

## Brevet de Technicien Supérieur "Assistant de Manager"

Session 2016

Rapport de synthèse

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

### Rapport de jury, avant délibération

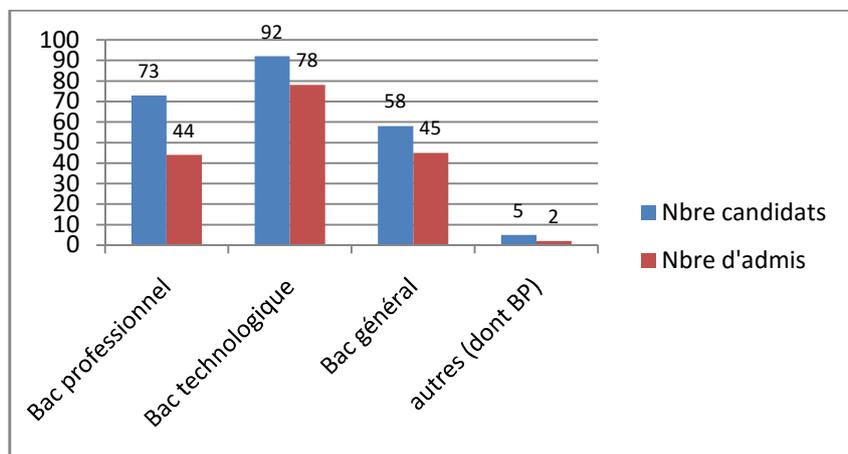
## ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Nbre candidats inscrits	237	224	191	206	212	193	228

### Analyse des informations avant délibérations

**Majors de promotion : MANIEN Mallaury (17 de moyenne générale) et DUHAMEL Jérémy (16,50)**

Nombre d'admis/type de baccalauréat



## I- RESULTATS DEFINITIFS

85 % d'admis (admis/présents)

	présents	admis	%adm/pres
A07 DIJON			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	30	26	86.7%
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	23	18	78.3%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	4	1	25.0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	20	17	85.0%
0211091X LPETP LES ARCADES DIJON	21	20	95.2%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	-	0%
0212002M DIJON FORMATION	12	12	100%
0212191T GRETA 21 DIJON	1	1	100%
058002SL ISOLES NIEVRE	1	-	0%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	15	14	93.3%
0580071M CENTRE NOTRE DAME NEVERS	15	12	80.0%
0580713K GRETA 58 NEVERS	1	1	100%
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	1	1	100%
0710026T LYCEE LEON BLUM LE CREUSOT	23	21	91.3%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	-	0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	2	2	100%
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON	18	18	100%
071450SA CHALON FORMATION	16	14	87.5%
089002SB ISOLES YONNE	3	1	33.3%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	19	14	73.7%
TOTAL	227	193	85.0%

## Moyennes par épreuves

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1- CULT.GEN&EXPR 3984 CULT.GEN&EXPR	2	103	119	-	224	9.63
E2-AA ECRIT: LVE A						
0001 ALLEMAND	-	2	-	-	2	13.00
0002 ANGLAIS	1	154	32	-	187	12.72
0007 ESPAGNCL	-	22	8	-	30	11.88
E2-AB CRAL: LVE A						
0001 ALLEMAND	-	1	1	-	2	8.00
0002 ANGLAIS	2	147	38	-	187	13.01
0007 ESPAGNCL	-	25	5	-	30	13.67
E2-BA ECRIT: LVE B						
0001 ALLEMAND	-	28	1	-	29	12.72
0002 ANGLAIS	-	30	2	-	32	12.69
0007 ESPAGNOL	2	123	26	-	151	12.72
0008 ITALIEN	-	8	-	-	8	12.38
E2-BB CRAL: LVE B						
0001 ALLEMAND	-	22	7	-	29	11.48
0002 ANGLAIS	-	22	10	-	32	11.78
0007 ESPAGNOL	3	113	35	-	151	12.69
0008 ITALIEN	-	6	2	-	8	12.50
E3-A ECO.-DROIT						
0908 ECO.-DROIT	2	88	132	-	222	8.96
E3-B MANAGE.ENTREP						
5808 MANAGE.ENTREP	2	157	82	-	221	10.63
E4- COM.PRO.FR&LV						
0001 ALLEMAND	-	7	2	-	9	12.72
0002 ANGLAIS	3	136	14	1	154	13.64
0007 ESPAGNOL	-	50	1	-	51	14.16
0008 ITALIEN	-	3	-	-	3	14.33
E5- DIAG.O&PR.SOL						
5803 DIAG.O&PR.SOL	1	142	80	-	223	10.52
E6- ACTION PROFES						
5804 ACTION PROFES	2	191	19	2	214	14.37
EF1 LANG.VIVANT.C						
0007 ESPAGNOL	-	1	1	-	2	10.00
EF2 MODULE SPECIA						
6003 REL.COM INT	-	3	1	-	4	11.00
6006 ORGA.COMM EVE	-	11	-	-	11	14.91
6007 RESSOURCES HU	-	7	1	-	8	14.38
TOTAL	20	1582	619	3	2224	11.86

## II- LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

### II-1 CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

#### Observations sur les prestations des candidats

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

#### Principaux conseils aux candidats

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

### II-2 LANGUES : EPREUVES ÉCRITES ET ORALES

#### Anglais

**Écrit : 187 copies corrigées en LVA // 32 copies corrigées en LVB**

Les documents supports des sujets donnés en LVA et en LVB abordaient une thématique très accessible car obligatoirement traitée lors des deux années de formation (le métier d'assistant(e), son évolution et son profil de poste bien plus diversifié et attractif que celui de la fonction de secrétaire, les perspectives de recrutement).

Les professeurs ayant corrigé font les observations suivantes :

- le sujet de LVA proposait un seul document pour l'exercice de compte-rendu. Le sujet de LVB en proposait deux, mais le lien était évident grâce à leurs titres respectifs.
- comme pour la session précédente, le sujet de LVA demandait pour l'exercice d'expression écrite la production d'un courriel. Cette année encore, les correcteurs pensent qu'un document type reproduisant l'interface d'une messagerie électronique aurait dû être fourni aux candidats en annexe du sujet (comme un fond de carte pour une épreuve de géographie).
- l'exercice d'expression écrite du sujet de LVB demandait plus classiquement la rédaction d'un courrier à adresser par voie postale.

#### Prestation et niveau des candidats

---

##### *Compte-rendu*

Compte-tenu de la thématique forcément connue et travaillée en LVA et en LVB, les documents ont été plutôt bien analysés et compris. Cet exercice, généralement délicat à gérer pour des candidats manquant d'esprit de synthèse, a donc donné de meilleurs résultats sur le fond cette année.

Par contre, il est constaté et déploré des failles dans l'usage du français. Des fautes d'orthographe et de grammaire ainsi que des répétitions maladroitement une fois de plus entraînent des pénalités prévues dans le barème à appliquer. Par ailleurs, des candidats commettent encore des fautes de méthodologie avec des commentaires complémentaires dans la partie développement ou des avis personnels donnés à titre de conclusion.

## Courrier

En LVA comme en LVB, le barème de cet exercice a été notablement favorable aux candidats. En effet, l'obtention de la moitié des points pouvait déjà être assurée du simple fait de la réalisation de l'exercice avec les éléments d'information à insérer dans le corps du message.

Mais dans un trop grand nombre de copies, la recevabilité linguistique continue à pâtir du défaut de maîtrise des structures grammaticales, de l'impact négatif de la traduction littérale sur la syntaxe, et enfin de la méconnaissance du vocabulaire censé être maîtrisé à l'issue de la formation. Tous ces manquements conduisent à des accumulations de fautes. Avec dans les plus mauvaises productions, un propos à peine intelligible, sûrement jugé inacceptable dans une vraie situation professionnelle. En LVA, la majeure partie des candidats a joué le jeu du courriel, qui n'a été transformé en courrierclassique que dans quelques copies. Cet effort est salué par les correcteurs, compte-tenu de leur position sur cette forme si spécifique de production écrite (voir ci-dessus dans Conformité des sujets d'écrit).

Avec davantage de notes au-dessus de la moyenne, dont certaines excellentes, les résultats obtenus par les candidats en LVA et en LVB sont globalement assez satisfaisants pour cette session.

## Recommandations aux candidats

---

Pour le compte-rendu en français, on attend une capacité d'esprit de synthèse mais aussi une maîtrise de l'expression en langue française. Le barème de l'exercice prévoit des points à cet effet (orthographe, grammaire, syntaxe), et il faut absolument éviter de les gaspiller.

Pour le courrier en anglais, il est crucial de consolider les structures grammaticales et 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.

## Oral

### Prestation et niveau des candidats

---

Les professeurs soulignent la bonne volonté et l'initiative de la prise de parole. Cependant, la phase de présentation du document vidéo montre toujours des disparités. Elle reste dans l'ensemble rapide et succincte, en raison d'une compréhension juste globale ou assez aléatoire du document. Dans quelques cas, une restitution détaillée et assortie de commentaires personnels est assurée. Les professeurs continuent à penser que seulement deux passages du document support rendent la tâche difficile à beaucoup de candidats.

Durant la phase de discussion, la mise en lien avec le vécu professionnel peut être assez pertinente, même si certains semblent encore tentés, sans doute pour se rassurer, par une présentation des stages en forme de récitation assez formatée. Le fait pour quelques-uns d'avoir effectué un de leurs stages à l'étranger est un atout indéniable.

Pour l'expression en continu et en interaction, le niveau des candidats reste variable, allant d'insuffisant à très satisfaisant. Chez les candidats n'ayant pas sérieusement travaillé le vocabulaire et les structures, la formulation reste lacunaire dans le lexique (ignorance de mots en lien direct avec la formation tels que *company*, *workplace*, *tasks*, *meetings* ...) ainsi que dans la grammaire (défaut de maîtrise des temps et aspects, avec beaucoup de candidats ne sachant s'exprimer qu'au présent ...). On entend aussi des mixages d'anglais et de français ou des interférences avec l'autre langue étudiée (allemand ou espagnol), mais certains ont heureusement des facultés 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.

Pour un nombre significatif de candidats, de bons voire d'excellents résultats (note maximale de 20/20) ont été obtenus. On a pu constater avec satisfaction que dorénavant les candidats issus des centres de formation connaissent parfaitement les modalités d'examen, sont bien préparés et peuvent avoir des notes tout à fait gratifiantes. Quant à certains résultats très insuffisants (note minimale de 03/20), ils s'expliquent par des lacunes combinées de compréhension et d'expression inhibant même les tentatives de relance des professeurs afin d'aider ces candidats en situation vraiment critique.

## **Recommandations aux candidats**

---

En complément de la formation reçue, un travail personnel en autonomie est toujours profitable pour se préparer 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 connus) 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 workinghours*, *green offices*, *executive assistants* ....) et en veillant à la durée (entre deux et trois minutes), on va visionner des vidéos permettant 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**

### **Épreuve écrite**

#### **Sujets**

---

Les sujets LVA et LVB étaient conformes au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur).

##### *Sujet LVA :*

CE : Article de presse autour de l'expérience professionnelle d'une assistante de manager,

EE/CC : Rédaction d'un courriel professionnel pour demander des renseignements concernant un dispositif de formation continue.

##### *Sujet LVB :*

- CE : Article de presse autour de l'évolution du métier de la secrétaire vers l'assistant/e, les atouts et inconvénients du métier,
- CC : Rédaction d'un courrier de réclamation concernant une commande d'imprimantes.

#### *Expression écrite en interaction (Correspondance commerciale/ EE/ CC)*

Les courriers demandés étaient adaptés à la formation et intéressants. Le courrier en LVB était exigeant car très détaillé, mobilisant du lexique spécifique de la réclamation.

Il s'agit de maîtriser à la fois les normes de la mise en page et à la fois la terminologie spécifique de la correspondance commerciale ainsi que du lexique général du monde professionnel.

#### **Corrigés**

---

Corrigés adaptés pour la CE, pas de corrigé pour la CC, mais ce n'est pas nécessaire.

Présence de grilles d'évaluation détaillées pour la CE et la CC. Le barème des grilles valorise les copies.

#### **Prestation des candidats**

---

##### *Compréhension de l'écrit*

Dans l'ensemble de bonnes prestations de CE. L'article de presse présentant le thème central de la formation (le métier de l'assistant/e) le lexique approprié et le contenu sont assez bien maîtrisés par les candidats.

## Rédaction d'un courrier professionnel en LV

On constate une meilleure qualité des courriers professionnels dans l'ensemble (maîtrise des normes de présentation, terminologie spécifique) même si les courriers rédigés par les candidats ne sont souvent pas à la hauteur des attentes et exigences d'un professionnel. Il faut souligner que la mémorisation du lexique spécifique est souvent encore insuffisante, les bases grammaticales sont mal maîtrisées et la mise en forme du courrier professionnel manque de rigueur.

### Conseil aux candidats

- CE :
  - Travailler et mémoriser régulièrement le lexique spécifique de la formation.
  - Respecter les normes de présentation du compte-rendu : brève introduction (source/date/thème central) ; respect du nombre de mots ; respect du plan proposé ; faire des paragraphes ; pas de conclusion.
  - Lire attentivement le texte pour éviter des contre-sens.
  - Synthétiser le texte en supprimant détails, anecdotes, exemples.
- CC :
  - Bien maîtriser les normes de présentation (DIN 5008) et les appliquer avec rigueur.
  - Mémoriser la terminologie spécifique de la CC et travailler régulièrement la rédaction.
  - Travailler de façon continue le lexique général du monde professionnel.

### Les prestations des candidats

#### En LVA

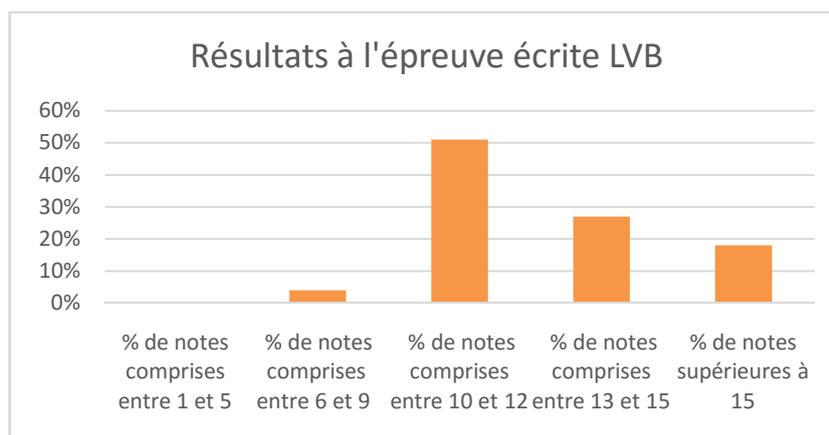
2 candidats : L'un a obtenu la note de 12 / 20 et l'autre la note de 14 / 20

#### En LVB :

29 candidats présents:

- Note la plus basse:	9
- Note la plus haute:	18
- % de notes comprises entre 1 et 5	0 %
- % de notes comprises entre 6 et 9	4 %
- % de notes comprises entre 10 et 12	51 %
- % de notes comprises entre 13 et 15	27 %
- % de notes supérieures à 15	18 %

**Moyenne du groupe : 12,7/20 (contre 11,4/20 en 2015)**



## Épreuve orale

### Sujets

Large choix de sujets proposé : 25 sujets au total de bonne qualité et de durée conforme (2min30 à 3 min), un seul fichier numérique était illisible. Néanmoins, les examinateurs font remarquer **le manque de diversité dans les sujets proposés.**

## Grille d'évaluation

---

Grille d'évaluation **plus adaptée permettant des notes davantage personnalisées.**

### Prestations des candidats et conseils

---

Au niveau des prestations, un certain nombre de candidats est relativement à l'aise, certains sont capables de présenter un compte-rendu structuré (même si souvent très incomplet), certains présentent une simple liste de points sans aucune cohérence logique. Ce qui est regrettable, c'est que lors de l'entretien, peu réagissent en allemand quand ils n'ont pas compris ou pour demander à répéter, etc.

Les erreurs de langue basiques restent très nombreuses (place et conjugaison du verbe, syntaxe, infinitif etc.). **Les connaissances grammaticales de base sont très mal maîtrisées et gênent souvent la communication.**

**Le bagage lexical est quant à lui aussi trop léger et des termes professionnels** qui auraient dû être connus des candidats ne sont pas maîtrisés (recours à l'anglais, ou au français.) Ce qui est le cas p. ex. pour des termes comme 'Vorteil/Nachteil', 'die Bestellung/bestellen', die Bewerbung/ sich bewerben', 'die Verwaltung', 'die Wirtschaft' et tout le lexique en lien avec le métier et les tâches d'un assistant.

**De l'aisance chez les candidats ayant effectué un stage en Allemagne.**

**Peu ont eu des expériences à l'étranger.**

#### Conseils

Les jurys conseillent vivement de

- travailler les règles de base de la grammaire allemande : conjugaison et place du verbe ; l'infinitive ; la syntaxe en général
- travailler les champs lexicaux : monde économique et monde du travail
- maîtriser le lexique en lien avec le métier et les tâches d'un assistant
- connaître des termes comme 'Vorteil/Nachteil', 'die Bestellung/bestellen', die Bewerbung/ sich bewerben', 'die Verwaltung', 'die Wirtschaft' etc.
- être capable de donner son avis sur les thèmes classiques
- travailler les thèmes vus en cours
- s'entraîner au compte-rendu oral structuré en utilisant des phrases d'annonces, de structuration et des connecteurs logiques
- s'entraîner à la prise de parole
- avoir des réflexes linguistiques en entretien comme 'Ich habe Sie nicht verstanden. Können Sie bitte wiederholen ?' etc.
- s'intéresser au moins un minimum à l'actualité du pays
- avoir quelques connaissances sur le pays
- faire un stage dans un pays germanophone

#### Prestations

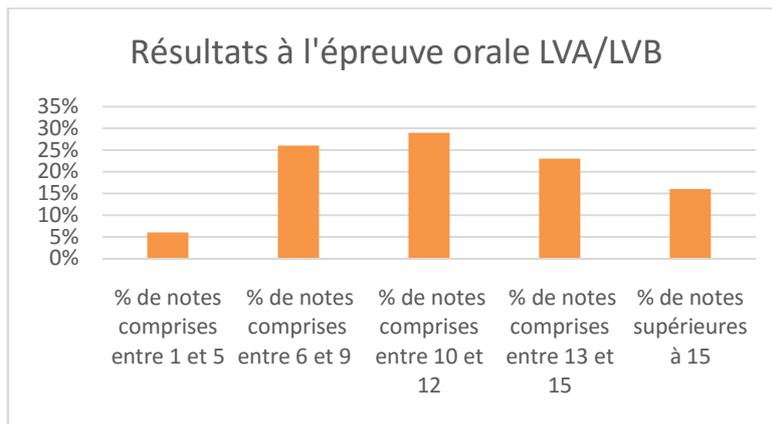
##### En LVA/ LVB :

31 candidats inscrits et présents:

- la note la plus basse est :		5
- la note la plus haute est :		18
- % de notes comprises entre	1 et 5	6 %
- % de notes comprises entre	6 et 9	26 %
- % de notes comprises entre	10 et 12	29 %
- % de notes comprises entre	13 et 15	23 %
- % de notes supérieures à	15	16 %

**Moyenne : 10,7 (contre 12,7/20 en 2015)**

Une différence de moyenne selon le jury est constatée (12,6 / 10,7 / 9,6)



## Espagnol

30 copies corrigées en LVA

151 copies corrigées en LVB

### Conformité des sujets d'écrit

Les deux sujets proposés, en LVA et en LVB, correspondent parfaitement au descriptif duréférentiel, à savoir un compte-rendu en français à partir d'un article de la presse hispanique et un courrier en espagnol dont les consignes sont données en français.

### Prestation et niveau des candidats

En LVA, le niveau global est assez bon puisque la moyenne est de 11,7, mais il est variable : la meilleure note est de 18 et la moins bonne 03.

En LVB, le niveau global est assez bon également, avec une moyenne de 12,6. La note la plus basse est de 05 et la plus haute est de 19,5.

Les professeurs notent que les candidats réalisent de meilleures performances dans le courrier en langue espagnole que dans le compte-rendu.

### Compte-rendu

- Certains candidats ont tendance à faire de la traduction plutôt que de rendre compte du texte, ce qui n'est pas l'exercice demandé et ils s'en trouvent pénalisés.
  - De nombreux candidats manquent d'esprit de synthèse et vont indiquer un détail en omettant une idée maîtresse.
  - L'expression française est souvent peu concise et les idées sont parfois mal organisées.
- En ce qui concerne la structure du compte-rendu, parfois, le plan ne suit même pas celui suggéré par l'énoncé.
- Nous avons été extrêmement surpris cette année de constater que de nombreux candidats n'hésitent pas à annoncer un nombre erroné de mots allant du simple au double (exemple : 197 mots annoncés, 370 comptés).

### Courrier

- Nous constatons une amélioration globale dans la réalisation de cet exercice.
- Dans la majorité des copies, les normes de mise en page ont été respectées, le vocabulaire spécifique est mis en œuvre. Mais il est encore noté quelques erreurs : le lieu est omis, la date est erronée, l'annexe est oubliée ainsi que la signature.
- Les courriers sont dans l'ensemble plutôt soignés.

### Recommandations aux candidats

#### Compte-rendu

- Le compte-rendu doit être bien structuré (organisation des idées, connecteurs logiques,...) mais en aucun cas le candidat ne doit faire apparaître le plan de façon explicite (1...., 1. ...., etc.).
- Le nombre de mots doit être respecté (avec une tolérance de 10%) sous peine de se voir pénalisé. Il est rappelé que la conclusion fait partie du compte-rendu et, à ce titre, doit être prise en compte. D'autre part, **il est inadmissible d'annoncer un nombre de mots erronés.**
- Il nous semble que c'est l'exercice qui devra faire l'objet d'une attention toute particulière dans la préparation de l'examen.

## Courrier

- Nous souhaiterions rappeler aux candidats qu'en aucun cas ils ne sont autorisés à signer leur copie, y compris en ce qui concerne le courrier, une simple croix marquant l'emplacement de la signature est amplement suffisante.
- Les candidats sont invités à être particulièrement vigilants en ce qui concerne la cohérence de l'emploi des personnes : s'il s'adresse à une seule personne (*usted*) cela doit être le cas tout au long du courrier (ne pas passer à *ustedes*), de même pour l'expéditeur (*yo/nosotros*).

## Oral

### Commentaires sur les candidats

---

Le niveau des candidats est très hétérogène et met en évidence des implications différentes dans la formation.

- 5 candidats ont choisi l'espagnol au titre de la LVA : notes de 04/20 à 20/20 > moyenne de 11,2
- 39 au titre de la LVB : notes de 06/20 à 20/20 > moyenne de 12,1
- 1 au titre de la LVC et qui obtient la note de 15 !

L'ensemble des professeurs-examineurs a été frappé par le niveau très insuffisant de certains étudiants qui parviennent 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. Les professeurs-examineurs regrettent le manque de culture des faits espagnols (société, économie, etc.), bien peu de connaissances personnelles et aucun intérêt particulier pour l'actualité espagnole et hispano-américaine.

Fort heureusement, certaines prestations de qualité mettent en lumière des qualités d'organisation ainsi que d'analyse tout à fait correctement présentées, ainsi qu'un travail très appliqué. Globalement, les étudiants en contrat de professionnalisation (en alternance) se montrent plus impliqués que leurs camarades en formation traditionnelle, arrivant avec une volonté de convaincre. Il est à souligner que certains -rares- ne savent pas adopter, au terme de leur BTS, une tenue vestimentaire adéquate...

### Conseils aux étudiants

---

Afin de se préparer au mieux à l'épreuve orale, il est conseillé d'exercer ses compétences de compréhension par une écoute régulière de la LV et de ses différents accents (en cours comme de façon individuelle). Les TICE permettent à l'heure actuelle de suivre l'actualité économique et sociale des pays étrangers ou de visionner des extraits déjà « repérés » sur Youtube. Pour la partie expression de l'épreuve, il convient d'acquérir un vocabulaire professionnel et de maîtriser la grammaire dans le but de les employer !

## Italien

### ÉCRIT

### Conformité du sujet

---

#### Compréhension : compte-rendu

Le sujet proposé était conforme au référentiel. Le compte-rendu d'environ 160 mots s'appuyait sur un article du site internet du quotidien « *La Repubblica* » (29/05/2015) qui présente la société Jojob qui propose un service de covoiturage.

#### Expression

La lettre commerciale est en rapport direct avec le document de la partie compréhension. Les candidats devaient rédiger un courrier pour proposer au directeur de Jojob de venir présenter dans une entreprise le fonctionnement et les avantages des services de covoiturage.

Le sujet proposé comportait une adresse incomplète (avec rue et numéro, code postal mais sans le nom de la localité), ce qui a pu dérouter certains candidats qui ont mis le nom de la région au lieu du nom de la ville ou qui n'ont rien écrit. D'autres ont eu la présence d'esprit d'écrire un nom de ville (Milan, Turin) après le code postal.

Pas de remarque particulière concernant le corrigé.

## Résultats

---

- Nombre de copies corrigées : 8 LVB
- Note la plus basse : 10,5/20
- Note la plus haute : 14,5/20
- Moyenne : 12,37/20

## Prestations des candidats :

---

- On remarque un décalage entre les notes de compréhension (plus élevées) et les notes d'expression (plus basses). Certains candidats ont obtenu une note très satisfaisante pour la partie compréhension mais ont eu des difficultés pour la rédaction de la lettre commerciale.
- Les fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe sont fréquentes dans le compte-rendu en français.
- Enfin, certains candidats maîtrisent mal ou méconnaissent les normes de présentation d'un courrier en italien (dates, adresses, place des pièces jointes...), le lexique et les tournures propres à la lettre professionnelle.

## ORAL

### Conformité des sujets

---

18 vidéos conformes au référentiel pour les thèmes et la durée. Les résumés proposés sont de longueur très variable, certains sont très courts (3 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.

**Sujets qui ont été proposés aux candidats :** L'Exposition universelle de Milan, la lutte contre la contrefaçon, les immigrés chefs d'entreprises, les femmes à la tête des entreprises, comment trouver un emploi à l'étranger ?

## Résultats

---

- Nombre d'étudiants interrogés (Mâcon + Dijon) : 9
- Note la plus haute : 17/20
- Note la plus basse : 06/20
- Moyenne : 12,9/20

## Prestations des candidats :

---

- très hétérogènes.
- Certains étudiants ont compris des détails pertinents des documents proposés et se sont bien impliqués dans l'échange. D'autres se sont limités à un compte-rendu des vidéos très superficiel et très succinct et ont eu ensuite des difficultés à répondre à des questions simples.
- Les candidats les plus faibles ne comprennent pas l'idée générale du document et ont des difficultés pour s'exprimer clairement, ils font des erreurs sur des structures simples et ne maîtrisent pas le lexique spécifique lié au domaine professionnel.
- Souvent les candidats relèvent des mots ou expressions isolés qu'ils n'arrivent pas à relier au contexte général et font des contresens.

## CONSEILS AUX ÉTUDIANTS

- 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

### ECONOMIE-DROIT

#### Commentaires sur le sujet et le corrigé

---

##### 1. Economie

Le sujet porte sur la finance solidaire.

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** du sujet est globalement conforme aux attentes.

📌 **Le fond**

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

Certaines annexes étaient difficiles à comprendre pour les candidats : annexes 2 et 4.

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

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

##### 2. Droit

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

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

#### La prestation des candidats.

---

21. Niveau (cf les statistiques officielles).

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

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

📌 **La forme**

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

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

📌 **Le fond**

- **En économie :**

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

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

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

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

- **En droit :**

Les travaux demandés sont conformes aux attentes.

#### Remarques des correcteurs et suggestions

---

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

### **Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur**

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

## **MANAGEMENT DES ENTREPRISES**

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

---

L'épreuve de Management des Entreprises de cette session a bénéficié pour la première fois de la dématérialisation des copies via l'application VIATIQUE.

Afin de faciliter la prise en main de l'outil et de rassurer les correcteurs face à ce changement, une visioconférence a été organisée par les inspecteurs et la DEC le mercredi 4 mai 2016.

Dans le même souci de faciliter la transition vers ce nouveau mode de correction, les correcteurs se sont réunis avec les coordonnateurs dans chaque département. Le barème et les consignes de correction ont été présentés par visioconférence. À ce sujet, il aurait été préférable de disposer d'une solution logicielle permettant de poser les questions par le tchat plutôt qu'à l'aide du microphone, afin de pallier les quelques difficultés de larsen et d'écho rencontrées. Cela dit, cette façon de procéder fait gagner un temps précieux en permettant de focaliser davantage l'attention de tous.

### **À propos du sujet**

---

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

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

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

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

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

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

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

## La prestation des candidats

---

### Éléments statistiques

Nombre de copies évaluées : 1312

Moyenne : 10,73

Médiane : 10,5

Écart type : 3,38

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

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

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

### Question par question

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

**Moyenne : 1,35/2**

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

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

**Moyenne : 2,42/4**

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

#### Question 3 : Identifier la stratégie globale

**Moyenne : 1,14/2**

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

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

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

**Moyenne : 0,92/2**

De nombreux candidats ne connaissent pas les mécanismes de coordination de H. Mintzberg. La question a ainsi été fort mal traitée par une grande majorité d'entre eux, moins d'un quart obtenant la moyenne. Le fait que cette question avait été accompagnée d'une ressource lors d'une précédente session de l'examen, explique peut-être l'absence de connaissance théorique des candidats.

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

**Moyenne : 1,36/2**

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

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

**Moyenne : 1,36/3**

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

La formulation de la question induit une ambiguïté quant à l'interprétation de ce qui était attendu : s'agissait-il de traiter de l'influence des nouvelles technologies en tant que cause (comment les nouvelles technologies influent-elles ?) ou en tant que conséquence sur les structures (comment les structures doivent-elles s'adapter aux nouvelles technologies). À partir de cette interprétation, différentes réponses, parfois éloignées de ce que propose le corrigé, sont apportées par les candidats. Ils ont notamment abordé ici l'impact sur les structures en utilisant les ressources données dans le sujet.

Les correcteurs ont donc fait preuve d'ouverture d'esprit en valorisant les candidats qui, d'une part ont développé une argumentation pertinente, et, d'autre part, ont su garder une cohérence avec leur réponse à la question suivante.

**Question 7 : Proposer des solutions opérationnelles qui permettront la réussite de ces changements**  
**Moyenne : 2,7/4**

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

**Conseils aux candidats**

---

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

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

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

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

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

### FORME PONCTUELLE

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E4- COM. PRO. FR&LV						
0001 ALLEMAND	-	-	1	-	1	7.00
0002 ANGLAIS	3	22	5	-	30	13.56
0007 ESPAGNOL	-	3	-	-	3	14.00
E6- ACTION PROFES						
5804 ACTION PROFES	3	26	3	-	32	13.28

#### Moyennes et nombre de candidats par commissions

	ANGLAIS	ESPAGNOL	ALLEMAND	TOTAUX
Candidats inscrits	30	3	1	34
Candidats interrogés	27	3	1	31
Moyenne/20	13,6	14	8	13,4*

\*moyenne calculée sur l'ensemble des notes

#### Moyennes générales sur les 4 dernières années :

ANNÉES	MOYENNES	
2015	12,8	<p>Constat : La moyenne 2016 est nettement supérieure à celles des autres années.</p> <p>Analyse : De plus en plus de très bons candidats obtiennent des notes supérieures à 16 et permettent d'augmenter la moyenne.</p>
2014	12,9	
2013	12,7	
2012	12,4	

#### Répartition des notes obtenues par les candidats

N° de commission	N ≤ 5	5 < N ≤ 8	8 < N < 10	10	10 < N ≤ 13	13 < N ≤ 16	N > 16
1	0	2	1	2	0	1	3
2	0	0	1	1	2	4	1
3	0	1	0	1	2	2	3
4	0	0	0	1	0	1	1
5	0	1	0	0	0	0	0
TOTAUX	0	4	2	5	4	8	8

#### COMMENTAIRES SUR L'ÉPREUVE

##### A / Sur les conditions préalables :

##### a) Les dossiers

Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> <li>Les dossiers sont <b>en général reliés et bien présentés</b>. Ils sont remis en deux exemplaires.</li> <li>Les candidats <b>viennent avec leur dossier</b>. 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.</li> <li>Tous les candidats utilisent <b>le modèle officiel</b> pour renseigner les fiches E4.</li> <li>Les dossiers comportent en général un sommaire reprenant les mentions essentielles définissant les</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les critères de composition d'un dossier n'ont pas été respectés <u>pour un seul dossier</u>.</li> <li>Il a été constaté lors du contrôle du dossier               <ul style="list-style-type: none"> <li>Une situation « collaborer avec le manager » en LVE, alors que la situation ne présentait pas de communication avec le manager, par ailleurs français, en LVE.</li> </ul> </li> <li>Un dossier présentait une action relevant d'une mission générale donnée à l'étudiant, et non une situation de communication. (candidat libre)</li> <li>Beaucoup de situations notamment <b>en LVEsont</b></li> </ul>

<p>situations de communication.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les dossiers sont <b>mieux rédigés</b> : moins de fautes et d'erreurs grammaticales, plus de précisions.</li> <li>• Les situations retenues correspondent en général à <b>une situation de communication orale</b>.</li> </ul>	<p><b>artificielles et creuses</b> : peut-on considérer 2 minutes de conversation avec un interlocuteur étranger comme une situation à l'international ?(3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Le contenu de la communication orale n'est pas toujours précisé. Les étudiants se contentent de lister les stratégies employés sans préciser leur application concrète à la situation.</u> (2)</li> </ul> <p>L'objectif de la communication est (en général) donné, mais ensuite, aucun détail ne précise concrètement le déroulé de la communication.</p> <p><b>Aucune mention sur les arguments soulevés.</b></p> <p>Les stratégies sont définies mais ne sont pas appliquées à la communication. Les arguments et explications qui ont soutenus ces stratégies n'apparaissent pas et le contenu de la discussion est donc occulté.</p>
---	---

**b) le déroulement de l'épreuve**

Points positifs	Points négatifs
Les candidats inscrits dans une formation étaient informés du déroulement de l'épreuve.	Les étudiants qui se présentaient en candidats libres pour la première fois, par contre, semblaient le découvrir.

**B / Sur les prestations des candidats**

**a) Sur le fond**

Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Certains candidats</u> ont une bonne maîtrise de la LVE</li> <li>• <u>le contexte organisationnel</u> est dans l'ensemble bien précisé.</li> <li>• <u>Les stratégies employées sont listées.</u></li> <li>• <u>Certains candidats</u> témoignent d'un réel professionnalisme dans la démarche et la posture à adopter pour atteindre les objectifs fixés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Certains étudiants</u> peinent à trouver des solutions professionnellement pertinentes et buttent pour adopter une démarche efficace pour atteindre les objectifs fixés.</li> <li>• <u>Les niveaux de langue</u> sont très hétérogènes</li> <li>• <u>Absence d'analyse réflexive pertinente</u> pour la QUASI totalité des candidats.</li> <li>• <u>La dimension interculturelle</u> est très peu abordée par les candidats qui d'ailleurs ne semblent pas, pour la plupart, s'attendre à devoir en parler.</li> </ul>

**b) Sur la forme**

Points positifs	Points négatifs
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>L'attitude est professionnelle</u> 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.</li> <li>• <u>La tenue vestimentaire</u> est en général adaptée.</li> <li>• Les candidats qui ont fait des efforts pour <u>préparer du vocabulaire adapté</u> à leur situation ont su se faire comprendre et ont pu développer une argumentation répondant aux objectifs demandés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les étudiants lisent ou récitent</b> leur fiche de communication sans toujours connaître les concepts qu'ils présentent et peinent ensuite à répondre à nos questions.</li> <li>• <u>Les niveaux de langue</u> sont très hétérogènes</li> <li>• <b>Une expression en LVE souvent laborieuse</b> lorsqu'il s'agit d'employer du <b>vocabulaire professionnel</b>.</li> <li>• Par ailleurs, il reste beaucoup d'erreurs de grammaire et de conjugaison <b>aussi bien en français qu'en LVE</b>. Emploi récurrent de phatems parasites... causés par le stress.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour qualifier et analyser les communications Les étudiants utilisent toujours des termes <b>alambiqués et peu pertinents, qu'ils ne savent pas expliquer!</b> (EX : communication asymétrique complémentaire extérieure, rituel d'accès ou de séparation...) <b>Ces termes devraient être remplacés par un vocabulaire plus simple et concret,</b> mais toujours professionnel : une communication hiérarchique ascendante ou descendante, les salutations ou présentations d'usage... par exemple.</li></ul>
--	--

## C / Conseils aux candidats

### a) Pour l'épreuve

- RAPPEL : Préparer 3 dossiers (2 dossiers pour le jury) et un dossier personnel, utile pour la préparation de la simulation pendant la mise en loge.
- **Réaliser un sommaire indiquant clairement pour chaque fiche, le type des situations choisies, le contexte (national ou international), la langue utilisée.**
- **Respecter les critères de conformité pour éviter les pénalités.**
- Vérifier que toutes les informations ont bien été renseignées.
- Soigner orthographe et grammaire.
- Éviter les termes **alambiqués et peu pertinents, mal maîtrisés!** (EX : communication asymétrique complémentaire extérieure, rituel d'accès ou de séparation...) **Employer plutôt un vocabulaire plus simple et concret,** mais toujours professionnel : une communication hiérarchique ascendante ou descendante, les salutations ou présentations d'usage... par exemple.
- Choisir des **situations de communication solides et étayées, en LVE.**
- Choisir une véritable situation de communication orale : **c'est à dire un dialogue entre deux ou plusieurs personnes, sur lequel portera toute leur analyse en termes de description, de stratégies, d'enjeux et d'évaluation.**
- Présenter de façon claire, précise et détaillée, les contextes managérial et organisationnel à l'origine de la situation de communication orale, c'est à dire à l'origine du dialogue objet de l'analyse. Il faut partir de la situation générale de l'organisation puis cerner de plus en plus la situation à l'origine de la communication orale analysée. Étude en entonnoir.
- **Décrire** avec précision les paramètres des situations initiales dans le contexte organisationnel et **les stratégies appliquées à la communication en indiquant les arguments et explications qui les ont soutenues.**

### b) Pour la préparation de l'épreuve

**Préparer l'épreuve tout simplement** ! il ne suffit pas de réciter sa fiche de communication par cœur pour réussir cette épreuve.

- Préparer l'exposé de la situation de communication orale, de façon structurée, en privilégiant l'analyse: bien évaluer les enjeux des protagonistes en présence lors de leur communication orale, **bien décrire les arguments et explications utilisés** lors de l'exposé des stratégies de communication orale employées et **bien évaluer le résultat de cette communication orale** en montrant les erreurs et les interventions positives de chaque acteur.

- En LVE, préparer le vocabulaire spécifique aux situations du dossier et maîtriser les constructions syntaxiques les plus courantes.
- Se préparer à l'analyse réflexive.
- S'entraîner pour bien gérer son temps, en particulier les 10 minutes de la première phase.
- S'entraîner pour maîtriser le débit et l'intonation.
- Préparer des informations sur le pays étranger concerné par les fiches de communication à l'international pour pouvoir intervenir sur l'interculturalité.

## FORME CCF : 182 candidats inscrits

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E4- COM. PRO. FR&LV						
0001 ALLEMAND	-	7	1	-	8	13.44
0002 ANGLAIS	1	114	9	-	124	13.77
0007 ESPAGNOL	-	47	1	-	48	14.17
0008 ITALIEN	-	3	-	-	3	14.33
E6- ACTION PROFES						
5804 ACTION PROFES	1	164	17	-	182	14.69
TOTAL	2	335	28	-	365	14.28

## II-5 DOPS

### Le sujet 2016

---

Le sujet entre dans la catégorie des sujets dits "classiques". Les compétences des Finalités 2 à 4 étaient mobilisées, en particulier la conception d'un tableau de bord (F3) et la formalisation d'une procédure (F4).

Le contexte professionnel et la problématique rappelaient le sujet de la session 2014. Au lieu d'assumer le rôle d'assistant au Comité d'entreprise d'une société privée (Openmedia), le candidat était salarié d'Intercom13, un établissement public de coopération communale (EPCI), et occupait le poste d'assistant du directeur de la régie "Action sociale" ; cette dernière proposant des prestations sociales diverses : primes de naissance et mariage, aides rentrée scolaire, colis de Noël... et des prestations de loisirs sous forme d'aides aux vacances, de voyages organisés ou des réductions sur des billets de cinéma, théâtre, parcs d'attraction...

La problématique portait sur l'amélioration du fonctionnement interne de la Régie Action Sociale, pour une plus grande efficacité des services et prestations proposés aux agents d'Intercom13.

Six annexes étaient jointes à la présentation du sujet. Ces annexes, utiles pour traiter les deux parties du sujet, contenaient de nombreuses informations, y compris des éléments de solutions, ce qui a pu surprendre ou perturber certains candidats.

#### **Première partie notée sur 45 points**

Il est demandé à l'assistant de préparer à l'aide d'une note ou d'un rapport structuré :

- un diagnostic opérationnel qui portera sur l'organisation actuelle de la régie "Action sociale" et sur les prestations fournies. Il est explicitement précisé de joindre au rapport les justifications chiffrées jugées utiles à l'information du manager ;
- les propositions de solutions en relation avec le diagnostic, solutions qui devront être justifiées.

Poser le diagnostic implique de repérer et caractériser les dysfonctionnements, de trouver les causes et d'en mesurer les conséquences.

Dans leur grande majorité, les candidats ont su relever les dysfonctionnements et les causes, mais ont trop souvent négligé d'en mesurer les conséquences, comme la perte de temps, d'efficacité ou l'insatisfaction des agents et des usagers, par exemples.

La consigne explicite de présenter en annexe du rapport des justifications chiffrées n'a pas été bien appliquée. Trop peu de copies ont présenté (en tableau ou graphique) l'évolution et la répartition des montants des prestations 2014 et 2015, et il est également regrettable que trop peu de candidats se soient attachés à exploiter les résultats de l'enquête de satisfaction menée auprès des agents de l'établissement.

Lorsque des annexes autres que chiffrées étaient jointes au rapport (arbre des causes, diagramme causes-effet, tableau causes/conséquences), les correcteurs appréciaient leur contenu et le valorisaient dans la partie rédaction du diagnostic.

Les solutions à proposer en lien avec le diagnostic étaient, pour la plupart, évidentes à trouver puisque suggérées en partie dans les annexes au sujet. Les reproches portaient davantage sur leur présentation sous forme de catalogue, sans argumentation poussée, ni justification. Exemple : "*Développer le site Internet et prévoir, depuis chaque régie, une connexion au siège*".

#### *La mise en forme du rapport*

De manière globale, les candidats ont appliqué 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. Des candidats certainement peu guidés en formation, persistent à présenter un rapport sous forme de dissertation en deux parties : I - Diagnostic et II - Proposition de solutions.

Même si des maladresses dans l'expression ont été relevées, les correcteurs ont pu mesurer globalement les efforts de rédaction produits. Subsiste un vrai point faible : les fautes d'orthographe et de grammaire (accord des verbes, pluriel des noms et des adjectifs...).

## Deuxième partie notée sur 35 points

Deux travaux étaient demandés par le manager :

- Schématiser la procédure d'attribution des voyages (sur 20 points). Ce document sous forme schématique vise à guider au mieux le personnel de la régie qui va devoir prendre en charge l'organisation des voyages. Ce travail a été plutôt bien réussi, avec une moyenne de presque 12/20 ; 22 % des copies ayant obtenu des notes allant de 16 à 20.
- Concevoir la structure d'un tableau de bord (sur 15 points). Le barème a été jugé généreux, car la structure du tableau était évaluée sur 12 points et les calculs sur 3 points. Un tableau de bord qui reprenait en 1re colonne les rubriques et les postes figurant en annexe 1 obtenait déjà 6 points sur 15.

Il convient de préciser que les consignes données page 7 du sujet étaient contradictoires : "*vous complétez votre tableau en tenant compte des recommandations du conseil d'exploitation...*" et une ligne précisant **Attention** : *cet outil n'est pas à compléter avec l'ensemble des éléments chiffrés.*

### La notation

---

#### Première partie : Diagnostic et propositions de solutions (sur 45 points)

La moyenne des copies se situe à 10/20. Sur 222 copies, vingt rapports ont obtenu une note supérieure à 15/20.

#### Deuxième partie : Mise en œuvre de la décision (sur 35 points)

- Schématisation de la procédure d'attribution des voyages (sur 20 pts)  
Moyenne : 11,6/20. Seules onze copies ne présentaient pas de schéma.
- Tableau de bord (sur 18 pts)  
Moyenne : 10,7/20. L'absence de tableau de bord a été constatée dans 11 % des copies.
- Résultats statistiques

<b>E5 - 2016</b> <b>Moyenne des copies</b>	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 Session 2015 : 09,56
<b>10,50 ↗</b>	<b>17,5</b>	<b>3</b>	

<b>Sur 222 copies</b>	<b>&lt; 9</b>	<b>De 9 à 12,5</b>	<b>&gt; 13</b>
	<b>50</b>	<b>135</b>	<b>37</b>
	<b>23 %</b>	<b>60 %</b>	<b>17 %</b>

### Les conseils aux candidats

---

- Considérer qu'un rapport destiné à un supérieur hiérarchique afin de l'éclairer dans sa prise de décision doit présenter une structure apparente. Il est attendu une introduction rappelant le contexte, présentant la problématique, les enjeux et l'annonce du plan. Le développement comprend deux ou trois parties identifiées par des titres clairs, des sous-parties avec des sous-titres. La rédaction du rapport se termine sur 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'organisation, en lien avec la problématique identifiée.

- Prendre conscience que toutes les informations données ont leur importance et doivent donc être prises en compte et traitées, en particulier les données chiffrées.
- Intégrer le fait que pour être pertinente et opérationnelle, toute solution proposée doit être justifiée et argumentée au regard du diagnostic préalablement établi. Une liste de solutions, sans analyse des conditions et moyens de mise en œuvre et sans mesure de leur efficacité, ne présente qu'un intérêt limité et fait perdre un nombre important de points.
- 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.

### **Les souhaits des correcteurs**

---

Maintenir la correction des copies sur un seul centre, et sur deux journées de travail. Maintenir la correction d'une copie-test qui favorise l'appropriation du barème de correction.

## II-6 ACTION PROFESSIONNELLE

B.O. N° 32 du 28 août 2008

### Forme ponctuelle

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E4- COM. PRO. FR&LV						
0001 ALLEMAND	-	-	1	-	1	7.00
0002 ANGLAIS	3	22	5	-	30	13.56
0007 ESPAGNOL	-	3	-	-	3	14.00
E6- ACTION PROFES						
5804 ACTION PROFES	3	26	3	-	32	13.28

### L'ÉTUDE DES DOSSIERS

#### La forme

Les dossiers sont très bien présentés dans la grande majorité des cas. Seul un dossier n'était composé que de feuilles non reliées.

#### Le contenu des Fiches E6

La majorité des fiches correspondent à des actions réalisées en entreprises mais certains contenus sont très peu conséquents (cérémonie de remise des médailles, organisation d'un moment convivial).

On peut constater que le contexte international correspond très souvent à l'organisation d'un déplacement, à l'accueil d'un étranger (stagiaire, collaborateur) ou à de la traduction de documents.

En général, la rédaction des fiches est peu rigoureuse : les objectifs ne sont pas précis, le vocabulaire utilisé tient souvent du langage courant.

### 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

#### Les candidats alternants:

- présentent un **diaporama** très bien conçu avec des animations mais qui sont parfois trop longues (vidéos).
- adoptent un **plan identique** : l'entreprise (historique, activité, les chiffres clés), le service, les moyens à disposition, les missions confiées.
- terminent systématiquement leur exposé par l'affichage des cinq actions professionnelles sans conclusion. Les interrogateurs ont généralement **demandé** au candidat **d'apporter une conclusion** aux propos exposés.

**La présentation réalisée est très complète en ce qui concerne l'entreprise d'accueil, voire trop développée au détriment de la présentation des actions confiées. Le lien avec le service et les actions confiées est rarement évoqué.**

**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. 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.

Les candidats ont parfois multiplié les outils d'analyse étudiés en cours (grille de Quintilien, grille multicritères, graphique de Gantt) souvent peu pertinents et sans justification.

En ce qui concerne les supports de communication, il a été constaté que la majorité des candidats ne présente pas les supports ayant permis de réaliser leur mission, exemples absence de CV ou de lettres de motivation, même anonymés, pour justifier la sélection de candidats lors d'un recrutement ou de questionnaires complétés et grille de dépouillement des réponses dans le cas d'une enquête menée. Les candidats se contentent d'affirmer des résultats sans argumentation en s'abritant derrière une "confidentialité" de façade.

**Conclusion : Les interrogateurs ont pu toutefois noter chez la majorité des candidats le sérieux de la préparation.**

### Conseils au candidat

---

**Concernant la première phase :** Chaque candidat doit personnaliser la présentation de l'entreprise, du service d'accueil et établir ensuite les liens avec les missions confiées ; il lui faut donc abandonner un plan stéréotypé.

**Concernant la deuxième phase :** Il est nécessaire de justifier la démarche adoptée en s'appuyant sur des supports. Les candidats doivent utiliser un langage professionnel et s'abstenir de questionner le jury durant la présentation.

### LA PRATIQUE SUR POSTE INFORMATIQUE

---

#### Le livret informatique

Certaines 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 des compétences** 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. Certains candidats avaient une très bonne maîtrise des logiciels. Par contre, d'autres candidats ne maîtrisaient pas les compétences de base qui avaient pourtant été validées.

## Forme CCF

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E4- COM. PRO. FR&I.V						
0001 ALLEMAND	-	7	1	-	8	13.44
0002 ANGLAIS	1	114	9	-	124	13.77
0007 ESPAGNOL	-	47	1	-	48	14.17
0008 ITALIEN	-	3	-	-	3	14.33
E6- ACTION PROFES						
5804 ACTION PROFES	1	164	17	-	182	14.69
TOTAL	2	335	28	-	365	14.28

## Module optionnel de spécialisation

EF2 - ÉPREUVE FACULTATIVE - MODULE DE SPECIALISATION

**Commission A**

**RELATIONS COMMERCIALES INTERNATIONALES**

### LA NOTATION

Nombre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées
4	11	8-13-10-13

Les candidats ont pris sous l'impulsion de leur professeur, une entreprise comme support de leur activité « relations commerciales internationales ». Il s'agit de la société « Veuve AMBAL » qui produit et commercialise du crémant de Bourgogne.

Les étudiants sont allés visiter la société. Leur professeur leur a demandé à partir de ce contexte de choisir un pays vers lequel cette société pourrait exporter.

Les étudiants ont donc choisi un pays comme support d'une étude de marché, Israël, Dubaï, la Chine et l'Australie.

### L'EXPOSÉ

Il prend appui sur un diaporama composé pour chacun des candidats:

- de la présentation de la société, son histoire, ses marques et les principaux chiffres,
- de ses produits et prix, ses labels,
- des pays clients et du service export.

Il ne développe pas les points clés du marché concerné ni les chiffres utiles alors que le dossier contient ces éléments.

### ENTRETIEN

L'échange a porté sur l'étude de marché (opportunités, contraintes, connaissance du marché, des concurrents...) et non sur l'organisation du voyage.

Le jury se plaçant à la place du manager de la société « Veuve AMBAL » attendait une présentation visant à cerner les opportunités ou non d'exportation vers les pays ciblés. Il cherchait alors pendant l'entretien à obtenir des justifications sur les informations, les chiffres annoncés et leurs sources. Peu de réponses précises et de connaissances liées au marché des vins effervescents y compris en Bourgogne (impossibilité de connaître leurs concurrents mais il est largement allégué que la société est leader du marché, pas de connaissance de l'AOC, de la reconnaissance des climats de Bourgogne au patrimoine mondial de l'UNESCO).

Il est dommageable pour une approche professionnelle que les étudiants ne reconnaissent pas les facteurs clés de succès permettant de se démarquer et de mettre en évidence les atouts de la société.

De même, malgré la présentation de chiffres, ils ne sont pas analysés dans l'optique d'une aide à la prise de décision du manager. Les décliner pour évaluer le potentiel des ventes en rapport avec le chiffre d'affaires actuel aurait été opportun. Le jury leur a donc demandé de réaliser ces calculs pour évaluer un prévisionnel des ventes et de prendre une décision.

Pour certains, les recherches intéressantes sur les habitudes de consommation, leur culture, ont permis par questionnement d'aboutir à une réflexion intéressante quant à la démarche commerciale à mettre en œuvre pour pénétrer le marché.

Il manque souvent une bonne connaissance et analyse du produit sur son potentiel qualité et les perspectives de marché.

### LA COMMUNICATION

De bonnes prestations orales tant dans l'expression que dans la cohérence du discours. La première partie de présentation est effectuée avec l'utilisation d'un diaporama. Le contenu du diaporama et le discours associé sont cohérents.

### Axes de progrès

Pour les étudiants : le projet est resté pédagogique et fictif. Il est scolaire de présenter des chiffres non sourcés et de ne pas proposer des résultats adaptés au contexte concurrentiel de la société.

Comment savoir s'il est opportun d'exporter vers l'Australie si on ne connaît pas ses concurrents au moins directs et si ces derniers ont déjà pénétré le marché ?

Il faut que l'étude de marché débouche sur une analyse précise du marché de la société et du pays à prospector tant quantitativement que qualitativement en mettant en œuvre les acquis de management.

Un tableau prévisionnel des ventes ou des perspectives par rapport aux données existantes serait un plus dans l'aide à la prise de décision du manager.

Pour les enseignants : le dossier ne doit pas amener chaque année à la présentation d'une étude de marché fictive sur un pays ; le lien avec l'organisation support de l'étude devrait être réel avec des échanges à distance et avec un interlocuteur permettant de ressentir et de faire face à de vraies attentes en termes de résultats.

<b>Commission B</b>	<b>GESTION DES RESSOURCES HUMAINES</b>
---------------------	--

Une commission a procédé à l'interrogation de 8 candidats. Le module présenté portait sur la gestion des Ressources Humaines. Après avoir bénéficié de cours sur ce thème, les candidats étaient invités à présenter un dossier faisant état des connaissances acquises, en lien avec leurs expériences en stages et/ou personnelles (dans le cadre d'un emploi d'été par exemple).

Notes attribuées								Moyenne
09	13	13	14	15	16	17	18	14,4/20

### Dossiers

---

Les dossiers sont correctement formalisés et bien documentés pour tous les candidats, la plupart citent leurs sources documentaires. Les thèmes abordés sont variés. À noter la référence bienvenue à certains auteurs en théorie de la motivation.

Tous les candidats ont fait l'effort de problématiser leur sujet, même si le dossier n'y répond pas toujours vraiment, ou seulement partiellement. Il manque parfois des propositions d'outils et/ou de solutions.

### Déroulement de l'épreuve

---

- **L'exposé**

À une exception près, le temps imparti est respecté, les exposés sont bien structurés, les candidats sont à l'aise et maîtrisent leur stress. Ils se sont visiblement entraînés à l'épreuve.

Presque tous s'appuient sur un diaporama bien conçu et exploité de façon pertinente en complément du dossier papier. Une candidate se contente de lire son dossier in extenso.

Tous les candidats font référence à une ou plusieurs expériences personnelles en lien avec le sujet.

- **L'entretien**

Les candidats sont à l'écoute, les échanges sont assez riches. Les connaissances sont plutôt bien maîtrisées et dépassent le cadre strict du sujet présenté.

Il subsiste néanmoins quelques difficultés à passer des connaissances théoriques au cas concret présenté.

Dans l'ensemble, les candidats se sont bien préparés, ont accordé beaucoup de soin au choix de leur tenue vestimentaire, et l'expression orale est d'un niveau très satisfaisant.

Par ailleurs, les conseils donnés l'an dernier ont été suivis d'effet.

### Conseil aux étudiants

---

- concernant les sujets difficiles (harcèlement, égalité professionnelle femmes/hommes par exemple) : essayer de s'en tenir le plus possible aux faits, aux constats, et de rester ouvert à la discussion, en évitant toute idée préconçue,
- approfondir les liens entre théorie et pratique,
- vérifier qu'une réponse a bien été donnée à la problématique de départ, éventuellement la modifier pour davantage de cohérence.

Il s'agit d'une première session pour l'établissement.

### Contexte de travail

Les étudiants ont soutenu leur épreuve dans une salle de classe où la possibilité d'utiliser un ordinateur était prévue.

### Les dossiers

- **Contenu** : parfois naïf, trop scolaire. Certains dossiers sont très complets, avec un effort de rédaction et d'approfondissement, d'autres beaucoup moins, très concis. Les sujets présentés correspondent bien au domaine de spécialité.
- **Présentation** : les dossiers sont bien présentés dans l'ensemble, reliés, soignés, mais pour certains dossiers l'orthographe demeure un très grand point faible.

### Les deux phases de l'épreuve

- **Phase 1 (10 min) exposé** : la gestion du temps est, pour la majorité des candidats, bien respectée. Les exposés sont construits : introduction, présentation de l'organisme, puis de ou des actions menées et conclusion. Les interrogateurs notent toutefois, un manque de dynamisme dans la présentation orale (manque de supports, parfois pas de preuve du travail effectué. Ex : mise en place d'une enquête, sans les résultats visuels alors que ces résultats sont annoncés, rédaction d'un rapport annoncé, mais pas montré.).
- **Phase 2 (20 min) entretien** : les candidats ont su répondre aux questions de méthodologie, mais n'ont pas pour certains utilisé des connaissances spécifiques relatives au domaine de spécialité.

**Nombre de candidats : 11**

### Répartition des notes

- **Commission C** : 12 – 15 – 18 – 13 – 17 – 13 : moyenne **14.66 /20**
- **Commission D** : 18 - 11 - 15 – 15 – 17 : moyenne **15.20 / 20**

### Conseils et recommandations

- Les dossiers devraient être plus consistants et d'une meilleure qualité rédactionnelle et orthographique
- Les supports, soutiens de l'oral, devraient être plus nombreux et variés.
- Les interrogateurs attendraient des présentations orales plus dynamiques et invitent les candidats à être plus curieux (connaître les différents métiers dans l'événementiel par exemple).
- Certains candidats ont été ressentis comme plutôt livrés à eux-mêmes, sans véritable encadrement.