



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



Brevet de technicien supérieur « Commerce international à référentiel européen »

Session 2015

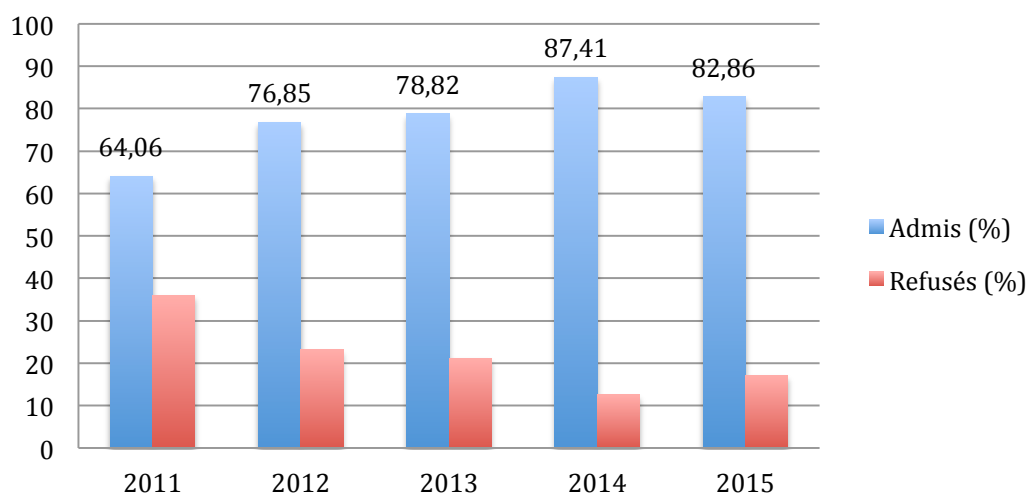
RAPPORT DE JURY

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

1.1 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION

Les résultats de cette année renouent avec des taux de réussite proches de 88% des candidats présents.

**Taux de réussite du regroupement
académique Dijon-Clermont
BTS CI - 2011 à 2015 (en %)**



1.2 RESULTATS PAR ETABLISSEMENT

	inscrits	présents	admis	%adm/pres
A06 CLERMONT-FERRAND				
043001ST CNED HAUTE LOIRE	1	1	1	100%
063001SF CNED PUY DE DOME	1	1	-	0%
0630077S LY.A.BRUGIERE CLERMONT-FERRAND	28	28	27	96.4%
0631939R GRETA CLERMONT-FERRAND	1	1	1	100%
TOTAL	31	31	29	93.6%
A07 DIJON				
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	21	21	19	90.5%
0211091X LPETP LES ARCADES DIJON	23	23	21	91.3%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	1	-	0%
071003SN ISOLE 71 SECTEUR MACON	1	1	-	0%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	1	-	-	0%
089002SB ISOLE YONNE	2	2	-	0%
0890079C LPP ST JOSEPH AUXERRE	26	26	18	69.2%
TOTAL	75	74	58	77.3%
TOTAL	106	105	87	82.1%

1.3 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Épreuves	2011	2012	2013	2014	2015
E1. Culture générale et expression	11,28	10,61	11,03	11,43	11,21
E21. Langue vivante étrangère A	12,35	13,35	13,54	13,03 (ang) 13,24 (all) 13,24 (esp)	12,09 (ang) 16,09 (all) 12,98 (esp)
E22. Langue vivante étrangère B				11,42 (ang) 11,90 (all) 11,76 (esp)	11,78 (ang) 12,07 (all) 11,38 (esp)
E31. Economie-Droit	8,86	9,67	10,04	10,86	10,97
E32. Management des entreprises	13,01	11,38	12,74	9,68	11,7
E41. Analyse diagnostique des marchés étrangers	12,53	12,64	12,83	12,65	12,37
E42. Exploitation du système d'information	12,57	13,08	12,65	12,59	12,28
E51. Prospection et suivi de clientèle	12,68	12,87	12,36	12,59	12,45
E52. Négociation en LVE	13,23	13,84	13,04	13,27 (ang) 13,05 (all) 13,74 (esp)	12,48 (ang) 14,46 (all) 12,74 (esp)
E61. Montage des opérations d'import-export	10,81	10,887	10,15	11,43	10,07
E62. Conduite des opérations d'import-export	13,16	12,88	12,9	13,03	12,41

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

2.1 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

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

a) Synthèse des documents

Pour cet exercice, les documents proposés étaient :

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

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

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

b) Travail d'écriture personnelle

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

- la brièveté de nombreux travaux ne permet pas l'expression d'une pensée organisée ;

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

c) Maîtrise de la langue

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

2.2 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE A – E21

2.3 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE B – E22

Prestations des candidats

En ponctuel, les sujets sont jugés conformes au programme. Le niveau des prestations est plutôt faible. Le jury relève une connaissance très insuffisante de l'actualité et des lacunes langagières.

En CCF, les sujets proposés pour l'écrit et pour l'oral sont jugés satisfaisants : ils proposent des documents d'actualité en lien avec des thèmes abordés au moins partiellement au cours de la formation. Les questions sont conformes aux thèmes traités.

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.
- Sujet d'expression : il faut rédiger un texte structuré et cohérent, en soignant la langue française.
- Indiquer le nombre de mots à la fin du compte-rendu et de la partie expression écrite.
- 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).

- Plus généralement, il est rappelé la nécessité de respecter les consignes (compte-rendu en français/anglais) selon les épreuves
- La présentation doit être soignée.
- Il est enfin recommandé de se tenir au courant de l'actualité.
- L'acquisition d'ouvrages de référence (enrichissement lexical général et spécifique), bases de grammaire est encouragée.

2.4 ECONOMIE DROIT – E31

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

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

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

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

Commentaires sur le sujet

- **Économie**

Le sujet porte sur le marché du miel et la biodiversité. Le candidat dispose d'un dossier documentaire. A partir de celui-ci et de ses connaissances personnelles, le candidat doit rédiger une note structurée et argumentée en se basant sur trois questions. La forme et le fond du sujet sont conformes aux programmes.

- **Droit**

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

La prestation des candidats

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

Commentaires sur la forme.

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

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

Commentaires sur le fond.

- En économie, le sujet nécessitait des étudiants un niveau de culture générale certain. Il leur a souvent été difficile d'appréhender la notion de biodiversité comme un bien public mondial. Ils ont par ailleurs eu du mal à faire le lien entre les informations données dans le sujet et les notions plus économiques demandées dans les réponses.
- En droit, les principes dégagés par la jurisprudence fournie au dossier n'ont pas été correctement restitués, les droits des personnes fichées et les obligations du responsable du traitement pas suffisamment expliqués. Beaucoup de candidats se sont bornés à recopier les éléments de l'annexe 4 fournie. Très peu de candidats connaissaient les règles de droit relatives au pouvoir de résiliation unilatérale du contrat administratif par la personne publique.

Conseils aux candidats

Les candidats doivent porter leurs efforts sur :

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

IMPORTANT

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

En économie :

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

En Droit :

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

2.5 MANAGEMENT – E3B

Le sujet

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

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

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

La prestation des candidats

Éléments statistiques

Moyenne : 9,72

Note la plus haute : 20

Note la plus basse : 1

Appréciation d'ensemble

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

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

Question par question

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

Question 2 : le diagnostic interne de l'entreprise OVH - Là aussi, une question plutôt simple à traiter, sous réserve de structurer sa réponse, et de maîtriser les notions fondamentales de diagnostic stratégique, de ressources, et de compétences.

Les réponses trop strictement rédactionnelles, sans structure apparente permettant de faire ressortir l'information utile, ont été ici pénalisées. A l'inverse, certains candidats sont capables d'attribuer les concepts aux auteurs pertinents.

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

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

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

Question 6 : les solutions organisationnelles

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

Remarques diverses

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

Conseils aux candidats

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

- un travail régulier et systématique des éléments du programme (1ère° et 2ème° année, la 1ère année ne devant en aucun cas être négligée, comme le démontre le sujet de cette année) ;

- un apprentissage réel des différentes notions, qui permet de fournir lors de l'examen des réponses structurées et étayées.

Démarches et attitudes à privilégier

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

A éviter

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

2.6 ANALYSE DIAGNOSTIQUE DES MARCHÉS ÉTRANGERS – E41

Épreuve en CCF

Commentaires sur l'épreuve ponctuelle

A propos du sujet

Le sujet est dans la continuité des années précédentes, peut être plus facile car il ne contient aucun texte en anglais, aucun calcul.

Il permet comme d'habitude de balayer l'ensemble des compétences, il comprend une étude pays, une étude sectorielle; un diagnostic interne, un diagnostic externe, des préconisations.

Commentaires sur la prestation des candidats

Les candidats ont des difficultés à gérer leur temps de travail. Seuls deux étudiants sur 5 traitent réellement la deuxième partie (sur 30 points). Les candidats consacrent beaucoup trop de temps à la première question de la première partie, l'analyse critique des sources documentaires.

Certains libellés de questions ont été mal compris : il en résulte de nombreuses réponses hors sujet. Par exemple, sont confondues étude pays et analyse du marché (étude sectorielle). Les préconisations sont présentées quand on demande d'identifier les informations complémentaires nécessaires à la prise de décision.

S'ajoutent des difficultés à structurer les réponses, à les présenter sous forme de tableau (gain de temps). Certains ne connaissent pas les grandes rubriques des documents à réaliser.

Conseils aux candidats

- Prendre le temps nécessaire pour bien comprendre les questions
- Connaître la méthodologie des exercices du commerce international : les plans types de l'étude pays, de l'étude de Marché, du diagnostic Interne, du plan de marchéage, les critères utilisés pour l'analyse critique des sources documentaires.
- Connaître les dispositifs d'appui au Commerce International
- Il est très fortement recommandé aux candidats de se préparer en travaillant avec les cas des années précédentes.

2.7 EXPLOITATION DU SYSTÈME D'INFORMATION – E42

Épreuve en CCF

Commentaires sur l'épreuve ponctuelle

Commentaires sur la prestation des candidats

Les dossiers présentés étaient superficiels. Ils ne comportent aucune activité liée aux bases de données. En outre, les compétences de base concernant les logiciels incontournables (traitement de texte, tableur, présentation assistée par ordinateur, PAO) ne sont pas acquises.

Conseils aux candidats :

Une connaissance suffisante des logiciels incontournables est attendue. Le jury liste, à titre indicatif et pour rappel, les fonctionnalités attendues :

Les fonctions indispensables du traitement de texte

- Saisir un texte et améliorer la présentation d'un document : césurer, centrer, tracer des encadrements, faire un retrait, insérer un caractère spécial, créer une lettrine présenter un document en colonnes, hiérarchiser le document, poser des tabulations.
- Créer un en tête et un pied de page, créer un sommaire, ajouter des notes et des renvois, ajouter des signets
- Savoir utiliser l'outil dessin pour insérer une forme, insérer un objet Wordart, insérer un graphique
- Créer et travailler dans un tableau
- Créer et utiliser un modèle de document
- Savoir réaliser un publipostage (créer le document principal, le document source de données, insérer les champs de fusion, réaliser la fusion)

Les fonctions indispensables du tableur

- Créer les cellules d'une feuille de calcul et mettre en forme les données d'une feuille de calcul
- Effectuer des calculs usuels en utilisant les constantes, la recopie...
- Utiliser des fonctions statistiques (par exemple la moyenne) et la fonction conditionnelle SI
- Construire un graphique et le mettre en forme
- Utiliser un tableau de données et connaître le vocabulaire associé : trier et/ou filtrer des données, utiliser la fonction Recherche V, extraction des données simple critère et critères multiples.

Les fonctions indispensables des bases de données :

- Créer la structure d'une base de données comprenant au minimum trois tables
- Définir des relations
- Créer des requêtes
- Créer et modifier un formulaire, créer un état

Les fonctions indispensables de la présentation assistée par ordinateur

- Mettre en page l'arrière plan du diaporama
- Mettre en forme le contenu
- Insérer une illustration dans une diapositive
- Animer un diaporama et minuter un diaporama
- Faire des transitions
- Ajouter du son
- Modifier le plan de présentation
- Diffuser une présentation en boucle

Savoir réaliser un dépliant, un flyer avec un logiciel de PAO

2.8 PROSPECTION ET SUIVI DE CLIENTÈLE – E51

Épreuve en CCF

Commentaires sur l'épreuve ponctuelle

Commentaires généraux sur le sujet :

Le sujet est assez équilibré entre 3 parties, couvrant différents aspects du programme. Il comporte une partie en gestion et des questions juridiques (ou RH) assez basiques sur lesquelles les candidats ont souvent fait de la paraphrase. La dernière partie (plan de marchéage) a peu ou mal été traité (aucun calcul).

Prestations des candidats :

Question 1.1 : les candidats ont fait de la paraphrase ou de la recopie.

Question 1.2 : une comparaison complète était attendue. Il ne fallait pas se contenter de comparer le coût des salons.

Questions 1.3 et 1.4 : souvent assez bien argumenté.

Question 2.1 : le sens de la question semble ne pas avoir été saisi (comparer filiale vs. importateur-distributeur)

Question 2.2 : Les risques et solutions à apporter n'ont pas toujours été identifiés.

Question 2.3 : le choix du directeur a été bien défini par l'ensemble des candidats.

Question 3.1 : les adaptations au marché américain ont été assez bien décrites par l'ensemble des candidats.

Question 3.2 : des réponses superficielles de l'ensemble des candidats.

Question 3.3 : cette question a posé beaucoup de difficultés aux candidats.

Conseils aux candidats :

Pour les réponses rédigées, il est nécessaire d'améliorer la structure de la réponse et d'approfondir les arguments. Il faut par ailleurs traiter le sujet jusqu'au bout.

2.9 NÉGOCIATION EN LVE – E52

Epreuve en CCF

Commentaires sur l'épreuve ponctuelle

L'épreuve repose sur un dossier élaboré et envoyé au préalable par le candidat à une date prévue par les services du rectorat. Ce dossier doit synthétiser les informations nécessaires pour mener une négociation vente avec un client étranger

en présentant le contexte commercial, le contexte de la négociation, l'offre de l'entreprise exportatrice et les outils d'aide à la vente utilisés.

A partir du dossier remis, la commission d'interrogation construit une situation de négociation qui est proposée au candidat le jour de l'épreuve orale. Il a 40 minutes pour découvrir plus précisément le client, se fixer une stratégie de négociation et adapter son offre et son argumentation.

Prestations des candidats

La maîtrise des techniques de vente et l'expression en langue vivante étrangère sont correctes au vu des parcours des candidats en ponctuel. Le jury déplore toutefois le défaut de préparation de la conclusion de l'entretien de vente qui est la dernière étape de l'entretien. Prévoir un document contractuel en blanc à présenter à l'acheteur potentiel serait un plus.

Sur la forme, les candidats ont préparé leur négociation. Ils présentent des documents d'accompagnement : présentation de l'entreprise en PowerPoint par exemple.

Conseils aux candidats

- Relire la circulaire d'organisation des examens.
- Étudier avec un manuel de négociation vente de BTS afin de connaître et mettre en œuvre les techniques de négociation jusqu'à la conclusion.
- Bien connaître l'entreprise vendeuse. Le candidat joue le rôle du vendeur, il doit à ce titre avoir une parfaite connaissance du fonctionnement de l'entreprise et du marché.

2.10 MONTAGE DES OPÉRATIONS D'IMPORT-EXPORT – E61

Rappel des finalités de l'épreuve

L'évaluation porte sur les capacités d'analyse et de résolution de problèmes lors de montage d'opérations commerciales d'achat et de vente à l'international.

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

- analyser des situations commerciales réelles,
- choisir les méthodes et techniques appropriées et les mettre en œuvre
- rechercher et proposer des solutions réalistes permettant de résoudre efficacement les problèmes posés
- justifier les décisions en mobilisant les savoirs associés.

Il nous a été rappelé en cours d'année que le sujet de l'étude de cas doit permettre d'évaluer les compétences suivantes, inscrites au référentiel :

- CP1 Identifier les fournisseurs potentiels
- CP2 Sélectionner les fournisseurs potentiels

- CP3 Identifier et rechercher des prestataires de service pour les opérations du commerce international (assurance, logistique, finance)
- CP4 Réaliser une analyse qualitative et quantitative des différents prestataires de service en fonction de critères établis
- CP5 Évaluer les performances des prestataires de service
- CP6 Communiquer et négocier avec des prestataires de service potentiels
- CP7 Fournir les éléments nécessaires aux services compétents de l'entreprise afin d'établir des contrats de partenariat ou de prestation de service

Analyse du sujet et de la prestation des candidats

L'entreprise choisie est l'une des filiales de Pierre Fabre, spécialisée dans la dermo-cosmétique.

Le sujet est équilibré et comprend une partie IMPORT et une partie EXPORT, notées respectivement sur 42 et 38 points.

1. La partie IMPORT

Elle comprend 8 questions articulées autour de deux thèmes : la sélection d'un fournisseur et le montage de l'opération d'importation (couverture du risque de change, assurance et douane).

Sélection d'un fournisseur :

Les questions 1.1 et 1.2 sont assez classiques et n'ont pas posé de réel problème aux étudiants. Elles auraient pu faire l'objet d'une seule question.

Montage de l'opération d'importation :

Pas de remarque

Couverture du risque de change :

La question 1.3 sur la complémentarité entre compensation et couverture à terme a très rarement été comprise. Au mieux les étudiants définissent les techniques mais n'établissent pas le lien entre elles.

Pour la question 1.4, les étudiants font les calculs mais ne concluent pas (appréciezl'intérêt....)

Assurance :

La question 1.5 sur la responsabilité du fournisseur dans l'hypothèse de dommages survenus pendant le transport est assez correctement traitée. Par contre, les étudiants, en grande majorité, n'ont pas compris la question 1.6 sur le montant de l'indemnisation.

Douane :

Compte-tenu du contexte de l'entreprise, la question 1.7 nécessite une bonne maîtrise des régimes douaniers. Pour la question 1.8, les étudiants bénéficient d'une annexe utile.

2. La partie EXPORT

Elle comprend 7 questions articulées autour de deux thèmes également : la préparation des opérations logistiques et la mise en place des solutions de couverture des risques (acceptation des termes d'un contrat d'approvisionnement, change et crédit).

Préparation des opérations logistiques :

Pour répondre correctement à la question 2.1, les étudiants doivent avoir bien repéré les 3 axes (quantités, coûts et délais) et penser à conclure sur chacun puis globalement.

Le recours à une ULD chargée dans l'entreprise exportatrice a été source d'interprétations diverses quant à la tarification du pré acheminement, notamment à cause du schéma fourni en annexe.

Cette question est longue et pointue sur le plan technique.

La question 2.2 ne présente pas de difficulté toutefois les étudiants ont tendance à énoncer les obligations liées à l'incoterm choisi sans faire une analyse pour l'exportateur concerné, dans le contexte de l'opération.

Mise en place des solutions de couverture des risques :

La question 2.3 sur les conséquences du contrat d'approvisionnement est simple et correctement traitée.

Pour répondre à la question 2.4, différentes méthodes ont été utilisées par les étudiants, sans difficulté particulière.

Les questions 2.5, 2.6 et 2.7 portent sur l'analyse d'une LCSB revolving ce qui déconcerte un peu les étudiants car ils manipulent peu cette technique. Quand ils sont allés jusqu'à la fin de l'étude de cas, nous constatons qu'ils n'ont pas bien compris les questions.

Conclusion

Les professeurs trouvent cette étude de cas très technique et notent un changement dans la formulation des questions qui sont plus analytiques et parfois plus pointues (ULD et LCSB). Ce sujet nécessite une appropriation importante du contexte et des annexes. Beaucoup de questions n'ont pas été traitées par les candidats, notamment dans la deuxième partie. Il est difficile de savoir s'ils ont manqué de temps ou s'ils n'ont pas compris les questions.

Les professeurs soulignent que les étudiants peinent généralement sur les parties analytiques.

Conseils aux candidats

Sur la forme :

Les correcteurs conseillent aux candidats de rédiger chaque partie sur des copies séparées. Ils leur rappellent également de soigner la rédaction de leur copie, de répondre sous forme de tableau, même lorsque l'énoncé ne l'impose pas, de ne pas écrire au crayon de papier ou d'utiliser des encres reconnaissables.

Sur le fond :

Les candidats doivent s'attacher à bien lire les termes du sujet pour se centrer sur la question posée. Les sujets d'étude de cas sont souvent longs à traiter, les candidats ne doivent pas réciter la totalité de leur cours pour s'éviter de perdre un temps précieux.

Les correcteurs rappellent aux candidats qu'il leur faut contextualiser leur réponse tout en utilisant les connaissances théoriques étudiées en cours. Ils doivent expliquer les choix opérés ; tous les calculs doivent être justifiés

2.11 CONDUITE DES OPÉRATIONS D'IMPORT-EXPORT – E62

Epreuve en CCF

L'épreuve E62 permet d'évaluer les compétences opérationnelles acquises par le candidat en entreprise lors du stage de 2^{ème} année.

Les modalités sont différentes selon le mode de passage ponctuel ou CCF.

- En CCF, il s'agit d'un dossier professionnel comprenant plusieurs travaux et évaluations ;
- En ponctuel, un oral de 30 minutes conditionné par le dépôt, à une date précisée par le service des examens, d'un dossier de 5 pages, et le respect de certaines modalités comme celles d'apporter le jour de l'épreuve « tout document pouvant venir en appui de la prestation » (liasse documentaire) et de ne pas utiliser de supports numériques.

Les candidats, qui n'ont pas eu leur BTS, passé en CCF antérieurement, et qui se présentent à nouveau en candidat libre, doivent se montrer particulièrement vigilants : le service des examens envoie aux candidats l'extrait de la circulaire d'organisation précisant les modalités de passage des différentes épreuves. Les candidats doivent les connaître et les respecter.

Prestations et conseils aux candidats

Certains dossiers présentaient des anomalies quant à la forme (nombre de pages supérieur à 5, des parties totalement hors sujet, par exemple un diagnostic interne, etc.

Il est rappelé aux candidats la nécessité de prévoir un support de communication non numérique pour introduire l'entreprise. La liasse documentaire est un outil au service de la communication avec le jury.

Le jury remarque que plusieurs stages manquaient d'à-propos par rapport à la préparation de cette épreuve. Celui-ci doit bien évidemment être de nature à mettre en action les compétences relatives à la conduite des opérations d'import-export sans quoi il est difficile au candidat, lors de l'épreuve, de présenter des documents pertinents et permettant d'étayer son raisonnement.