidat a présenté des feuilles non reliées sans le livret informatique. Le livret a été apporté le jour de l'interrogation.

La qualification des catégories d'action ne correspond pas toujours aux exigences du référentiel.

Le contenu des Fiches E6 : dans leur grande majorité, les fiches correspondent à des actions réalisées en entreprises mais trop souvent l'action professionnelle s'apparente davantage à une tâche : *réserver une voiture de service ou un billet d'avion, commander des agendas*. Parfois la mission confiée est enrichie artificiellement par l'ajout de tâches inhérentes au métier d'assistant de manager (Cas des candidats en poste à la SNCF).

On peut constater que le contexte international est souvent très pauvre ou absent (*mail de réservation, appel téléphonique*)

L'EXPOSÉ

Les interrogations se déroulent en deux phases :

Première phase (15 minutes maximum) : Présentation de l'organisation, du poste de travail, des travaux réalisés et entretien d'explicitation

Certains candidats sont très bien préparés à l'épreuve, ce qui n'est pas toujours le cas pour d'autres.

Deuxième phase (25 minutes maximum) Présentation d'une action professionnelle choisie par la commission

Les interrogateurs ont constaté un niveau très hétérogène des actions menées et des prestations des candidats. Le choix a porté sur les actions susceptibles de mettre en avant les compétences acquises par le candidat. Lorsque la distinction s'est avérée difficile à faire à la seule lecture des fiches, le choix a été laissé au candidat.

Les interrogateurs ont regretté d'entendre davantage une description commentée de l'action menée au détriment d'une analyse argumentée du contexte et de la démarche adoptée. Dans la majorité des cas, le plan suivi reprenait les rubriques de la Fiche E6 et, malgré les questions posées et les sollicitations, le propos restait à l'état de commentaire.

Trop souvent les sources d'information (documents, notes...) utilisées au démarrage ou au cours de l'action ne sont pas présentées : ancienne charte graphique, catalogue des formations de l'année précédente... seules les productions finales sont montrées.

Les candidats ont des difficultés à confirmer le lien qui pourtant se doit d'exister entre les activités menées en entreprise et les contenus de formation menant au diplôme du BTS AM. Le candidat se sent alors dans l'obligation d'appliquer des outils étudiés en cours (logigramme, grille multicritère, graphique de Gantt) et l'on voit apparaître une multiplication des outils, souvent peu pertinents et sans **justification**.

Des confusions dans l'emploi du vocabulaire technique (*ex. : une assistante qui classe les fichiers numériques dans une arborescence ne met pas en œuvre un système de GED. La présentation du système d'information ne se limite pas à l'identification des relations de l'assistante avec les autres membres du service*).

Conclusion : Avec les réserves de fond émises précédemment, les interrogateurs ont pu noter chez la majorité des candidats le sérieux de la préparation et leur professionnalisme lors de la présentation.

Suggestions

Concernant les fiches E6, les membres des commissions précisent qu'il convient de préciser de nouveau la notion de contexte international. Une situation professionnelle est considérée en « contexte international » **lorsque le candidat s'est exprimé en langue étrangère, à l'écrit comme à l'oral** dans le cadre de sa mission et non pas seulement parce que l'entreprise travaille à l'international. Par exemple : échanges de courriels en langue étrangère ; traduction d'un courrier ou d'une notice etc. Par ailleurs, ils recommandent de choisir des cas simulés qui permettraient d'avoir de véritables contextes professionnels avec une véritable problématique.

Le livret informatique

Des compétences sont validées alors que le candidat n'a jamais utilisé le logiciel spécifique. Les supports numériques ne sont pas toujours fournis ou ne correspondent pas au livret.

L'évaluation a été effectuée par sondage (2 ou 3 productions). En vingt minutes, il n'est guère possible de sonder le degré de maîtrise de plus de deux compétences.

Selon les commissions, cette partie a été plus ou moins bien réussie. Certains candidats avaient une très bonne maîtrise des logiciels. Par contre, d'autres candidats ne maîtrisaient pas les compétences de base qui avaient été validées.

LE NIVEAU DES CANDIDATS

30 candidats ont été interrogés. La moyenne est de 12,63.

Répartition des notes

<10	= 10 ou >10 et <12	= 12 ou >12 et <15	=15 ou > 15
7	2	14	7

Note la plus haute 20

Note la plus basse 02

Module optionnel de spécialisation

EF2 - ÉPREUVE FACULTATIVE - MODULE DE SPECIALISATION

1. MODULE « MÉTIERS DE LA DÉFENSE ET DE LA SÉCURITÉ CIVILE »

Les étudiants ont suivi 72 h d'enseignement et les contenus ci-dessous ont été abordés :

- La piraterie maritime
- La cybercriminalité

Tous les candidats ont présenté le même dossier divisé en deux « actions professionnelles fictives » sur les deux thèmes cités précédemment.

- a) Le dossier : Contenu quasiment identique pour tous les candidats avec un ensemble de documents trouvés sur internet et dont les sources ne sont pratiquement jamais citées. Le contenu n'est autre qu'un dossier documentaire (semblable à un dossier que ferait un élève pour un exposé devant la classe). Aucun outil mis en avant ou utilisé à part Internet.
- b) L'exposé : Il est quasiment identique pour tous les candidats qui se sont informés du contenu de l'épreuve mais n'excède jamais 5 minutes. Pour les autres, ils ne savaient pas qu'ils devaient pendant 10 minutes présenter l'ensemble des actions réalisées dans le cadre de leur module. Dans ce cas, après explication de la commission, ils présentent en quelques mots les deux thèmes abordés et l'exposé dure environ 1 à 2 minutes.
- c) L'entretien : Deux candidats ont su par leurs qualités de communication et en répondant aux questions de la commission présenter une analyse de la situation et possédaient une réelle connaissance de la cybercriminalité.
- Pour tous les autres, l'oral n'était qu'une présentation linéaire, théorique et documentaire de la piraterie maritime. Aucun objectif (pour les candidats, objectif = faire un dossier sur la piraterie maritime), ni enjeu. Quand on leur demande quelles étaient leurs contraintes par rapport à la mission, la réponse est toujours la même : "contrainte de temps car j'avais deux dossiers à faire".
- Pour tous, invention d'une entreprise et donc difficulté à se projeter dans les attentes d'un manager qui n'existe pas et de comprendre les enjeux de la piraterie maritime pour cette entreprise méconnue.
- Concernant les outils ou techniques mis en œuvre, la réponse donnée par les candidats est toujours la même : internet et Google. Impossible d'obtenir une explication plus poussée de la recherche documentaire (seul travail réalisé).

En général, tous les candidats ont fait preuve d'une bonne implication dans le dialogue.

Note la plus basse	Note la plus haute	Moyenne
07	15	9.5

2. MODULE « RELATIONS COMMERCIALES INTERNATIONALES »

Durant l'année scolaire, huit candidats ont travaillé en collaboration avec Madame Radenkova-Cortet, gérante de la société B Natur'all (SARL) qui a pour activité le commerce de gros de parfumerie et de produits de beauté. Il s'agit de cinq produits élaborés à base de Rose de Bulgarie connue pour ses "vertus médicinales et aromathérapeutiques", produits distribués en pharmacies et parapharmacies.

Cette très petite entreprise accueille régulièrement des stagiaires, notamment en BTS : Assistant de Manager, Communication, Esthétique...

Les candidats interrogés ont une vision très parcellaire du contexte dans lequel s'inscrit leur activité. Ils n'ont aucune information sur l'origine de la production, les fournisseurs, le volume des ventes en France et dans les pays étrangers cités comme destinataires des produits B Natur'all : Russie, Japon, Israël, Ukraine, Allemagne. La méthode de commercialisation est également inconnue. Aux questions posées par les interrogateurs, les étudiants donnent tous la même réponse : "Madame Radenkova-Cortet n'a pas souhaité nous communiquer..."

Les huit étudiants ont travaillé sur la même problématique : Madame Radenkova-Cortet souhaite développer son activité à l'international et envisage de prospecter dans différents pays et territoires. Sept étudiants ont choisi ou se sont vu attribuer une destination : Émirats Arabes Unis, Hong-Kong, Italie et Portugal, République Tchèque et Allemagne, Corée du Sud, Maroc, Espagne. Une étudiante a pris en charge la prospection sur le marché "in flight" et une étude sur la concurrence.

LES DOSSIERS

Un effort remarqué a été fait afin de présenter, cette année, des dossiers structurés.

DEROULEMENT DE L'EPREUVE

• **L'exposé** (le contexte du travail, l'analyse des actions menées, les démarches et outils spécifiques du domaine concerné et un bilan)

Pour certains candidats, les exposés étaient courts. Pour d'autres, l'exposé s'apparentait à une relecture du dossier. L'exposé est rarement conclu de manière satisfaisante. À quelques exceptions près, les exposés étaient illustrés par une présentation sous forme de diaporama.

• **L'entretien :**

Tous les candidats ont déclaré avoir bénéficié d'une formation théorique portant sur le commerce international. Pourtant les apports notionnels sont limités. Les outils se résument à l'établissement d'une fiche prospect, d'une base de données sous forme de tableau, d'un argumentaire téléphonique en français et en anglais. Ce qui fait dire aux interrogateurs que les résultats, en termes de spécialisation dans le domaine des relations commerciales internationales, sont peu probants.

Les candidats, comme les interrogateurs, ont regretté qu'aucun suivi de la part de la manager n'ait été fait. L'autonomie s'avère source de progression lorsque les moyens sont donnés.

LA NOTATION

Nbre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées							
8	14 / 20	16	15	15	15	14	13	12	12

3. MODULES « Ressources humaines »

1^{ère} commission

Notes attribuées							Moyenne
05	08	09	11	11	13	13	18
							11/20

Les dossiers

Les dossiers sont correctement formalisés pour tous les candidats avec un sommaire ; toutefois il convient d'améliorer la mise en page et l'expression (orthographe) et citer les sources des documents indexés.

La prestation des candidats

- Gestion du temps inégale (tendance au dépassement)
- Thèmes parfois trop généraux, sans problématique réelle, ne permettant pas un approfondissement des connaissances
- Peu de pratique en lien avec le thème choisi (absence d'outils, notamment)
- Des efforts de recherche documentaire

Conseils aux candidats

- Délimiter davantage les thèmes, définir une vraie problématique
- Faire les liens avec la pratique, illustrer, proposer des supports
- Pour la préparation de l'épreuve
- Préparer une fiche avec des notes, ou un diaporama, afin d'éviter de lire simplement le dossier.
- S'entraîner, et s'assurer de la bonne maîtrise des informations présentes dans le dossier (notamment les sigles utilisés).

2^e commission

Notes attribuées								Moyenne
09	11	14	14	15	16	19	19	14,6

Informations sur les dossiers

Les dossiers sont bien structurés avec des recherches approfondies ; il est à noter toutefois que certains ne sont pas relus, les sources ne sont pas citées et l'ensemble n'est pas ce qui est attendu.

Le déroulement de l'épreuve

Les membres de la commission constatent une très bonne attitude des candidates qui maîtrisent le format de l'épreuve.

Conseils aux candidats

Les membres de la commission constatent qu'il manque dans la plupart des dossiers de vraies problématiques.

Ils conseillent de la choisir en lien avec les expériences personnelles de chacun ; l'exposé doit être argumenté et l'entretien préparé.