



RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

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



Brevet de technicien supérieur « Comptabilité et Gestion »

Session 2019

RAPPORT DE JURY

En préambule, il est utile de signaler que **plusieurs changements concernant le BTS CG entreront en vigueur à la rentrée 2019** :

- Légères modifications de P3 et P4 afin de les rendre compatibles avec le prélèvement à la source ;
- Introduction de CEJM (culture économique, juridique et managériale avec modification de la grille horaire et du règlement d'examen)
- Allongement de l'épreuve E41 avec modification du coefficient
- Modification de EF2

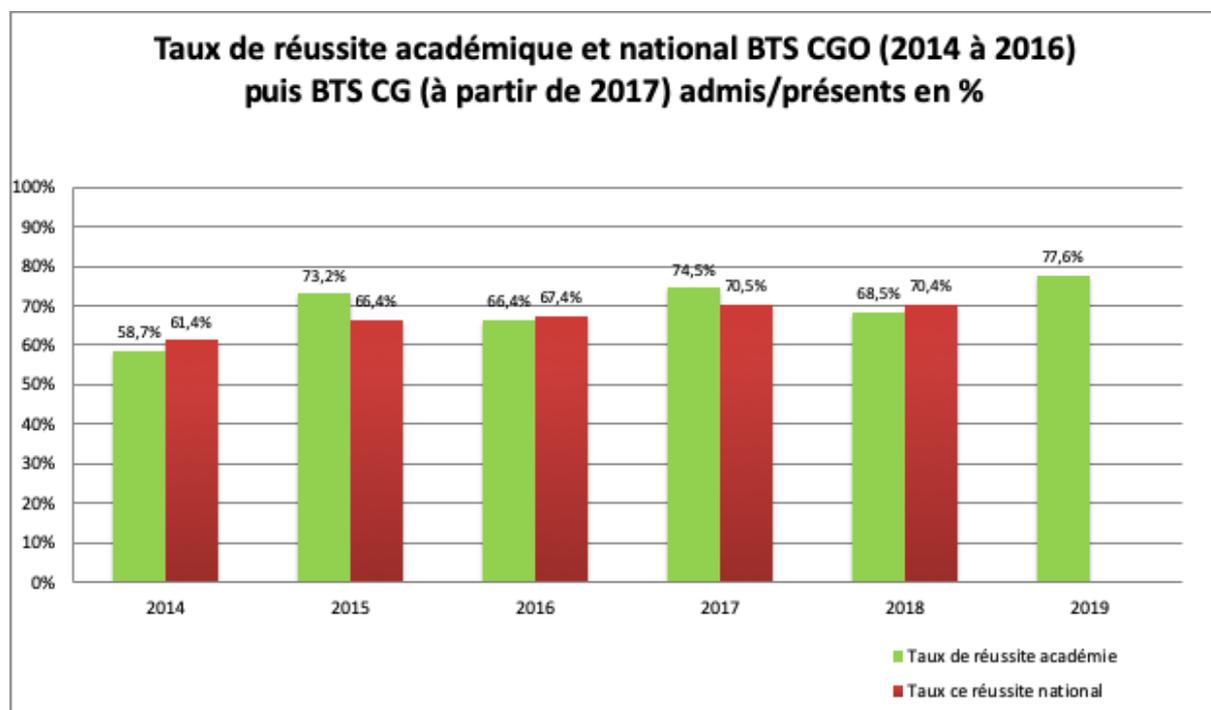
Les évolutions sont décrites dans l'arrêté du 29 avril 2019 modifiant l'arrêté du 3 novembre 2014 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « comptabilité et gestion » :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038671118&categorieLien=id>

Il est aussi possible de consulter un document qui fait apparaître les modifications en clair sur le site du CRCF : <http://crcf.ac-grenoble.fr/index.php?tg=articles&topics=127&new=0&newc=0>

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION



1.2 RÉSULTATS PAR ÉTABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
0210019G LYCEE LE CASTEL - DIJON	22	16	72.7%
021002SX ISOLES 21 COTE D'OR	6	5	83.3%
0211090W LYCEE SAINT BENIGNE - DIJON	17	15	88.2%
0211091X LYCEE LES ARCADES - DIJON	24	20	83.3%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	1	50.0%
0211985U SB FORMATION DIJON	7	6	85.7%
0212002M DIJON FORMATION	11	11	100%
0212191T GRETA 21 DIJON	3	3	100%
0212243Z CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	6	5	83.3%
058002SL ISOLES 58 NIEVRE	1	-	0%
0580032V LYCEE R. FOLLEREAU - NEVERS	11	9	81.8%
0580713K GRETA 58 NEVERS	1	1	100%
0710010A LYCEE MATHIAS - CHALON	23	16	69.6%
071002SE ISOLES 71 SAONE ET LOIRE	1	-	0%
0710045N LYCEE LAMARTINE - MACON	17	11	64.7%
0710054Y LYCEE HENRI PARRIAT - MONTCEAU	15	13	86.7%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	1	1	100%
071450SA CHALON FORMATION	12	7	58.3%
0890005X LYCEE J. FOURIER - AUXERRE	14	10	71.4%
089002SB ISOLES 89 YONNE	2	2	100%
0891076L GRETA 89 AUXERRE	4	3	75.0%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	-	0%
TOTAL	201	155	77.1%

1.3 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Épreuves	2015	2016	2017	2018	2019
E1A. Culture et expression en langue française	10,28	9,99	11,06	10,85	11,01
E1B. Culture et expression en langue vivante	11,65 (Anglais)	11,04 (Anglais)	11,36 (anglais obligatoire)	11,88 (anglais obligatoire)	12,06
E2. Mathématiques	10,98	11,17			
E2. Mathématiques appliquées			11,68	11,94	12,34
E3A. Économie - Droit	10,38	9,04	10,35	10,29	10,2
E3B. Management	9,57	10,41	11,13	11,35	11,8
E4. Gestion des obligations comptables, fiscales et sociales	12,23	11,85			
E41. Étude de cas			10,40	10,63	11,18
E42. Pratiques comptables, fiscales et sociales			12,29	12,21	12,24
E5. Analyses de gestion et organisation du système d'information	12,10	8,67			
E5. Situations de contrôle de gestion et d'analyse financière			12,21	11,76	12,18
E6. Conduite et présentation d'activités professionnelles	12,35	11,85	12,37		
E6. Parcours professionnel				12,15	12,32

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1A

Le corpus de documents avait trait au thème « Seuls avec tous ». Les quatre documents proposés étaient les suivants :

Document 1 : Émilie DAUDEY et Sandra HOIBIAN, « La société collaborative, mythe et réalité », CREDOC, *Cahier de recherches* n°313, décembre 2014.

Document 2 : Emmanuelle ANDREANI-FACCHIN et Antoine MESTRES, « Coworking mode d'emploi », *Society*, juillet 2018.

Document 3 : Jean GIONO, *Lettre aux paysans sur la pauvreté et la paix*, Éditions Grasset, 1938.

Document 4 : Rémi MALINGREY, dessin paru dans *Libération*, décembre 2014.

Le sujet du travail d'écriture personnelle était le suivant : « Selon vous, notre société nous rend-elle solidaires ? »

Commentaires sur le sujet :

Pour la synthèse, les documents apparaissent clairs, variés et accessibles globalement à un candidat préparé à l'exercice. Le corpus a donc dans l'ensemble été maîtrisé et la production fondée sur une problématique pertinente ou recevable.

Le graphique intégré au document 1 n'est pas suffisamment exploité dans la synthèse cependant et l'étude du dessin de presse, document 4, s'avère inégale.

Les candidats ont eu du mal non pas à comprendre l'extrait de Giono, document 3, mais à le mettre en perspective avec la thématique dominante du corpus, la collaboration ou le faire ensemble.

La problématique proposée pour l'expression personnelle est bien distincte de celles qui peuvent structurer l'approche du corpus : cela ne peut que favoriser les productions.

Compétences maîtrisées par les candidats :

Cette session confirme les précédentes : principes et méthodes de la synthèse sont majoritairement maîtrisés, ce qui témoigne de la qualité de la préparation des candidats.

Compétences insuffisamment maîtrisées par les candidats :

L'expression personnelle, quant à elle, demeure l'exercice le moins réussi : sacrifiée par manque de temps, peinant parfois à structurer un propos ou à tenir compte de la question posée, elle se caractérise souvent par sa brièveté inquiétante, par une difficulté à mobiliser une culture personnelle voire une difficulté à oser penser, c'est à dire oser adopter un point de vue sur le monde et l'étayer.

Ce constat caractérise les rapports académiques, session après session, sans amélioration globale notable des compétences des candidats.

La fragilité de la maîtrise de la langue écrite, chez un nombre non négligeable de candidats, est inquiétante également ; cela va parfois jusqu'à empêcher la compréhension du propos, même oralisé.

En annexe à ce rapport, on trouvera un document synthétique caractérisant le niveau de maîtrise de la langue attendu pour le socle commun, en fin de scolarité obligatoire : des critères mettant en lumière une maîtrise de la langue de niveau B1, soit le seuil à partir duquel chacun, selon ses efforts, peut être acteur de ses propres progrès.

Certains travaux apparaissent en deçà de ce niveau de maîtrise.

Il est probable que cette maîtrise insuffisante de la langue explique également le peu de richesse culturelle des travaux les plus fragiles : bien que cette corrélation ne soit pas systématique, des difficultés de lecture-compréhension ne favorisent pas la qualité de l'expression écrite et interdisent de fait tout plaisir de la lecture. On voit mal dans ce cas comment susciter l'envie de se cultiver ou de s'informer via des ressources textuelles.

L'annexe jointe pourrait tout à fait fonder un diagnostic initial en début de STS1 de manière à établir au besoin, sur deux années, un plan de progression personnalisé à partir d'un bilan objectif.

Conseils aux candidats :

- se familiariser davantage à l'analyse des documents composites (document 1 du corpus) ;
- à la suite d'un diagnostic initial en termes de maîtrise de la langue, s'emparer pleinement de la question et s'engager, en autonomie, dans une acquisition progressive des capacités prioritaires qui seraient à consolider.

Annexe :

MAITRISE DE LA LANGUE NIVEAU B1

B1 – Niveau Seuil (début de l'autonomie)

Un utilisateur **autonome** de la langue = capable d'**agir sur ses propres progrès**.

Écouter – comprendre l'essentiel d'un échange, d'une émission de radio ou de télévision concernant des sujets familiers ou d'intérêt personnel quand un niveau de langue courant est utilisé.

Lire – comprendre des textes racontant une histoire, décrivant des événements, exprimant des sentiments, rédigés essentiellement dans une langue courante.

Dire (interaction) – pouvoir prendre part à une conversation ou un échange sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel.

Dire (expression en continu) – pouvoir raconter une histoire, l'intrigue d'un livre, un film ou un spectacle – raconter des expériences ou des événements – expliquer ses idées ou son opinion.

Écrire – pouvoir écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : décrire ou raconter des faits, des événements ou des expériences – présenter ses idées, ses sentiments ou ses réactions – donner son opinion.

Critères d'évaluation – production écrite niveau B1

GRAMMAIRE DE DISCOURS	<ul style="list-style-type: none">- ponctuation et mise en page sont assez maîtrisées pour permettre une lecture fluide le plus souvent (usage syntaxique de la virgule)- la cohésion est établie sans difficulté par le lecteur : maîtrise inter phrases (pas de hiatus ou de rupture dans la logique du récit ou de la pensée) / maîtrise inter propositions (maîtrise de l'emploi des liens logiques simples ; maîtrise globale des reprises nominales et pronominales) / maîtrise intra proposition : maîtrise de la phrase simple et des phrases complexes les plus courantes (comportant une subordonnée)- maîtrise globale de la syntaxe, dont la forme négative et le type interrogatif- le discours peut encore porter des traces de la langue première pour les allophones ou du parler véhiculaire pour les francophones ; il est toujours compréhensible à l'oralisation
LEXIQUE	<ul style="list-style-type: none">- maîtrise d'un lexique concret ou abstrait usuel (sentiments ; notions ; pensée), suffisant pour s'exprimer sur des sujets courants- des erreurs peuvent se produire lorsqu'il s'agit d'exprimer une pensée complexe- maîtrise de nuances sémantiques au sein d'hyperonymes courants- conscience de l'existence des registres lexicaux (soutenu/courant/familier)
ORTHOGRAPHE	<ul style="list-style-type: none">- phonologie maîtrisée- graphèmes de base globalement maîtrisés- les réalisations orthographiques montrent que les classes grammaticales ne sont pas confondues (adjectif/nom/verbe)- l'orthographe, lexicale ou grammaticale, est assez juste pour permettre le plus souvent une lecture fluide des productions écrites- les homophones usuels sont maîtrisés le plus souvent ; des erreurs peuvent subsister, sans être systématiques- maîtrise de la morphologie verbale usuelle le plus souvent- maîtrise du choix des modes et des temps le plus souvent, pour les cas les plus simples- maîtrise des accords proches dans le GN ou le GV le plus souvent, pour les cas simples ; des erreurs peuvent subsister mais les principes régissant les accords ne sont pas ignorés

2.2 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE – E1B et EF1

L'épreuve d'anglais obligatoire a eu lieu dans 5 centres : Dijon (2 centres), Chalon, Auxerre et Mâcon.

L'épreuve :

L'examen consiste en un oral de 20 mn précédé de 20 mn de préparation. On évalue 2 compétences : l'expression en continu à partir du texte (5 points), et l'interaction (5 points). La recevabilité linguistique est évaluée sur 10 points. Chaque item peut être bonifié d'un point selon que le candidat fait preuve de culture personnelle, et/ou a des qualités de communicateur (voix, gestuelle, contact visuel...)

La grille d'évaluation proposée permet une évaluation juste et bienveillante s'appuyant sur le CERCL (niveau B1/B2 pour la note maximale).

Le coefficient est : 2

Documents supports :

25 textes au choix cette année. Ces sont des textes récents datant pour la plupart de 2017 et 2018 mais aussi plusieurs textes tirés d'Internet non datés.

Les thèmes étaient globalement intéressants et conformes au référentiel et aux thèmes traités pendant les deux années : métier de comptable, recherche d'un emploi, flexibilité et conditions de travail, l'impact des nouvelles technologies au travail, santé et bien-être au travail... Moins de variété cette année sur les thèmes. Plusieurs thématiques aurait en effet pu faire partie des propositions : inégalités hommes-femmes, problèmes liés à l'environnement, stage en entreprise, le Brexit.

Dans l'ensemble, les articles adaptés de la presse britannique ou américaine (du type The Guardian, The Economist ou Time) sont souvent plus propices à l'analyse et à la discussion que les documents tirés de sites Internet.

Niveau et prestation des candidats :

Le niveau des candidats est très hétérogène mais dans l'ensemble plutôt supérieur aux années précédentes.

Globalement les candidats font preuve de sérieux et font des efforts pour appliquer les consignes vues en classe et pour communiquer malgré les difficultés. Les candidats qui ont eu les moins bonnes notes sont ceux qui ont cumulé les difficultés dans les deux parties de l'épreuve (des difficultés pour comprendre le texte et le présenter + des difficultés pour comprendre les questions et interagir dans l'entretien).

Conseils pour les candidats :

De façon générale la prise de parole est beaucoup trop courte, moins de 5 mn (on est très loin des 10 mn attendues !) et souvent pas assez structurée.

Il est aussi très important d'être capable de reformuler les idées principales la paraphrase de passages entiers est à proscrire. Il faut davantage de méthode et ne pas hésiter à s'entraîner et à prendre la parole pour améliorer le niveau de langue et la prononciation en particulier, qui est un gros problème des candidats.

Il faut bien évidemment revoir les textes et thèmes travaillés en cours, connaître le vocabulaire approprié au métier de comptable et enrichir le vocabulaire de façon générale ainsi que les chiffres et les dates. Il est aussi conseillé de lire des textes simplifiés tels que ceux trouvés dans breakingnewsenglish.com.

L'autre conseil très important relevé par tous les enseignants est de travailler davantage la partie expérience professionnelle (présentation du stage) : ça ne s'improvise pas ! Il faut le préparer avec sérieux et utiliser le vocabulaire spécifique.

Pour conclure, il est utile de rappeler que les candidats sont encouragés à présenter une langue facultative pour gagner des points. Ce choix implique toutefois une réelle préparation.

2.3 MATHEMATIQUES APPLIQUÉES – E2

L'épreuve de mathématiques a pour objectifs d'évaluer :

- la solidité des connaissances et des compétences des étudiants et leur capacité à les mobiliser dans des situations variées ;
- les capacités d'investigation ou de prise d'initiative des étudiants, s'appuyant notamment sur l'utilisation d'outils numériques ;
- l'aptitude au raisonnement des étudiants et leur capacité à analyser correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à apprécier leur portée ;
- les qualités d'expression écrite et/ou orale des étudiants.

L'évaluation est opérée sous la forme d'un contrôle en cours de formation (2 situations). Elle est conçue comme un sondage probant sur des contenus et des capacités du programme de mathématiques. Les sujets portent principalement sur les domaines mathématiques les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec les enseignements professionnels. Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies.

2.4 ECONOMIE DROIT – E3A

L'épreuve d'économie-droit se compose de deux parties indépendantes (économie et droit), d'une durée totale de 2h. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante. La note finale est obtenue par la moyenne des deux notes, arrondie au point supérieur. L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles : pertinence des connaissances destinées à l'analyse d'une situation, conduite d'une réflexion et construction d'une argumentation dans un cadre économique et juridique.

Commentaires sur les sujets :

Le sujet d'économie porte sur le référentiel des deux années de BTS. Il est orienté cette année autour de la problématique des déterminants de la croissance économique (*thème 2.2, la dynamique de la croissance*), et demande trois axes d'analyse : une analyse générale des facteurs de croissance au sens de la demande interne et externe (Q1), la contribution de la demande externe à la croissance (Q2, *thème 1.2 la dimension internationale de l'échange*) et enfin un focus sur l'apport de la connaissance à la croissance via l'investissement par l'analyse de la connaissance comme bien public mondial (Q3, *thème 6.2 la coopération internationale, une offre de biens publics mondiaux*).

Les annexes sont un support à l'analyse. Les candidats doivent mobiliser les connaissances conceptuelles du cours (définitions de la croissance, du solde de la balance des transactions courantes, d'un bien public mondial) ainsi que des compétences méthodologiques (lecture et compréhension de graphiques économiques).

La formulation de la question 1 pouvait ici déstabiliser les candidats. Cette question est libellée en termes de « facteurs de production ». Or en suivant le référentiel, les facteurs de production sont étudiés comme des facteurs d'offre (travail et capital) quand les annexes suggéraient de traiter ce point en termes de facteurs de demande (égalité emplois-ressources), à l'aide d'un graphique issu des données de l'INSEE (contribution de la demande des agents économiques à la croissance).

La question 2, « appréciation de l'évolution du solde des transactions courantes de la France sur la période 2008-2017 » évaluait en termes de méthodologie des compétences similaires à celles évaluées lors de la question 1. L'annexe 2 et le libellé de la question 2 ont incité les candidats connaissant mal leur cours à la seule analyse du solde commercial car les montants des flux de revenus entre la France et le reste du monde n'étaient pas indiqués.

Enfin, la question 3 (la gestion de la connaissance comme un bien public mondial) visait à valoriser les connaissances des candidats (définition de la notion), leur capacité d'argumentation (illustrer la connaissance comme BPM) ; la dernière partie de cette question (montrer en quoi la connaissance doit être gérée comme un bien public mondial) devait discriminer les bons étudiants ayant compris l'application au cas de la connaissance comme BPM et ses enjeux pour la croissance.

Concernant la forme de la réponse, la rédaction doit être structurée, c'est-à-dire que la réponse aux trois questions doit apparaître de manière claire et distincte. Malgré le libellé explicite de l'énoncé demandant une note structurée, on notera que ni introduction ni conclusion ne sont dorénavant exigées. A noter que la plupart des étudiants ont pourtant rédigé en respectant la structure de la note.

En revanche, la maîtrise d'un vocabulaire économique spécifique est attendue, comme prévu dans les consignes passées l'année dernière.

Le sujet de droit propose trois parties indépendantes : 2 cas pratiques et une note de synthèse, portant sur les deux années d'enseignement du BTS.

Dossier 1 : analyse d'une situation juridique sur le thème 5 « l'entreprise face au risque », visant à étudier les conditions de mise en jeu de la responsabilité du producteur en matière de produits défectueux.

Dossier 2 : note structurée sur le thème 2, relative aux procédures permettant à une entreprise d'assurer sa pérennité.

Dossier 3 : analyse d'une situation juridique sur le thème 1 « l'individu au travail », visant à apprécier la décision d'un repreneur d'entreprise de ne pas reconduire tous les contrats de travail.

Commentaires sur la prestation des candidats :

La moyenne générale (tous BTS tertiaires) s'élève à 9 sur 20, comme en 2016, légèrement plus basse que les années passées (9,4 en 2018 ; 9,71 en 2017 et 9 en 2016). 50 % des candidats obtiennent plus de 9/20. On remarque quelques très bonnes copies et un grand nombre de prestations faibles.

Les correcteurs soulignent la qualité d'expression écrite souvent insuffisante pour un niveau d'études post-baccalauréat, et le manque de maîtrise d'un vocabulaire économique et juridique adapté.

En économie : moyenne à 7,77 avec un écart-type de 3,35.

Le barème de chaque question vise à valoriser les connaissances et le repérage d'une part, et les capacités d'analyse et de compréhension d'autre part.

On regrette le manque de connaissances des fondamentaux, ce qui entraîne la recopie d'éléments d'annexes sans explication ou analyse. Ainsi, les définitions sont souvent imprécises ou incomplètes, les étudiants ont du mal à lire un graphique complexe (deux axes et données nombreuses), et les notions et le vocabulaire précis ne sont pas connus. Ainsi logiquement, même si le repérage est globalement présent, l'analyse ne peut pas être mise en œuvre et la rédaction consiste essentiellement en de la paraphrase incomprise de données des textes ou des graphiques.

Pour la question 1, le repérage est globalement correct, l'analyse est très variable. Pour la question 2, la définition du solde n'est pas connue et l'analyse est très hétérogène selon les copies, les étudiants ont pour certains réécrit les chiffres du graphique sans valeur ajoutée.

Pour la question 3, la définition est connue approximativement mais l'application au cas n'a pas été réalisée faute de compréhension.

En droit : moyenne à 9,57 avec un écart type de 3,03.

En général les étudiants ont respecté les formes attendues (syllogisme juridique ou note).

La question 1 exigeait des candidats des connaissances précises. La plupart des candidats n'a pas identifié le problème juridique posé. Les connaissances étaient nécessaires mais seules les règles des annexes ont été données, et la conclusion a donc été souvent erronée. Pour les questions 2 et 3, les annexes apportaient l'essentiel des éléments de réponse nécessaires, conduisant la majorité des candidats à de la paraphrase. La note structurée (question 2) a été mieux traitée que les autres, mais les candidats se sont souvent contentés de recopier les éléments des annexes, sans mobiliser de connaissances personnelles. Pour la question 3, le problème juridique a été mieux compris et la question mieux traitée que pour la question 1, les connaissances essentielles étaient présentes dans le sujet.

Les correcteurs constatent la difficulté des étudiants à faire référence aux éléments de la situation permettant d'argumenter. De plus, les connaissances personnelles sont souvent insuffisantes. Le plus difficile est l'énoncé d'une solution même si les règles de droit sont citées préalablement, témoignant d'un manque de compréhension plus global du problème juridique posé.

Conseils aux candidats :

Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur :

- L'acquisition de connaissances et concepts précis et leur mobilisation pertinente.
- La compréhension de la situation présentée.
- L'argumentation.
- la qualité de l'expression écrite.

Pour rappel, notes structurées ne doivent pas laisser apparaître de signes potentiellement distinctifs des candidats (BTS d'origine)

2.5 MANAGEMENT – E3B

À propos du sujet :

Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale portant sur une PME spécialisée dans la fabrication et la vente de chocolats haut de gamme. Sa clientèle est composée à 90 % de particuliers.

Ce sujet est jugé intéressant, accessible et à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources très riches en information, permettant à un étudiant d'obtenir la moyenne ou presque, sans avoir de solides connaissances théoriques.

Les questions 1 à 5 permettaient d'évaluer les connaissances suivantes :

- Repérer les facteurs déterminants d'une décision dans un contexte donné
- Caractériser la finalité d'une entreprise donnée
- Définir les critères de la performance et construire des indicateurs appropriés
- Repérer et justifier les modalités de développement stratégique choisies par une entreprise donnée
- Mettre en œuvre les outils de diagnostic stratégique

Il s'agit essentiellement de connaissances liées au programme de 1^{ère} année. Quelques candidats ne comprennent pas les questions posées ce qui entraîne parfois des réponses hors sujet.

L'identification du problème de management était guidée par un questionnaire qui obligeait les candidats à formuler une réponse centrée sur la gestion des ressources humaines. Au minimum 2 solutions pertinentes et argumentées étaient attendues.

Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait 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).

Commentaires sur la qualité des copies

De l'avis général, la qualité d'ensemble est bonne. Les candidats ont globalement fait des efforts de présentation et d'écriture.

Cependant on déplore des différences de niveau de compétence en grammaire et orthographe : quelques copies avec une syntaxe et/ou une orthographe déplorable(s) et d'autres avec une expression écrite parfaite (généralement les excellentes copies...).

Question par question

Question 1 : Caractériser la décision prise en 2016 de créer un laboratoire de production. Justifier votre réponse.

Moyenne : 1,12/2

Une question qui n'est pas toujours bien traitée : certains candidats ne connaissant pas les différents types de décision et font des confusions avec les logiques entrepreneuriales et managériales ou les stratégies.

Question 2 : Présenter les finalités de cette entreprise.

Moyenne : 1,93/3. 70 % des candidats ont eu la moyenne à cette question.

Question plutôt bien traitée. Cependant, dans plusieurs copies les différentes finalités ne sont pas clairement citées.

Question 3 : Proposer des indicateurs de performance applicables à l'entreprise Dufoux Chocolats en lien avec ses finalités.

Moyenne : 1,31/3. Seulement 45% des candidats ont eu la moyenne.

Les candidats évoquent fréquemment des outils de diagnostic pour mesurer la performance : PESTEL, SWOT... La notion d'indicateur de performance est mal maîtrisée. Lorsque les indicateurs sont présentés, ils sont rarement associés aux finalités ou bien à une seule d'entre elles.

Question 4 : Justifier la modalité de développement stratégique choisie par M. Dufoux.

Moyenne : 1,01/3. Seulement 28% des candidats ont eu la moyenne et 27% ont obtenu 0/4.

Les candidats confondent modalités de développement stratégique et stratégie. L'intérêt est souvent évoqué de manière superficielle.

Question 5 : Montrer qu'au sein de la chaîne de valeur, certaines activités sont à l'origine d'un avantage concurrentiel.

Moyenne : 1,46/3. 51 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.

La notion de chaîne de valeur, lorsqu'elle est évoquée, est présentée de manière très superficielle. Par contre, les candidats arrivent davantage à repérer les sources d'avantages concurrentiels.

Question 6 : Analyser les problèmes de management de l'entreprise Dufoux Chocolats liés à la gestion des ressources humaines.

Moyenne : 1,58/2. 94 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.

Question globalement bien traitée pour une très grande majorité des candidats.

Question 7 : Proposer et justifier des solutions permettant d'optimiser la gestion des ressources humaines dans l'entreprise.

Moyenne : 2,28/4

Question souvent bien traitée à l'exception des références théoriques ou conceptuelles qui sont peu mobilisées. De même, l'argumentation est très limitée et les réponses sont très succinctes.

Conseils aux candidats

L'épreuve de management nécessite des réponses argumentées et structurées faisant référence à des concepts et des auteurs étudiés sur les 2 années de BTS. Il ne faut pas se contenter de réviser le programme de deuxième année pour se présenter à l'examen.

La réussite à cette épreuve, outre les connaissances théoriques, nécessite une rigueur de travail qui consiste à :

- Lire l'intégralité du sujet pour en avoir une vision globale
- Lire les questions et définir les mots clés
- Faire un travail préalable au brouillon pour mobiliser les connaissances théoriques et les auteurs qui vont permettre la structuration de la réponse.
- 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.
- Veiller à proposer des solutions cohérentes avec le problème de management identifié et prendre le temps de développer et d'argumenter ces différentes solutions. Respecter les consignes.
- Présenter une copie soignée (sans rature) et facile à lire (la forme doit mettre en évidence la structure de la réponse ; n'hésitez pas à présenter vos réponses en tableau quand la question s'y prête) et soigner l'expression ainsi que l'orthographe.
- S'entraîner régulièrement.

2.6 ETUDE DE CAS – E41

Commentaires sur le sujet :

Le sujet s'appuie sur une EURL dont les activités consistent en un institut de beauté et de soins, une boutique et des soins barbes.

Il se compose de quatre missions :

- gestion des opérations courantes sur 40 points
- gestion fiscale sur 20 points
- gestion sociale sur 35 points
- travaux d'inventaire sur 25 points

C'est globalement un sujet classique, sans surprise, où l'on retrouve l'ensemble des 4 processus (P1 à P4) avec l'introduction du processus 7 au sein des missions à effectuer.

Dans la première mission on retrouve :

- dans une première partie, des opérations d'achats de biens et de service (sans option sur les débits), une acquisition d'immobilisation nécessitant la détermination du coût d'acquisition, une acquisition intracommunautaire et un règlement à comptabiliser
- dans une seconde partie le traitement d'un projet de vente de prestations de services, pour lequel il est demandé de signaler les éléments manquant sur une facture test, de proposer les écritures relatives à l'enregistrement de celle-ci et à son règlement et enfin de rédiger une requête SQL permettant de connaître les clients ayant un retard de paiement

La deuxième mission consiste pour l'étudiant à justifier les montants de la déclaration de TVA du mois de décembre. Le travail demandé n'est pas compliqué mais long puisque toutes les sommes de la déclaration sont à justifier.

La mission trois concerne la gestion sociale. Dans cette mission il est demandé au candidat de justifier un certain nombre d'éléments :

- le calcul des heures travaillées mensuellement
- la base de calcul des heures supplémentaires et le taux

Il est demandé également :

- de déterminer la contrepartie obligatoire en repos dont peut bénéficier un salarié et les modalités d'exercice,
- de calculer le remboursement mensuel des frais professionnels et d'en expliquer les conséquences sur le bulletin de paie

La dernière mission consiste à comptabiliser en les justifiant des écritures d'inventaires portant sur :

- une opération en devises avec perte de change latente
- des charges constatées d'avance
- une régularisation d'amortissement et une régularisation de stock

L'ensemble du sujet ne présente donc pas de difficultés particulières d'autant qu'il est accompagné de ressources permettant aux candidats de répondre aux différentes missions. Il nécessite juste de la part de l'étudiant de l'attention et du contrôle.

Prestations des candidats :

Bon nombre d'étudiants ont trouvé le sujet trop long : sa lecture prend déjà beaucoup de temps. Cela se ressent dans le traitement des différentes missions, la première ayant été traitée par l'ensemble des étudiants alors que les trois autres pas forcément.

La mission 1 a été assez bien traitée, on obtient une moyenne de **25.88 sur 40** avec néanmoins un écart type d'environ 6 qui signifie que la dispersion entre les notes est étendue. En effet la note la plus basse est de **14** et la plus haute de **39**.

Il en est de même pour la mission 2 qui présente une moyenne de **12.26 sur 20**, écart type 4 ; note la plus basse **0** et note la plus haute **20**. Cette partie nécessitait bon nombre de justifications et pour certains candidats, celles-ci restent sommaires et peu argumentées.

Pour la troisième, il y a une moyenne de **19.66 sur 35** ; écart type **7** ; note la plus basse **0** et note la plus haute **35**.

Bien que bon nombre d'informations aient été fournies, cette partie n'a pas toujours été correctement traitée. Les étudiants ne savent bien souvent pas expliquer le travail effectué. Ils se contentent de faire des calculs.

Pour ce qui est de la dernière mission, la moyenne est de **8,13 sur 25**, écart type 6 ; note la plus basse 0 et la plus haute 24. Le traitement concernant la correction des amortissements a peu été traité. Le manque de temps peut justifier également cette faible moyenne.

Globalement on obtient une note moyenne de **11,29 sur 20** avec un écart type de 2.90, la note la plus basse est de **3.5** et la note la plus haute de **18**.

Le constat que l'on peut faire est que peu d'étudiants justifient et analysent ce qu'ils font. Trop souvent, ils ne lisent pas correctement le sujet et les annexes fournies ce qui les conduit à ne traiter qu'une partie de la question ou à proposer des réponses incomplètes. Il est donc utile de rappeler que les étudiants doivent utiliser les ressources fournies pour répondre aux questions posées.

Conseils aux candidats :

Il convient de s'entraîner davantage à la lecture de documentations nécessaires à la réalisation de travaux comptable et à s'interroger sur les raisons des démarches ainsi que sur les objectifs des travaux effectués.

La gestion du temps constitue une compétence à développer pendant la préparation à l'épreuve.

2.7. PRATIQUES COMPTABLES, FISCALES ET SOCIALES – E42

L'épreuve se déroule en deux temps pour les candidats le passant en CCF :

- Une première partie donne lieu à une évaluation au « fil de l'eau » sur les deux années et à une note reflétant le niveau de compétence atteint par l'étudiant à la fin des deux années. La moyenne académique sur cette partie est de 8.73 sur 14.

- Une deuxième partie donne lieu à une interrogation sur poste informatique du candidat pendant 20 mn. Celui-ci doit présenter une situation professionnelle réalisée au cours des deux ans et choisi par le jury parmi trois. La moyenne est de 3.92 sur 6.

Pour les candidats en contrat de professionnalisation ou présentant une candidature libre, l'épreuve est ponctuelle et se déroule à l'issue des deux années.

Contrôle ponctuel

Situations présentées

Suivant l'origine de la formation on note des différences :

- On peut noter que les élèves venant de l'alternance ont des situations plus complètes et semblent mieux préparés.
- Pour les autres élèves ils ont souvent des situations plus légères et ne respectent pas toujours les exigences de l'épreuve car ils ne présentent pas tous les processus dans leurs différentes fiches d'activité. (Exemple uniquement du p1 et du p4 sur l'ensemble des fiches).
- Concernant les candidats préparés par le CNED : le nombre de situations préparées ne permet au candidat de réaliser un choix entre plusieurs fiches.
- A signaler enfin, le problème de candidats isolés qui arrivent sans fichier numérique ou qui ne peuvent pas ouvrir EBP.

Interrogations

Cette année on peut noter que les candidats sont pour la plupart mieux informés concernant le déroulement de l'épreuve.

Au niveau du contenu des situations professionnelles, pour la plupart, aucune problématique de gestion ne peut être identifiée. C'est une suite de missions qui auraient pu certainement être mises en relation pour trouver une problématique, mais les étudiants n'en perçoivent pas le sens. Ils exécutent sans prendre de recul et sans faire d'analyse. D'ailleurs, sur la partie analyse des fiches de situation, il ne figure qu'une liste de missions.

Les prestations sont souvent trop superficielles. Les situations professionnelles n'ont pas toujours été traitées complètement. Parfois les candidats semblent découvrir les missions pendant l'entretien.

Conseils aux candidats

On ne peut donc que conseiller aux candidats :

- de s'interroger sur les objectifs de ce qu'ils font. (A partir de quelles sources d'information travaille-t-on ? Quels traitements ? Dans quels buts ?),
- de choisir des situations professionnelles plus ambitieuses (certains processus comme le P3 sont totalement occultés),
- de présenter les productions réalisées à l'aide des logiciels (notamment Excel) de sorte à permettre l'exécution de simulation, pour une meilleure conduite de l'entretien avec les interrogateurs.
- De se replonger dans la situation professionnelle peu de temps avant l'épreuve pour se remettre en tête le contexte, les missions et les démarches et vérifier les fichiers numériques.

Enfin, pour rappel :

- Le candidat doit bien connaître son contexte,
- Le candidat doit avoir les fichiers numériques correspondants aux activités réalisées,
- Le candidat doit maîtriser et pouvoir présenter toutes les activités réalisées,
- Il est rappelé que les activités sont possiblement réalisées en collaboration dès lors que le candidat est capable de préciser sa contribution personnelle.

2.8. SITUATIONS DE CONTRÔLE DE GESTION ET D'ANALYSE FINANCIÈRE – E5

Cette épreuve vise à évaluer les compétences acquises par le candidat dans les domaines de :

- l'analyse et la prévision de l'activité,
- l'analyse de la situation financière.

L'unité E5 est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences du référentiel, relevant des processus P5, P6, et P7. Elle se déroule sur poste informatique. Elle prend appui sur des situations professionnelles vécues par le candidat au cours de sa formation, notamment au cours des ateliers professionnels.

Dans la modalité CCF, les candidats sont informés du choix du jury parmi les 3 situations professionnelles présentées. Ils disposent alors d'un temps de préparation pour s'imprégner de la situation retenue.

Pour l'épreuve ponctuelle, une fiche de travail leur est remise avec un énoncé des travaux et résultats attendus et les candidats se préparent aux questions prévues dans la fiche. Pour cette deuxième forme de passage de l'épreuve, il est rappelé qu'un contrôle de conformité du dossier est opéré. Deux cas de non validité sont ainsi prévus : l'absence du passeport professionnel, et/ou l'absence d'au moins une fiche de situation professionnelle sur les trois demandées. Un dossier présentant l'un de ces deux dernières caractéristiques est réputé non valide et le candidat ne peut être interrogé. La Forme ponctuelle est une épreuve orale de 30 minutes avec un temps de préparation de 30 minutes

L'épreuve se déroule sur poste informatique et prend appui sur un dossier comprenant :

- Le passeport professionnel du candidat ;
- Trois fiches descriptives de situations professionnelles couvrant les processus métiers P5 et P6 et mobilisant P7.

Avant l'épreuve, la commission consulte le dossier du candidat, sélectionne une situation professionnelle, support de l'épreuve, et renseigne une fiche de travail. Le candidat prend connaissance de la fiche et dispose de 30 minutes de préparation avant le début de l'épreuve. Ce temps de préparation permet au candidat de mobiliser les ressources numériques nécessaires et de préparer les travaux demandés par la commission.

Le contenu des fiches descriptives doit être particulièrement explicite puisque les commissions doivent proposer des changements de paramètres dans la fiche de travail. Ces changements ne sont en réalité rendus possibles qu'à la condition expresse d'une présentation claire et complète des situations professionnelles.

Concernant les dossiers :

- Conformité :

Deux candidats n'ont présenté que 2 fiches au lieu de 3. Un candidat n'a couvert que le processus 5 et le processus 7 dans les situations professionnelles présentées.

- Contenu :

D'une manière générale, les situations professionnelles sont bien présentées sur les fiches même si certaines situations relèvent plus des travaux dirigés avec trop peu d'analyse. Les jurys ont signalé que les situations présentées par les candidats dans les différents centres étaient souvent identiques.

Les candidats doivent s'assurer que les trois situations professionnelles présentées couvrent bien les trois processus. Il est indispensable de bien détailler les différentes missions sur les

fiches descriptives présentées de telle sorte que les jurys puissent proposer des modifications pertinentes.

Prestations des candidats :

- présentation du diaporama :

La plupart des candidats ont réalisé un diaporama en présentant le contexte, les différentes missions de la situation professionnelle ainsi que les ressources mise à disposition.

Cependant, ils manquaient de recul quant aux objectifs et à l'intérêt de la situation professionnelle présentée. La démarche mise en œuvre, les difficultés rencontrées ainsi que la conclusion sur leurs travaux étaient pratiquement absentes. Certains candidats ont présenté des diaporamas sans grand intérêt car trop descriptifs (reprise du contenu des fiches présentées) et pour certains les diaporamas étaient illisibles.

- **expression orale :** Dans l'ensemble, l'expression orale était convenable même si certains n'ont pas toujours employé le vocabulaire technique attendu.

- maîtrise des situations professionnelles et analyse des travaux :

Une grande partie des candidats n'a pas de maîtrise véritable des dossiers présentés par manque de connaissance des concepts et des notions théoriques pourtant bien liés à leur situation professionnelle présentée (exemples : taux d'actualisation, VAN, classification des charges, interprétation du coût d'unité d'œuvre, concept du coût marginal, charge décaissable/calculée, etc.). Ainsi, très peu de candidats réussissent à analyser et à expliquer pourquoi ils ont fait les calculs présentés. Parfois les candidats semblent « redécouvrir » les situations professionnelles.

- **maîtrise de l'outil informatique :** aucune remarque particulière faite de la part des jurys donc a priori jugé satisfaisant.

- **candidats du CNED :** il a été indiqué que les candidats du CNED n'avaient pas une préparation adéquate pour cette épreuve orale. Les dossiers sont bien présentés mais la prestation orale est très faible dans l'ensemble.

a) Conseils

Il est indispensable de s'approprier les situations professionnelles présentées. Pour cela, il faut bien maîtriser le contexte et surtout les concepts et notions théoriques travaillés. Les candidats doivent être capables d'expliquer comment les outils et les concepts qu'ils utilisent répondent aux objectifs de la situation professionnelle qu'ils présentent.

Les situations professionnelles sont à retravailler avant l'épreuve E5. La démarche mise en œuvre doit être comprise et le candidat doit être en mesure d'expliquer les différentes étapes des calculs avec le recul nécessaire.

L'épreuve E5 ponctuelle pour la session 2019 s'est déroulée dans des conditions et avec des résultats satisfaisants. Dans l'ensemble, les dossiers présentés ont été jugés conformes et le contenu correct.

Si les dossiers ainsi que les travaux sont bien présentés, les explications et les analyses sont beaucoup trop sommaires pour une grande partie des candidats. Le niveau de maîtrise des concepts et des notions théoriques est jugé faible pour ce genre d'épreuve.

Pour une meilleure préparation des fiches de travail de la part des jurys, il est demandé aux centres de formation hors contrat de communiquer les fichiers informatiques correspondant aux sujets/contextes en amont de l'épreuve.

2.9 PARCOURS PROFESSIONNEL – E6

Il s'agit d'une épreuve orale ponctuelle qui comporte 2 phases :

- Une première phase d'une durée de 15 minutes au maximum centrée sur l'analyse de l'organisation d'un processus et des activités de veille prenant appui sur l'écrit (12 pages maximum sans annexe) produit par le candidat.
- Une deuxième phase d'une durée de 15 minutes au maximum centrée sur le parcours professionnel où le candidat fait une analyse réflexive sur son parcours en prenant appui sur le passeport professionnel élaboré au cours de sa formation.

Important : pour clarifier la notion de processus, centrale dans le référentiel du diplôme autant que dans la conduite des épreuves certificatives, il est essentiel de rappeler que cette notion est définie à la page 15 du référentiel au point « III– Approches par processus / Détail des activités ».

1ère partie : Analyse d'un processus (15 minutes)

Le document écrit

L'identification du document écrit est variée et n'est pas toujours conforme au règlement (analyse de l'organisation d'un processus). Quelques exemples : "Épreuve E6"; "Parcours de professionnalisation"; "Rapport de stage" ou seulement le nom du processus ou encore aucun titre avec uniquement les nom, logo ou photo de(des) entreprise(s)...

Également, le choix du processus n'est pas conforme à ce qui est attendu : le jury note qu'il n'est parfois pas présenté un processus mais une suite d'activités non reliées les unes aux autres. Pour rappel, le processus choisi doit décrire des activités relevant des processus P1 à P4. (voir page 110 du référentiel).

Sur la forme, l'écrit contient bien souvent **une introduction** présentant le contexte mais ne présentant **rarement le processus qui sera décrit** ; l'organigramme et l'historique de l'entreprise sont trop souvent présentés dans l'introduction. La **pagination est critiquable** : dans la majorité des documents, le sommaire, l'introduction, les remerciements et la conclusion sont inclus dans les 12 pages maxi demandées. Certains candidats proposent un nombre de pages excessif (jusqu'à 18 pages).

Contrairement à l'année passée, des candidats ont pensé à insérer des impressions écrans de leurs travaux écrits ; cette démarche est positive mais ne saurait se substituer à la description littérale du processus.

Certains dossiers comportent une schématisation conforme du processus « évènement -résultat » ; d'autres présentent une schématisation non-conforme (absence d'acteurs des évènements déclencheurs, opérations, tâches, etc....) On peut également penser que certains candidats ont fait le schéma après l'écriture du processus, ils n'ont pas vu la nécessité d'articuler les deux pour appuyer leur analyse.

Sur le fond, le processus choisi est très souvent le processus de vente, le processus d'achat, le suivi d'un dossier client ou la déclaration de TVA (ce dernier étant souvent trop léger et peu approprié). Certains candidats proposent des processus non-conformes : prospection des clients et prise de rendez-vous (médecine du travail), achat et vente d'un bien immobilier dans un cabinet d'un notaire...

Les processus sont souvent trop descriptifs, légers et peu analysés. Les étudiants manquent de recul par rapport à ces derniers. Pas ou peu de contrôle interne : les étudiants ne montrent pas forcément la richesse des activités réalisées durant leurs stages.

2ème partie : la veille informationnelle

La partie "**veille**" est très réduite, souvent une demi-page, au mieux une page et demie. Cette partie est toujours présente mais souvent observée **et peu réalisée**. Dans une majorité de rapport, les candidats se contentent d'un descriptif "type cours" et souvent les méthodes de veille ne sont pas connues.

Certains candidats mettent en avant leur veille personnelle élaborée tout au long des deux années de formation. Les étudiants confondent parfois veille et recherche documentaire. En effet, la veille est souvent présentée dans sa dimension collecte d'informations mais peu dans sa dimension sélection, tri et mémorisation.

Pour le passeport professionnel réalisé

Quand l'outil Excel est utilisé, parfois les dossiers, réduits de A3 en A4 en conservant le format "paysage" sont très difficiles à lire ! Les situations professionnelles sont en outre identifiées par des codes (SP01, SP02...) : il serait préférable de les nommer.

Le stage n'est pas utilisé pour valider les compétences acquises dans le passeport ce qui est regrettable.

Certains passeports sont assez vides, un grand nombre d'activités sont non validées. Au contraire, dans d'autres dossiers, tout est coché ! Or, les composantes des activités ne doivent être cochées que lorsque les étudiants peuvent se prévaloir d'une certaine maîtrise.

La prestation orale des candidats

1ère partie : Analyse d'un processus et veille informationnelle (15mn)

Les candidats en contrat de professionnalisation présentent systématiquement leur travail à partir d'un diaporama (3 ou 4 diapositives), ce qui a pour conséquence un exposé dynamique et plus agréable, mais sans obligation aucune.

La présentation orale de l'entreprise est souvent trop longue.

Comme pour l'écrit, le processus est plus décrit qu'analysé. On note un manque de recul, un manque de recherche au-delà des travaux réalisés et un contrôle interne non présenté spontanément par les candidats.

Certains candidats sont venus sans annexes, alors que d'autres ont bien perçus les enjeux de leurs travaux et ont fait preuve de curiosité (supports vidéos, papiers, PowerPoint présentés au jury)

La partie veille est très souvent escamotée, bien souvent parce qu'ils ne l'ont pas vue en entreprise (ou que l'entreprise n'en fait apparemment pas). Ils mentionnent souvent le recours à "Internet" sans pouvoir citer des sites fiables sans aide.

Cette partie veille est souvent très modeste

2ème partie : le parcours professionnel (15 mn)

Beaucoup de situations professionnelles figurent dans le passeport, mais les étudiants éprouvent des difficultés à donner les principales missions, démarches ainsi que de dégager les compétences qu'elles ont pu leur apporter. Les explications restent approximatives et les compétences validées ne sont pas souvent bien maîtrisées.

Cette partie est très peu préparée, les candidats n'ont pas réfléchi à leur parcours et n'arrivent pas à le valoriser, pas ou peu d'auto analyse des apports de la formation.

On peut déplorer que le passeport professionnel n'ait donc peu d'intérêt comme outil de formation et d'apprentissage. Toutefois, l'acquisition et le développement des compétences humaines et relationnelles nécessaires dans le milieu professionnel et acquises pendant les deux années de formation sont plus démontrés par les candidats.

Conseils aux candidats

- Présenter un dossier soigné (plan, orthographe, pagination) et conforme (attestation de stage, passeport professionnel, pas d'annexes, maximum 12 pages).

- Faire relire le dossier par le tuteur dans l'entreprise et par les enseignants.
- Bien choisir son processus, c'est-à-dire un processus cœur de métier (P1/P2/P3/P4).
- Prendre du recul et renforcer l'analyse du processus choisi.
- Amener des annexes le jour de l'oral.
- Ne pas abuser des images écran illisibles dans les dossiers.
- Exploiter les outils vus en P7 pour la veille et faire sa veille personnelle sur les deux ans de formation.
- Mieux cerner le processus souvent trop généraliste et l'appliquer à un cas pratique vu en stage.
- Faire un diaporama ou utiliser un support numérique pour étayer la présentation.
- Réaliser une schématisation du processus et le projeter, cela facilite sa compréhension et l'échange.
- Présenter le passeport en format A3 et non en format A4.
- Revoir quelques fondamentaux concernant les compétences validées sur le passeport professionnel.
- Travailler un peu plus les compétences professionnelles et les savoir être, les savoir-faire pour permettre un entretien plus fluide.
- Ne pas surcharger le passeport de SP non réalisées et se donner le droit d'avoir des compétences non maîtrisées totalement mais en cours d'acquisition.
- S'interroger sur le comment de l'acquisition et l'utilité du passeport dans le recensement des compétences acquises ou en cours d'acquisition.