

Brevet de Technicien Supérieur "Assistant de Manager"

Session 2013

Rapport de synthèse

Inspection Pédagogique
Régionale d'économie-
gestion
C. VALTAT

Évolution des effectifs

Année	2010	2011	2012	2013
Nbre candidats	237	224	191	206

Résultats par établissement

	pres	admis	% adm/pres
ASSISTANT DE MANAGER			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	28	21	75.0%
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	21	19	90.5%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	6	3	50.0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	20	15	75.0%
0211091X LPETP LES ARCADES DIJON	36	29	80.6%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	1	50.0%
0212002M DIJON FORMATION	13	12	92.3%
058002SL ISOLES NIEVRE	2	2	100%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	11	10	90.9%
0580071M LPETP L'ESPERANCE NEVERS	4	4	100%
0580713K GRETA LOIRE MORVAN NEVERS	3	3	100%
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	1	1	100%
0710026T LYCEE LEON BLUM LE CREUSOT	12	9	75.0%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	-	0%
0710045N LEGT LAMARTINE MACON	15	11	73.3%
071450SA CHALON FORMATION	9	8	88.9%
089002SB ISOLES YONNE	1	-	0%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	17	11	64.7%
TOTAL	202	159	78.7%
TOTAL	202	159	78.7%

Résultats par épreuve

RÉSULTATS PAR ÉPREUVE (après jury)	MOYENNES LYCÉES PUBLICS ET PRIVÉS SOUS CONTRAT	MOYENNES ACADÉMIQUES
E1 Culture générale et expression	10.13	10.13
E2 Expression et culture en LV étrangères Langue A	10.22	10.43
Langue B	11.47	11.66
E31 ÉCONOMIE – DROIT	9.88	9.83
E32 MANAGEMENT	11.24	11.29
E4 Communication professionnelle en ponctuel		11.90
E4 Communication professionnelle en CCF	13.22	13.22
E5 Diagnostic opérationnel et proposition de solutions	9.29	9.22
E6 Action professionnelle en ponctuel		13.67
E6 Action professionnelle en CCF	14.03	14.03
Épreuve facultative langue C	17.50	17.50
Epreuve facultative Module de spécialisation	13.25	13.25

II- LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

II-1 CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

Rapport non parvenu

II-2 LANGUES : EPREUVES ÉCRITES ET ORALES

Anglais

Rapport d'écrit

185 copies corrigées en LVA // 11 copies corrigées en LVB

Conformité des sujets d'écrit

Les sujets proposés en LVA et LVB correspondent au descriptif du référentiel : compte-rendu en français à partir d'un article en anglais et courrier en anglais à partir de consignes en français.

Les correcteurs ayant corrigé font juste les observations suivantes :

- ❖ la proposition de deux documents pour l'exercice de compte-rendu en LVA est une nouveauté, toutefois l'avis général est que ces deux supports ont été bien choisis dans leur complémentarité
- ❖ l'exercice de courrier en LVA est jugé long et assez déconcertant pour les candidats, avec une multiplicité d'éléments d'information à insérer pour composer une lettre pas véritablement professionnelle (base du scénario : la lettre de félicitations d'un organisme de formation aux étudiants de la promotion précédente un an après l'obtention de leur diplôme)
- ❖ le sujet de LVB est de facture plus classique et estimé tout à fait abordable dans ses deux parties

Prestation et niveau des candidats

Compte-rendu

Les caractéristiques du sujet en LVA (voir ci-dessus) ont permis aux bons candidats de démontrer leur esprit de synthèse, sans trop pénaliser ceux plus faibles sur ce point ou ayant parfois davantage de fragilités dans la compétence spécifique de compréhension écrite.

Il est pourtant constaté que l'expression française reste confuse ou même incorrecte, du fait des phrases à rallonge et d'une syntaxe improbable dans beaucoup de copies. Les candidats semblent céder à la tentation d'un style "proustien" qui n'a pas lieu d'être dans ce type d'exercice.

Courrier

Plus particulièrement en LVA, une grande désinvolture persiste quant à la mise en page : des erreurs récurrentes dans l'écriture des dates et titres, des confusions sur les formules de politesse, des erreurs ou impasses sur la fonction dans l'entreprise de la personne signataire. Il en résulte un véritable gâchis des points prévus à cet effet dans le barème.

La formulation dans le corps de lettre continue à pâtir du défaut de maîtrise des structures grammaticales, du peu de rigueur sur la syntaxe et du manque de vocabulaire, comme par ailleurs signalé pour les interrogations d'oral. Tous ces manquements peuvent conduire à des accumulations de fautes et dans les cas les plus critiques à un propos en partie inintelligible.

Le niveau des candidats en LVA reste très variable, allant de très satisfaisant à très insuffisant, avec une part importante de notes en dessous ou juste aux alentours de la moyenne. Ceci provient du fait que les copies présentant deux parties (compte-rendu et courrier) équilibrées et bien maîtrisées dans les compétences d'écrit visées, restent minoritaires.

Sur le très petit nombre de candidats en LVB, le niveau est plus homogène et tout à fait convenable.

Rapport d'oral

Conformité des documents d'oral

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

Prestation et niveau des candidats

Les professeurs soulignent l'initiative dans la prise de parole chez la majorité des candidats, cependant la phase de présentation est écoutée pour beaucoup d'entre eux qui n'ont qu'une compréhension succincte du document. Pour quelques-uns, la restitution détaillée assortie de commentaires personnels est plus probante.

Durant la phase de discussion, la mise en lien avec le vécu professionnel est plutôt pertinente pour les candidats en formation par alternance. Par contre, chez certains de ceux en formation initiale la tendance à la "récitation" de stages, peu opportune et pas forcément maîtrisée malgré la préparation en amont, est à nouveau constatée.

Sur le plan de l'expression, le niveau des candidats reste hétérogène, allant de nettement insuffisant à très satisfaisant. Pour ceux n'ayant pas sérieusement travaillé le lexique et les structures, la formulation est lacunaire dans le vocabulaire (méconnaissance de mots tels que *training*, *company* ou *computer* ...) et incorrecte (pas de maîtrise des temps pour bien distinguer entre faits passés, actuels ou à venir). On peut aussi déplorer d'entendre un mixage d'anglais et de français chez un nombre important de candidats, que ce soit délibéré ou seulement sous le coup du stress de l'oral. 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 constructif et dynamique qui est tout à fait appréciable.

Le fait pour quelques-uns d'avoir effectué un de leurs stages à l'étranger est un atout supplémentaire indéniable. On doit aussi souligner la performance de plusieurs candidats issus de l'alternance ou isolés, et donc en situation a priori moins favorable pour la pratique régulière des compétences langagières que des étudiants en formation initiale.

Allemand

1. Epreuve écrite

La correction de l'épreuve s'est déroulée le 10 juin 2013, en même temps que la correction des épreuves écrites des BTS Banque, au Lycée Le Castel en la présence de M. STRAGIER (Lycée Le Castel) et Mme GRONDIN (Lycée Montchapet).

Sujets

Les sujets étaient conformes au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur).
Les textes de compréhension de l'écrit en LVA/LVB étaient adaptés aux niveaux exigés. (B1 / B2).
Les sujets en expression écrite LVA/LVB étaient également adaptés et sans difficultés particulières.

Corrigés

Les corrigés pour la partie compréhension de l'écrit sans souvent trop exhaustifs et pas suffisamment synthétiques et, par ce fait, ne répondent pas aux exigences imposées aux candidats : respect d'un nombre limité de mots pour la synthèse.

En ce qui concerne les corrigés pour l'expression écrite, on renvoie le correcteur aux critères d'évaluation du CECRL, niveau B1 ou B2, sans joindre de grilles.

On pourrait par ailleurs engager une réflexion sur l'utilité de proposer de façon harmonisée ces ou des grilles à l'évaluation de tous les BTS.

Prestation des candidats

Les prestations des candidats étaient les suivantes :
23 candidats au total

En LVA :

4 candidats :

- la note la plus basse est : 11
- la note la plus haute est : 17
- % de notes comprises entre 6 et 9 : 0 %
- % de notes comprises entre 10 et 12 : 25 %
- % de notes comprises entre 13 et 15 : 25 %
- % de notes supérieures à 15 : 50 %

Moyenne du groupe : 14,75 / 20

En LVB :

19 candidats :

- la note la plus basse est : 5,5
- la note la plus haute est : 16
- % de notes comprises entre 2 et 5 : 5 %
- % de notes comprises entre 6 et 9 : 16 %
- % de notes comprises entre 10 et 12 : 26 %
- % de notes comprises entre 13 et 15 : 37 %
- % de notes supérieures à 15 : 16 %

Moyenne du groupe : 12,1 / 20

2. Épreuve orale

Sujets

Les sujets étaient dans l'ensemble conformes au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur) et accessibles pour les étudiants.

Les thématiques, tout à fait adaptés et d'actualité, ont par contre tendance à se centrer autour des mêmes sujets: la formation post-bac, les stages, le métier de l'assistante, la femme dans le monde du travail, les nouvelles formes de travail.

Les documents proposés sont plutôt à prendre comme déclencheur de parole sans vouloir attendre une compréhension détaillée. Ce qui reste fondamental c'est l'autonomie dans la langue de façon générale.

Un tiers des sujets était, comme l'an passé, identiques à ceux de l'année précédente. Il faut à nouveau faire remarquer le risque que, même si les examinateurs sont priés de ne pas copier ni utiliser ces sujets durant l'année, ces derniers aient été utilisés en cours.

Grilles d'évaluation

Les grilles d'évaluation prennent bien en considération le CECRL et sont bien différenciées selon niveau B1 et B2.

Prestations des candidats et conseils

Le niveau des candidats est dans l'ensemble assez satisfaisant. Certains maîtrisent très bien, certains très mal le lexique professionnel. Les mauvaises notes ont été attribuées à des étudiantes qui n'avaient que très peu compris le texte et avaient si peu de lexique que tout entretien était difficile. Mais il faut souligner l'aisance de certains ainsi que leur capacité à communiquer. On peut supposer qu'il s'agit des étudiants motivés et investis dans leur formation.

Des étudiants n'ayant pas fait de stage à l'étranger ont une compétence linguistique moins développée.

Rares étaient les candidats qui ont en plus des connaissances des réalités sociologiques, économiques et interculturelles de l'Allemagne.

Le conseil à donner aux étudiants est bien sûr de jouer le jeu dans l'année et de participer au maximum en cours pour s'entraîner à cette épreuve somme toute difficile. De plus, les étudiants devraient davantage prendre conscience de l'utilisation de la langue en tant que futur outil de travail et s'intéresser aux réalités économiques, sociologiques et interculturelles du pays dont ils étudient la langue. Il faudra également insister sur l'importance d'un stage à l'étranger, d'une plus grande ouverture.

Prestation des candidats

Les prestations des candidats étaient les suivantes :

23 candidats au total:

En LVA :

4 candidats :

- la note la plus basse est : 12
- la note la plus haute est : 20
- % de notes comprises entre 6 et 9 : 0 %
- % de notes comprises entre 10 et 12 : 25 %
- % de notes comprises entre 13 et 15 : 25 %
- % de notes 20 : 50 %

(pourcentages identiques à l'écrit)

Moyenne du groupe : 17 / 20

En LVB :

19 candidats :

- la note la plus basse est : 5
- la note la plus haute est : 18
- % de notes comprises entre 2 et 5 : 11 %
- % de notes comprises entre 6 et 9 : 31 %
- % de notes comprises entre 10 et 12 : 26 %
- % de notes comprises entre 13 et 15 : 21 %
- % de notes supérieures à 15 : 11 %

Moyenne du groupe : 10,3 / 20

Espagnol

ÉPREUVES ORALES des 3 au 5 juin 2013

Comme les années passées, il y a eu deux centres d'interrogation Dijon (Lycée saint Bénigne) et Mâcon (Lycée Lamartine).

Comme l'an passé, les épreuves se sont déroulées en juin ce qui est une période favorable car elle laisse plus de temps aux étudiants pour préparer l'épreuve dans de bonnes conditions,

Établissement		Nombre de candidats		Moyenne des candidats	Note la plus élevée	Note la plus basse
		Présents	Absents			
○ Lycée Saint Bénigne à Dijon	LVA	6	0	15,6	18	12
	LVB	124	3	11,9	20	05
○ Lycée Lamartine à Mâcon LVB		28	2	13,8	20	05

Conformité des documents d'oral

20 sujets au total pour l'espagnol dont 19 supports vidéos et un support audio. Pour un support vidéo, le script était fourni pour un candidat déficient auditif.

Les thèmes des sujets étaient conformes au référentiel ainsi que la durée des supports (chacun faisait moins de 3 minutes).

Prestation et niveau des candidats

Les professeurs ont remarqué dans l'ensemble une meilleure préparation des étudiants dans la méthode de présentation du document. Néanmoins, tous les étudiants ne sont pas parvenus à comprendre même globalement les documents. Ils ont quand même pu s'exprimer, par exemple, sur leur propre expérience professionnelle lors de l'entretien.

Comme l'an passé, les professeurs ont constaté un clivage important entre les étudiants en raison des différences de parcours scolaire. Le niveau des candidats allait de très satisfaisant à très insuffisant en raison d'un contrôle grammatical et lexical restreint pour ceux qui ont débuté l'apprentissage de la langue lors de leur entrée dans la formation. Le manque de lexique du candidat ne permet pas dans ce cas d'établir une communication pertinente.

Durant la phase de discussion avec l'examineur, le vécu professionnel a été exploité (mise en lien avec les stages ou le travail en alternance) chez un bon nombre d'étudiants, soit spontanément soit sur sollicitation. En revanche, on constate que si la plupart des candidats sont capables de « réciter » ce qu'ils ont fait durant ces stages, ils ont beaucoup plus de mal à faire le lien entre leurs expériences et le sujet du document.

Par ailleurs, les jurys ont apprécié les candidats qui ont fait preuve de vivacité et de répondant et qui ont su prendre leur part lors de l'échange à la différence des candidats qui ont subi l'entretien et qui ne donnaient que quelques réponses. Certains candidats issus de la formation en alternance ont su montrer de bonnes qualités relationnelles et communicationnelles ce qui leur a permis de bénéficier des points bonus.

Conseils

Le jury recommande aux étudiants de faire preuve de pugnacité, de prendre sa part lors de l'échange et ne pas se contenter d'attendre de répondre aux questions de l'examineur.

Il a été observé que les étudiants qui ont fait la démarche de partir dans un pays de langue espagnole durant leur stage ont acquis une plus grande aisance et des automatismes linguistiques. Nous ne saurions trop conseiller aux étudiants de faire le choix de partir en Espagne ou dans un pays hispanique car le bénéfice retiré apparaît clairement lors des épreuves orales.

ÉPREUVES ÉCRITES

6 copies corrigées en LVA.

152 copies corrigées en LVB. (5 absents)

Conformité des sujets d'écrit

Les deux sujets proposés, en LVA et en LVB, correspondaient parfaitement au descriptif du référentiel, à savoir un compte-rendu en français à partir d'un article de la presse espagnol et un courrier en espagnol à partir de consignes en français.

Le sujet de LVA est un extrait du journal cincodias.com du 26 mai 2012 et concerne la marque principale de la joaillerie en Espagne. Ce texte de 38 lignes présentait le parcours de l'entreprise Carrera y Carrera.

Dans le compte rendu d'environ 190 mots, les candidats devaient présenter l'entreprise, son secteur et ses points forts.

Le courrier était une classique lettre circulaire destinée aux clients les plus fidèles pour la présentation de la nouvelle collection. Ils devaient y joindre une brochure.

Le sujet de LVB a été extrait du site de la Télévision espagnole et date du 30 mai 2012. Ce texte a pour titre « Un monde de créativité pour les enfants » et comporte 30 lignes. (Le nombre de lignes est supérieur aux sujets d'anglais et d'allemand)

Dans les deux cas, il s'agissait de la création d'une boutique pour enfants qui vendait des livres et des jeux mais offrait également des activités diverses comme de la lecture de contes. Dans le compte rendu, on demandait de présenter l'entreprise « *Los mundos de Nana* » et de décrire l'organisation des différents services qu'elle propose.

La lettre était une lettre circulaire aux parents des enfants inscrits dans les diverses écoles de la ville. Certains étudiants ont pu être déstabilisés par ces destinataires particuliers.

Prestation et niveau des candidats

LVA : moyenne : 11,2

Note la plus haute : 12

Note la plus basse : 08

Les six copies de LVA sont révélatrices une fois encore d'un choix de langue par défaut. Il ne s'agissait vraisemblablement pas d'étudiants à l'aise avec le courrier en espagnol même si globalement le texte a été compris. Le barème de la grille de correction plus exigeant qu'en LVB a fait que ces copies ont obtenu une note moins élevée que s'ils avaient gardé l'espagnol en LVB.

LVB :

Moyenne : 11,4

Note la plus haute : 20

Note la plus basse : 03

Compte-rendu

Les professeurs notent qu'il y a chez beaucoup de candidats un manque d'esprit de synthèse. C'est une qualité vraiment essentielle pour ce type d'exercice et son défaut ou pire son absence peut poser un sérieux problème sur le fond (focalisation sur des détails au détriment des points essentiels, défauts du "copier-coller") et traduction littérale de certains passages.

Il est aussi constaté que l'expression française est souvent peu concise, mais qu'au moins un effort de structuration (mise en place d'une introduction, d'un développement et d'un essai de conclusion plausible) a été fait dans de nombreuses copies.

Cependant, la qualité de la langue française est souvent inégale et parfois très insuffisante. On constate une détérioration très nette du niveau de langue française qui rend certains comptes rendus incompréhensibles.

Courrier

Les correcteurs ont regretté de n'avoir trouvé que peu de lettres d'un très bon niveau.

Dans la majorité des copies, la mise en page et la spécificité de la forme du courrier en espagnol est acquise. Néanmoins, le jury s'étonne qu'après deux ans de formation, certaines copies ne montrent aucun acquis de la forme épistolaire. Il déplore également le manque de bon sens de certains candidats qui n'hésitent pas à convier les destinataires à un événement ayant déjà eu lieu, si on tient compte de la date de rédaction de leur courrier.

Les correcteurs sont également réservés pour ce qui est de la qualité de la partie rédigée (corps de lettre). Les formules sont souvent incomplètes, incorrectes ou inadéquates.

La grammaire et le lexique ont été assez souvent aléatoires et parfois très défaillants.

Dans l'ensemble, à partir des deux exercices proposés et aussi bien en LVA qu'en LVB, le niveau des candidats reste variable, allant d'excellent à très faible.

Conseils aux candidats

On ne saurait trop conseiller aux candidats de consolider les repères grammaticaux et syntaxiques, y compris les éléments les plus basiques (par exemple : dates, pronoms personnels, invariabilité et place des adjectifs, adjectifs possessifs, phénomènes d'accord).

Il est important de parvenir à maîtriser le vocabulaire généraliste (usage courant) et spécialisé (domaine du tertiaire) lors des deux années de formation.

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

On recommande par ailleurs aux candidats de faire preuve de bon sens et d'adapter le courrier à la nature du destinataire. Les courriers que le jury a corrigés étaient pour la plupart impersonnels alors qu'il s'agissait d'une lettre circulaire destinée aux parents.

II-3 ÉCONOMIE-DROIT- MANAGEMENT

L'épreuve écrite U31 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 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.

1. Commentaires sur le sujet et le corrigé

Le sujet de cette année a été jugé accessible et équilibré. En effet, il couvre une large partie du programme de 1ère année et de 2ème année tant en Droit qu'en Economie. De plus, il interroge les candidats sur des thèmes d'actualités : « L'industrie et la compétitivité » pour l'économie et le droit du travail, de la responsabilité et des sociétés.

Des thèmes intéressants à traiter avec des documents variés et compréhensibles.

- La partie économique

Cette partie fait l'objet de trois questions et de la rédaction d'une note argumentée et structurée. Pour cela, les candidats doivent exploiter cinq documents (deux textes, trois graphiques) et surtout mobiliser et faire appel à leurs savoirs.

Il est indispensable de préciser de façon claire les principales notions : compétitivité, politique industrielle, valeur ajoutée, balance commerciale.

Le dossier documentaire permet d'analyser la situation de l'industrie française dans un contexte économique international. Les candidats doivent apprécier la compétitivité de l'industrie française après avoir rappelé les facteurs qui influent sur les deux formes de compétitivité. Ensuite, ils doivent présenter les modalités d'une politique industrielle de nature à renforcer la compétitivité.

Les correcteurs soulignent le caractère transversal du sujet. Cela a pu déstabiliser les candidats : son traitement nécessitant une approche globale et des connaissances précises.

Par ailleurs certaines questions posent un problème. Notamment la question 1 : « vous analyserez... » alors que le corrigé fait un constat. Il ne s'agit donc pas d'une véritable analyse. Ensuite la question 2 implique deux éléments de réponse : « Appréciez après avoir rappelé.. »

C'est un travail difficile pour nos étudiants.

Enfin, les candidats n'ont pas su utiliser correctement les informations contenues dans les graphiques. Au final, les réponses ne sont pas forcément celles attendues par le corrigé officiel.

- La partie juridique

Le sujet est conforme aux attentes des correcteurs tant sur le contenu que sur la forme. Les candidats doivent prendre appui sur plusieurs situations juridiques concrètes.

Si le sujet exigeait peu de connaissances personnelles, il mettrait en avant le raisonnement juridique.

On peut souhaiter moins d'annexes afin de faire appel aux connaissances des candidats.

Concernant la réponse à la question 2 de la note (dossier 3), les correcteurs relèvent le manque d'informations sur le contexte d'évolution de l'entreprise.

L'ensemble du corrigé est conforme au barème national.

2. La prestation des candidats

- **Niveau (les statistiques officielles)**

Le nombre de copies corrigées s'élève à 1 434.

La moyenne globale est de 9,36/20 donc l'épreuve a été mieux réussie que l'année dernière.

La meilleure note de l'épreuve (partie juridique) est de 20/20.

Une majorité de candidats a une note inférieure à 10 (51,81%)

Les bonnes copies (note supérieure à 15) sont exceptionnelles. Dans l'ensemble, les écarts de notes entre correcteurs sont faibles (plus ou moins deux points par lot de correction). Enfin, la moyenne pour la partie Droit est légèrement supérieure à celle d'Économie car beaucoup d'éléments de réponse sont consignés dans les annexes juridiques.

Les notes restent globalement décevantes sur la partie juridique compte tenu du sujet qui semblait facile pour les correcteurs.

- **Commentaires sur la forme.**

En règle générale, la forme du devoir (une note structurée pour la partie Économie) a été respectée. On remarque chez les candidats une volonté de produire une réponse organisée même si des maladroresses demeurent. Il est impératif de structurer la note en parties et si nécessaire en sous-parties.

Les correcteurs soulignent encore les fautes d'orthographe et d'expression qui semblent encore plus nombreuses que les années précédentes. Elles nuisent à la qualité globale du travail. Le barème 2013 valorise de deux points la forme : l'orthographe (un point) et la structuration du travail (un point). La méthode doit être privilégiée.

- **Commentaires sur le fond.**

Les copies font apparaître des faiblesses.

En premier, nous observons que le vocabulaire de la discipline n'est pas acquis.

En économie nous rappellerons aux candidats qu'ils doivent définir les notions clés du sujet (compétitivité, valeur ajoutée, solde commercial). Les correcteurs soulignent de nombreuses confusions et approximations : les candidats ont répondu conjointement aux questions 1 et 2, notamment les deux formes de compétitivité ne sont pas expliquées correctement.

De nombreux candidats confondent les objectifs avec les modalités de la politique industrielle. Les documents statistiques sont mal exploités voire non utilisés dans l'analyse.

Il est fondamental d'expliquer et de définir avant toute analyse.

En deuxième lieu, l'argumentation économique reste peu pertinente et incomplète. Les candidats se contentent trop souvent de recopier ou même de paraphraser les éléments des documents. De plus, les propos ne sont pas enrichis par des connaissances personnelles. Certains points du sujet n'ont jamais ou rarement été abordés par les candidats comme l'influence du taux de change de l'euro sur la compétitivité - coût.

La lecture du graphique 1 reste souvent approximative voire complètement fausse.

En troisième lieu, les consignes de travail (notamment pour la partie juridique) ne sont pas toujours respectées. Ainsi, la méthodologie de résolution d'un cas pratique n'est pas connue ou mal utilisée. Certaines compétences ne sont pas acquises telle la qualification juridique. Les correcteurs constatent également que les candidats énoncent bien les règles de droit mais passent directement à la solution sans construire une véritable argumentation juridique.

Nous rappellerons que la rédaction de la réponse respecte un raisonnement rigoureux :

- l'exposé des faits et transposition de la question en termes juridiques
- la formulation du problème de droit à résoudre (sous une forme interrogative)
- les règles applicables (avec des références juridiques précises)
- la solution au cas proposé

3. Conseils aux candidats

Il faut répéter aux candidats l'importance pour la préparation de l'épreuve :

- de travailler la méthodologie de résolution d'un cas pratique,
- d'approfondir les notions économiques et juridiques,
- de s'intéresser à l'actualité afin de développer une véritable culture,
- de s'entraîner à cette épreuve en respectant le temps imparti,
- de soigner l'orthographe et la grammaire.

4. Suggestions et remarques générales

Les correcteurs proposent de revoir l'intitulé des questions. D'une part, il est souhaitable que les verbes d'action proposés correspondent à ce qui est attendu du candidat (ex : quand il est demandé d'analyser, ne pas attendre un constat descriptif) et que les thèmes des questions soient suffisamment différents pour éviter les confusions (par exemple entre constat de la désindustrialisation et compétitivité). D'autre part, il serait peut-être pertinent d'éviter le double questionnement dans une même question.

Les correcteurs ont apprécié :

21. la fourniture d'une grille de correction précise et claire
22. la « copie test » qui a permis d'harmoniser au mieux la correction
23. l'ambiance générale de travail des deux journées au lycée Monchapet de Dijon

Management

Le sujet ALOGIRENOV

Le sujet est jugé classique et plutôt conforme aux attentes (structure, questions, référence aux auteurs). Il paraît *a priori* assez peu dense et sans « piège », avec un gros descriptif de la situation, et deux « ressources » assez étoffées. Il comporte cinq questions au lieu de six l'an passé (et sept il y a deux ans), ce qui concentre davantage les points. Son traitement ne semble pas nécessiter des connaissances très étendues. Le questionnement porte pour une bonne part sur le programme de 1^{re} année, ce qui est plutôt satisfaisant : les candidats sont ainsi incités à éviter les « impasses ». Au regard des trois dernières sessions, ce positionnement est récurrent - comme l'absence de questions sur la partie concernant la structure de l'entreprise.

Enfin, et de façon assez surprenante, le sujet ne comporte aucune véritable question sur le ou les problème(s) de management : l'examen de la situation se termine avec la question 4, la question 5 appelle les solutions... en énonçant les problèmes !

En ce qui concerne les références aux **auteurs** :

- une seule question (Q3) appelle explicitement une référence à un auteur, en l'occurrence Mintzberg, à partir de la ressource 2. Pas de vraie difficulté de ce point de vue.
- aucune question « invalidante », c'est-à-dire privant de points le candidat qui ne connaîtrait pas l'auteur cité en référence et ses travaux (c'était le cas l'an passé avec la Q1 faisant référence à Ansoff, c'était également le cas du sujet 2010 faisant référence pour une question à la méthode PESTEL, et pour une autre à la carte des forces concurrentielle de Porter).
- plusieurs questions appelaient (non explicitement) la mobilisation de travaux d'auteurs ou d'outils spécifiques (le corrigé « officiel » en fait mention) :
 - la Q1 sur les stratégies globales (Ansoff),
 - la Q2 avec la matrice SWOT ou FFOM (ou le modèle LCAG), la méthode PESTEL, la carte des forces concurrentielles de Porter,
 - la Q4 où pouvaient éventuellement être évoqués les travaux de Cyert & March, de Crozier (mais le corrigé n'y fait aucune référence),
 - la Q5 portant notamment sur la motivation, et qui permettait notamment de mobiliser les travaux de Maslow, Herzberg, Vroom.

Une seule référence obligatoire, donc, mais beaucoup de références possibles. Le barème proposé au niveau national valorise les réponses qui s'appuient sur ces références.

Le corrigé

On a pu noter que le corrigé proposait des éléments de réponses dont aucune trace ne figure dans le sujet :

- Q2 concernant le diagnostic stratégique (le « démarchage direct très actif de la force de vente » ?) ;
- Q4 concernant les parties prenantes (aucune information sur les clients et fournisseurs dans le sujet).

Le barème

Cette année comme l'an passé, un barème national a été fourni. Sa forme était cependant un peu nouvelle, dans la mesure où il proposait d'évaluer les réponses en « niveau » de points : éléments requis pour obtenir un point, puis 2 points, etc...

La commission d'entente a dû adapter cette proposition nationale. En effet, il semblait difficile de l'utiliser dans sa version originale :

- pour la Q1 sur 4 points, on proposait dès le niveau 2 une référence à Ansoff (référence qui s'est avérée absente dans la plupart des copies) ; comment alors valoriser les réponses par ailleurs acceptables, mais sans référence à Ansoff ?
- même problème pour la Q5 sur 4 points, où l'on proposait dès le niveau 2 une référence à Maslow, Herzberg ou Vroom ;
- pour la Q2 sur 5 points, on propose d'attribuer le 5^{ème} point au candidat qui « formule des propositions pertinentes pour orienter les choix stratégiques des dirigeants », alors que le corrigé n'en fait nulle mention.

La commission d'entente s'est donc efforcé de garder autant que possible l'esprit de ce barème, tout en le rendant plus opérationnel, et de fait moins pénalisant pour les candidats qui ne faisaient pas de référence immédiate aux auteurs (on rappelle ici que le BTS n'est pas un diplôme universitaire).

Enfin, ce barème, pas plus que les précédents, n'a prévu de sanctionner formellement (par l'attribution de points réservés) l'orthographe, la syntaxe ou la structure de la copie. Dans le même esprit, il n'a pas été prévu non plus de « malus » pour les copies mal présentées, mal rédigées ou mal orthographiées. La commission a considéré que ces aspects devaient bien être pris en compte, mais que les correcteurs pouvaient tout à fait le faire à travers les arrondis (par excès ou par défaut).

La prestation des candidats

Éléments statistiques¹

Moyenne : 11,22 Note la plus haute : 20 Note la plus basse : 0 (copie vierge) puis 1.

1334 copies corrigées (sans les absents) pour 33 correcteurs.

Un peu plus de 40 copies effectivement corrigées par correcteur en moyenne (soit 4 de plus que l'an passé).

Remarque : on pourrait souhaiter que soit convoqué **au moins 1 correcteur de management par lycée public ou privé** concerné par le BTS (on a noté que certains lycées n'étaient pas représentés cette année).

Appréciation d'ensemble

Globalement, les résultats sont meilleurs que pour la session 2012 (+ 0,9 points de moyenne). Tout l'éventail des points a été utilisé (hors copie vierge, de 1 à 20), les candidats ayant produit des copies de niveaux très hétérogènes. Certaines copies ont témoigné d'une vraie compréhension du cas, voire d'une réelle érudition que le barème a tout à fait permis de valoriser.

À l'inverse, on a pu déplorer nombre de copies où figuraient des réponses difficilement intelligibles, rédigées dans une langue très approximative (ce qui est inquiétant).

Les correcteurs n'ont pas eu le sentiment que le niveau général des copies ait significativement évolué. La progression de la moyenne est sans doute davantage à rechercher dans le barème : dès l'évaluation des copies-test, on a pu pressentir qu'il serait plutôt valorisant, y compris pour des copies moyennes.

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

Question par question

Question 1 : les stratégies globales – Les stratégies sont en général repérées par les candidats, mais Ansoff est assez peu cité en référence, de sorte que le 4^e point est rarement attribué.

Question 2 : le diagnostic stratégique - Les outils du diagnostic sont assez bien connus, particulièrement la matrice forces/faiblesses/opportunités/menaces. Cependant, certains candidats se limitent à l'un seulement des aspects, interne ou externe. On doit par ailleurs rappeler que, si le tableau est un bon outil pour une présentation structurée, il ne dispense pas de rédiger un minimum les éléments de réponses, de sorte qu'ils soient explicites. L'évocation très vague d'un aspect de l'entreprise ou de l'environnement, sans précision de ce qui en fait une force, une faiblesse, une menace ou une opportunité, n'est pas suffisante.

Question 3 : le virage stratégique – Il n'est pas toujours suffisamment explicité. Certains candidats n'obtiennent de fait que le point concernant la stratégie émergente, qu'ils ont su repérer comme telle grâce à la ressource, sans avoir au préalable correctement exposé le virage stratégique.

Question 4 : les effets contradictoires du virage stratégique sur les parties prenantes – On trouve assez souvent une définition des parties prenantes, ce qui constitue une satisfaction. Malheureusement, de nombreuses réponses n'évoquent que les salariés, ou les salariés et les actionnaires, en négligeant les banques. Les réponses les plus complètes abordent également le cas des clients et des fournisseurs, bien que le sujet ne fournisse aucun élément les concernant.

Question 5 : les conditions à mettre en œuvre pour répondre aux problèmes de management - Cette question appelle plusieurs réflexions. Tout d'abord, comme on l'a vu à l'examen du sujet, les candidats sont dispensés de repérer eux-mêmes les problèmes de management, puisqu'ils sont énoncés dans la question : le redéploiement des ressources (dont on suppose, bien que ce ne soit pas explicitement dit, qu'elles peuvent être humaines, matérielles et financières), et la motivation du personnel. Ensuite, la formulation du sujet « conditions à mettre en œuvre » n'est pas des plus claires : il faut comprendre que ce sont des **solutions** qui sont attendues (toutefois, cette formulation ambiguë n'a semble-t-il pas représenté une réelle difficulté pour les candidats).

Au final, les réponses évoquent, à juste titre, la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC), et les mesures en faveur de la motivation du personnel. Les auteurs sont assez souvent convoqués, notamment Maslow et Vroom, plus rarement Herzberg.

En revanche, il est trop peu question du devenir de l'entreprise spécialisée rachetée antérieurement, et des ressources financières (très brièvement évoquées par le corrigé il est vrai).

Les conseils aux candidats

À l'évidence, une bonne préparation à l'examen passe par **un travail régulier et systématique des éléments du programme (1^{re} et 2^e années), 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. : modalités et enjeux) 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 et l'orthographe.

À éviter

- Proposer un « catalogue » de solutions sans rapport précis avec le cas étudié.
- Des réponses peu synthétiques où les éléments pertinents sont noyés dans le verbiage.
- Les citations d'auteurs, de théories, ne constituent pas une réponse – *a fortiori* lorsqu'elles sont sans rapport clair avec la question ! Les références doivent être un point de départ qui sert à motiver la réponse.
- Le recopiage de longs passages.
- La paraphrase.

Le déroulement des corrections et l'harmonisation

La correction de deux copies-tests, effectuée en réunion plénière avant le début des travaux, et suivie d'une discussion, a permis à chacun de cerner le cadre de l'évaluation.

Nous avons dès le départ tenu un tableau statistique faisant apparaître par correcteur sa moyenne, sa note la plus haute, sa note la plus basse et le nombre de copies corrigées. Chacun l'a renseigné après 5 copies, puis après 10 copies, et 20 copies, jusqu'au nombre total de copies corrigées. Les résultats de tous étaient ainsi consultables en permanence, permettant à chaque correcteur de se situer par rapport à l'ensemble, et de vérifier le caractère acceptable de son écart à la moyenne générale.

La réunion de l'ensemble des correcteurs à l'issue des 5, des 10, puis des 20 premières copies, et l'examen des résultats a permis à chacun de positionner son évaluation par rapport aux autres, et éventuellement de la revoir.

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

B.O. N° 32 du 28 août 2008

BTS - Définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur

« Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention «non valide» à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en oeuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention «non valide» est portée à l'épreuve.

La non conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet. »

FORME PONCTUELLE

11 candidats ont passé l'épreuve en anglais, 9 en espagnol, 3 en allemand et 1 en Italien.

N < 5	5<N≤8	8<N≤10	10<N≤13	13<N≤16	N>16
2	3	1	10	4	5

Moyenne générale : 12,68 (moyenne 2012 : 12,35)

7 dossiers sur 24 ne répondaient pas aux critères de composition et des pénalités ont été appliquées, conformément à la grille de notation (une seule situation en LVE, pas de fiche relative à la collaboration, 4 fiches ne correspondant pas à des types d'activités différents).

1) Conditions de forme :

a) Les dossiers

- Points positifs :

Les dossiers sont en général reliés et bien présentés. Ils sont remis en deux exemplaires.

Les candidats sont venus avec leur dossier, aucun commentaire n'a été fait sur le défaut de dossier personnel.

Tous les candidats utilisent le modèle officiel pour renseigner les fiches E4.

- Point négatif :

Les critères de composition du dossier ne sont pas toujours respectés. Ainsi, certains candidats présentent 2 fiches correspondant à un même type de situation, une seule fiche dans un contexte international. La situation de collaboration avec le manager est parfois oubliée.

Certains candidats sont ainsi **pénalisés** selon la grille officielle retenue.

b) le déroulement de l'épreuve

- Point positif :

Le déroulement de l'épreuve est connu, les candidats s'y préparent en ce sens.

- Point négatif :

Les étudiants qui se présentaient en candidats libres n'ont pas toujours intégrés les modalités de l'épreuve ponctuelle. Généralement il s'agit d'étudiants qui ont passé leurs épreuves en CCF l'année précédente alors qu'ils étaient en cursus scolaire et avaient échoué à l'examen. Ils pensaient donc repasser la même épreuve en candidat libre et n'imaginaient pas que les modalités sont différentes en changeant de statut.

2) Prestations des candidats

- Sur le fond

- Le style de management n'est pas toujours précisé.
- Les situations retenues **ne décrivent pas une situation de communication orale** mais correspondent trop souvent au récit de plusieurs situations de communication pouvant se dérouler sur une longue période et à un enchaînement de tâches pour finaliser une action ou une mission.

En substance :

La grande majorité des étudiants ne comprennent pas la finalité de l'épreuve qui est non pas de décrire des tâches et des activités comprenant des situations de communication pour réaliser une action, mais :

- ***d'analyser, de critiquer positivement et négativement une communication orale, c'est à dire un dialogue entre deux ou plusieurs personnes, et donc en conséquence d'analyser et critiquer les stratégies de communication, les stratégies relationnelles, lors d'une conversation, d'une discussion ou d'une intervention orales, utilisées par chaque protagoniste pour atteindre leurs objectifs respectifs, incluant leurs enjeux.***

De ce fait, aucune analyse de la situation de communication n'est possible, puisqu'aucune situation de communication orale n'est décrite, et par ailleurs, cela va de soi, la description des stratégies de communication utilisées lors de la communication orale (demandée dans la fiche E4), devient une description d'activités et de tâches menées à bien pour réaliser une action ou une mission.

- Les contextes de certaines situations ne sont pas **clairement et suffisamment bien décrits**. Il manque des éléments importants et précis, ou il y a des imprécisions voire des confusions dans les descriptions. Ce qui gêne les jurys pour construire une simulation efficace.

- La dimension interculturelle est très peu abordée par les candidats.

- Sur la forme

L'attitude est professionnelle, présentation physique et comportement pendant l'épreuve, aussi bien lors des entretiens que pendant les simulations. Les candidats font preuve d'écoute active et la qualité des réponses apportées est globalement satisfaisante.

La tenue vestimentaire était adaptée sauf pour une candidate.

Les niveaux de langue sont très hétérogènes, cependant la majorité des candidats ont une expression convenable et font usage d'un vocabulaire adapté à leur situation.

3) Conseils aux candidats

- 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.

- Soigner orthographe et grammaire.

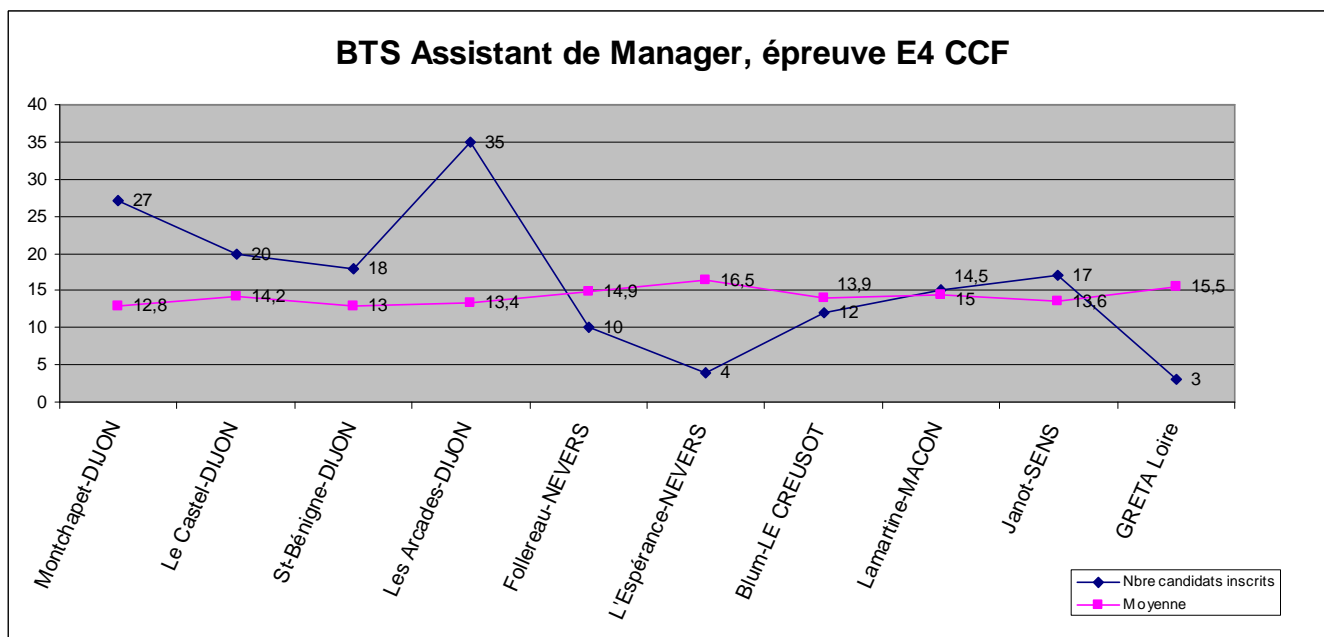
- Choisir une véritable situation de communication orale : **c'est à dire un dialogue entre deux ou plusieurs personnes, sur lequel portera toute leur analyse en termes de description, de stratégies, d'enjeux et d'évaluation.**

- 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.

- Pour la préparation de l'épreuve

- Connaître les modalités de l'épreuve décrites dans le référentiel. L'épreuve ponctuelle est différente de l'épreuve en CCF.
- 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 leurs stratégies de communication orale** employées pour parvenir à leurs objectifs et **bien évaluer le résultat de cette communication orale** en montrant les erreurs et les interventions positives de chaque acteur.
- S'entraîner pour bien gérer son temps sur l'ensemble de l'épreuve.
- **Préparer des informations sur le pays étranger concerné par les fiches de communication à l'international** pour pouvoir intervenir sur l'interculturalité.

FORME CCF : 162 candidats inscrits



II-5 DOPS

Composition de la commission de correction : 12 professeurs d'économie et gestion enseignant en section de Technicien Supérieur Assistant de Manager une ou plusieurs des finalités 1 à 5 en 1^{ère} année ou 2^{ème} année.

Nombre de copies corrigées : 196 copies

1/ Le sujet 2013

La SARL Les Courriers provençaux est un opérateur de transport de voyageurs : transport scolaire, lignes régulières, transports touristiques. La direction s'est engagée dans une démarche de certification qui impose le respect quotidien d'un référentiel. Cette nouvelle orientation nécessite l'implication de tous les collaborateurs, or un premier bilan soulève la question du turnover chez les conducteurs.

Le diagnostic opérationnel vise à établir un état des lieux sur les départs des conducteurs de l'entreprise.

Le sujet a été qualifié, selon les enseignants et étudiants/candidats rencontrés, d'intéressant, plus facile et plus accessible que les sujets précédents. Et pourtant, au final, la moyenne des notes baisse de presque un point par rapport à la précédente session.

- **Les annexes**, étaient au nombre de neuf. Cinq d'entre elles présentaient un ensemble de données quantitatives : évolution des effectifs, motifs des départs des conducteurs, nombre de recrutements sur quatre ans, formules de calcul d'indicateurs à des fins d'analyse des départs constatés.

- **La répartition des points** entre les deux parties était plus équilibrée que l'an dernier : 45 pour le diagnostic et la proposition de solutions et 35 points pour la mise en œuvre de la décision.

2/ Le barème impératif - le corrigé indicatif

Après la phase d'appropriation du barème, l'ensemble des correcteurs a procédé à l'évaluation d'une même copie-test. Des écarts minimes de notation ont été constatés. Un comparatif des résultats a été fait après la correction de cinq copies par correcteur.

Dès les premières copies corrigées, le barème, exigeant un certain type de réponses, a été jugé sévère.

3/ Les copies - La notation

➤ Première partie : Diagnostic et propositions de solutions

• LE DIAGNOSTIC OPERATIONNEL

Dans la plupart des copies, le contexte managérial n'a pas suffisamment été pris en compte, de même les enjeux et les objectifs poursuivis. Les candidats se sont contentés de rédiger une succession de phrases reprenant des informations glanées au fur et à mesure de la lecture du sujet et des annexes. Ex. : *"Les plannings horaires changent trop souvent et ne contribue pas au bon climat social"*.

L'analyse a fait grandement défaut ; trop souvent, les propos ne sont pas argumentés, les conséquences et les risques ne sont pas envisagés. On perd alors de vue la raison d'être du diagnostic, à savoir constituer pour le manager une aide à la décision.

Les candidats ont étudié les causes du problème sous leur aspect qualitatif : formation insuffisante des conducteurs, politique RH à repenser, contraintes liées au métier lui-même. L'analyse quantitative a été négligée. Les données chiffrées contenues dans les annexes avaient pour but d'amener le candidat à donner du sens à sa réflexion lui permettant ainsi de justifier et d'argumenter son propos. L'annexe 7

présentait trois indicateurs dont la formule de calcul était donnée. Il suffisait aux candidats de remplacer les formules littérales par les données chiffrées contenues dans les tableaux. Trop peu l'ont fait... lorsque les formules ont été appliquées, les données étaient parfois erronées et plusieurs copies ont révélé que le sens du mot "Taux" semblait inconnu, puisque le total n'a pas été multiplié par cent.

• LES ANNEXES AU RAPPORT

Les candidats, dans leur très grande majorité, se sont cru obligés de présenter un diagramme causes-effet (diagramme 5M ou diagramme d'Ishikawa) ou un arbre de causes. Ces outils de gestion administrative peuvent s'avérer utiles pour construire la réflexion de l'assistant mais, ne peuvent, en aucun cas, ni remplacer l'analyse approfondie du problème, ni être soumis tel quel au manager. Ex. : *"Je vous ai synthétisé tous ces problèmes dans un diagramme d'Ishikawa que je joins au rapport"*.

Quelques candidats ont présenté les données chiffrées sous forme de diagramme de Pareto ou de diagramme en radar, sans se préoccuper de la pertinence de ces annexes.

Il est clair que les candidats ont utilisé un temps précieux à la réalisation de ces outils au détriment d'une réflexion approfondie portant sur les enjeux, les contraintes, les répercussions sur l'organisation du travail et sur les conditions de travail des acteurs.

• LES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Des solutions ont été proposées... elles étaient suggérées par le sujet et l'annexe 8. Cependant, elles ont été présentées façon catalogue ou liste, sous forme d'énumérations. Or le barème valorisait les réponses structurées en catégories de solutions, détail des solutions opérationnelles et justification de chaque solution proposée. Nombreux sont les candidats qui ont perdu des points sur les 16 à attribuer.

• LA MISE EN FORME

Le principal reproche réside dans le fait que bon nombre de candidats rédigent encore leur rapport comme s'il s'agissait d'une dissertation en deux parties : 1^{re} partie - Diagnostic et 2^e partie - Proposition de solutions. Sont-ils influencés par le travail de rédaction qu'ils entreprennent dans la discipline Culture générale et expression : utilisation des connecteurs logiques *"en effet, aussi, enfin"* ?

Certaines copies ont révélé une expression écrite pauvre et une orthographe médiocre. D'autres productions mieux rédigées, péchaient par leur manque de structure.

La notation de cette première partie s'élève à 9,31 / 20, ce qui est peu compte tenu de la quantité d'informations à exploiter à travers le sujet posé.

➤ Deuxième partie : Mise en œuvre de la décision

• FICHE DE POSTE "CONDUCTEUR(TRICE) ROUTIER DE VOYAGEURS" (18 pts)

Il est clairement mentionné que cette fiche doit permettre d'améliorer le recrutement des conducteurs. Cette mention a pu influencer certains candidats qui se sont focalisés sur la création d'une fiche de profil de poste afin d'aider le recruteur dans le choix des conducteurs.

Les correcteurs ont rarement trouvé une fiche de poste complète et structurée. Le barème exigeait cinq rubriques détaillées. Trop souvent les candidats se sont contentés des rubriques "activités" et "compétences requises" (*savoir-faire et savoir être*).

• LES ETAPES DU RAISONNEMENT CONDUISANT A PROPOSER UN MODELE DE GPS (17 pts)

L'annexe 9 décrivait les fonctionnalités et particularités de trois GPS. La question posée invitait le candidat à exposer sa démarche de réflexion aboutissant au choix d'un GPS répondant le mieux aux attentes. Un des trois appareils présentait un coût supérieur au budget alloué. Le barème établi exigeait du candidat qu'il élimine d'emblée cet appareil et qu'il effectue la comparaison uniquement sur les deux GPS entrant dans le budget. Certains correcteurs ont regretté cette exigence, arguant que, dans la pratique, et à la condition de motiver son choix, un assistant peut tenter de montrer que, bien que dépassant le budget unitaire de 82 €, le choix de ce GPS s'avère le plus pertinent.

Dans certaines copies, la démarche était absente, seul figurait un tableau comparatif. D'autres copies ne présentaient même pas de tableau, une vague énumération de fonctionnalités apparaissait.

La notation de cette deuxième partie s'élève à 10,17 / 20. Cette note moyenne montre que la majorité des candidats n'a pas réussi à faire le lien entre le problème constaté et la mise en œuvre concrète et opérationnelle d'une solution.

• **RESULTATS STATISTIQUES**

E5 - 2013 Moyenne des copies	Note la plus haute	Note la plus basse	Session 2010 : 10,02 Session 2011 : 11,42 Session 2012 : 09,91
9,05	15,00	1,50	

Nombre de copies	[0-7[[7-9[[9-10[[10-13[[13-15[[15-20]
196	29	49	36	67	14	1

Seulement 8 % des copies ont obtenu une note égale ou supérieure à 13.

Cette moyenne, la plus faible depuis la première session, montre combien il va falloir guider les étudiants dans leurs apprentissages et les aider tout au long de leur formation à appréhender ce type d'exercice. Le nombre de sujets officiels à disposition (8 sujets) devraient permettre de montrer la diversité des attentes et ainsi éviter tout formatage.

4/ Les conseils aux candidats

➤ Prendre les minutes nécessaires pour effectuer une lecture approfondie du sujet et de ses annexes et prendre conscience que toutes les informations données ont leur importance et doivent donc être prises en compte et traitées, en particulier les données chiffrées.

➤ Comprendre qu'identifier et énoncer un problème (et ses causes apparentes) ne suffit pas. Il convient de procéder à une analyse approfondie de chaque élément ou paramètre, en cherchant, par exemple, à identifier les sous-causes, à mesurer l'importance du phénomène et les enjeux pour chacun des acteurs, à recenser les conséquences et les risques encourus pour et par l'entreprise, le personnel, les partenaires externes, etc.

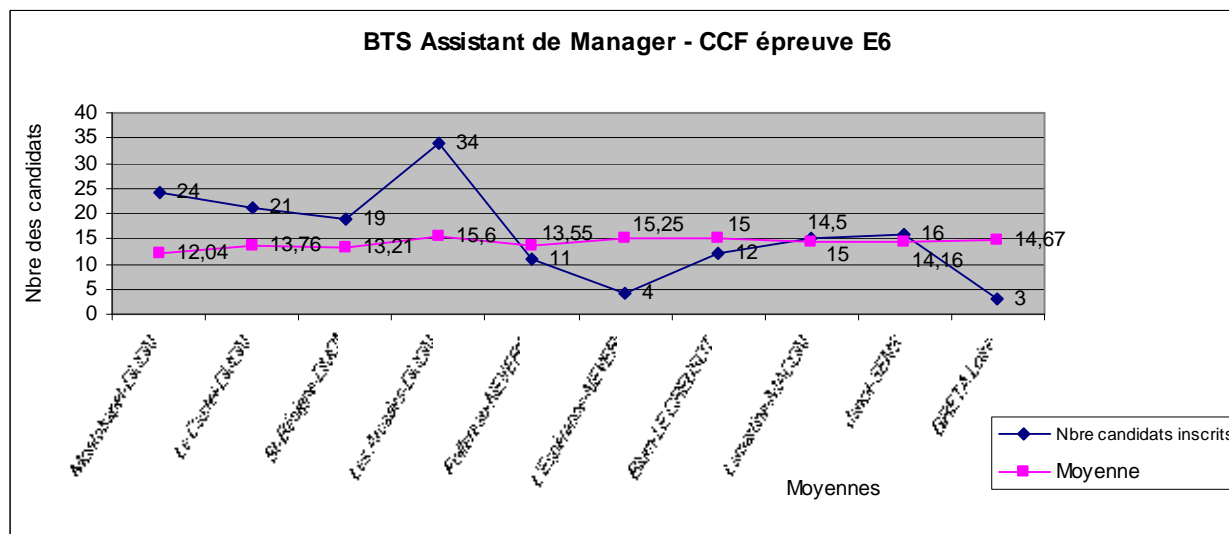
➤ Tenir compte des spécificités de chaque sujet et ne pas vouloir à tout prix plaquer une analyse-type telle qu'elle aurait pu être vue en classe.

➤ Considérer qu'un rapport destiné à un supérieur hiérarchique afin de l'éclairer dans sa prise de décision doit en aucun cas s'apparenter à une dissertation. Un document présentant une structuration apparente (parties, sous-parties, titres, sous-titres) est attendu.

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

II-6 ACTION PROFESSIONNELLE

B.O. N° 32 du 28 août 2008



Forme ponctuelle

L'organisation

Réunion d'harmonisation puis étude des dossiers des candidats par les commissions.
4 commissions étaient prévues pour 29 candidats.

Le 21 mai certains dossiers n'ont pas été remis. 4 dossiers étaient manquants. 26 dossiers ont été comptabilisés par les commissions le jour des interrogations.

Le premier matin un seul candidat a été interrogé par une commission.

L'étude des fiches descriptives E6

Constat

❖ Sur le fond

☞ Les missions proposées ne correspondent que très peu aux missions relevant des compétences attendues d'un assistant de manager (ex : commander des agendas ; rédiger un rapport avec un stagiaire, recenser les entrées et sorties de l'entreprise). Il y a parfois confusion entre les compétences attendues pour l'épreuve E6 et celle de E4.

☞ Les intitulés des actions sont souvent peu en rapport avec les contenus.

☞ Le contexte international est souvent absent (aucun support en langue étrangère) ou ne concerne que la rédaction d'un courrier.

☞ Dans leur grande majorité, les fiches correspondent à des actions réalisées en entreprises.

❖ Sur la forme

- ☞ La qualification des catégories d'action ne correspond pas toujours aux exigences du référentiel.
- ☞ Les moyens mis en œuvre sont souvent des échanges de mails ou des lettres.

Suggestions

☞ Concernant les fiches E6.

- Préciser de nouveau la notion de contexte international. Une situation professionnelle est considérée en « contexte international » lorsque le candidat s'est exprimé en langue étrangère dans le cadre de sa mission et non pas seulement parce que l'entreprise travaille à l'international.

- Choisir des cas simulés qui permettraient d'avoir de véritables contextes professionnels avec une véritable problématique.

SITUATION D'ÉVALUATION A

Le déroulement des interrogations

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

Constat

☞ Les candidats présentent généralement cette première partie à partir d'un diaporama bien conçu et bien structuré.

☞ L'entretien d'explicitation permet de faire préciser la contribution aux activités du service ou du manager

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

Constat

☞ L'action choisie est souvent présentée selon le déroulement chronologique. L'entretien avec la commission permet aux candidats d'apporter les informations complémentaires nécessaires à la compréhension.

☞ On peut constater un niveau très hétérogène des actions menées et des prestations des candidats.

SITUATION D'ÉVALUATION B

Le livret informatique

Constat

☞ Le pourcentage de compétences validées n'est pas toujours mentionné.

☞ Les compétences non validées ne sont pas toutes répertoriées.

☞ Les intitulés ne correspondent pas toujours aux contenus des productions proposées (ex "Animer un travail collaboratif" est illustré par la création d'un diaporama)

☞ Des compétences sont validées alors que le candidat n'a jamais entendu parler du logiciel spécifique (Sphynx, Freemind) ou de la notion (plate-forme collaborative)

L'évaluation des compétences informatiques

L'évaluation a été effectuée sur sondage (3 ou 4 productions)

Constat

☞ Les supports numériques ne sont pas toujours fournis ou ne correspondent pas au livret.

☞ Très souvent, les compétences validées ne sont pas maîtrisées par les candidats.

☞ Il est très difficile d'évaluer l'étendue des compétences informatiques et d'apprécier les lacunes. Par sondage, il est très difficile de mesurer le degré de maîtrise des logiciels.

Suggestions

☞ *Il est nécessaire de rappeler que le jury doit disposer de la liste des compétences réellement validées par le professeur responsable ainsi que des supports numériques correspondant*

Niveau des candidats

Les moyennes ont été données par les commissions à l'issue des interrogations

<i>Nombre de candidats</i>	<i>26</i>			
	<i>Jury 7</i>	<i>Jury 8</i>	<i>Jury 9</i>	<i>Jury 10</i>
<i>28 mai</i>	<i>11</i>	<i>12,5</i>	<i>10</i>	<i>04</i>
<i>29 mai</i>	<i>14,5</i>	<i>16</i>	<i>15,3</i>	<i>14,7</i>
Moyenne	12,7	14,2	12,6	9,3
Moyenne générale	12,2			

Répartition des notes

<10	= 10 ou >10 et <12	= 12 ou >12 et <15	=15 ou > 15
3	5	6	12

Note la plus haute 20
Note la plus basse 4

Module optionnel de spécialisation

EF2 - ÉPREUVE FACULTATIVE - MODULE DE SPECIALISATION

CENTRE D'INTERROGATION DE SENS

NOTATION

Nbre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées						
7	13,42 / 20	17	15	14	14	13	11	10

1 candidate inscrite ne s'est pas présentée

NOTATION

Nbre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées						
8	11,37 / 20	16						07

DEROULEMENT DE L'EPREUVE : SYNTHESE DES DEUX COMMISSIONS

Les étudiants ont travaillé par groupe de 4 au sein de la mairie de Sens, où ils ont été accueillis dans différents services pour travailler sur quatre projets **réels** :

- l'obtention du label « Bien vivre, vieillir ensemble »
- l'organisation d'une activité « chasse aux œufs » pour les élèves des écoles maternelles
- l'organisation de la journée « Mobilité active »
- l'organisation de la fête du CCAS « Les Champs Plaisants »

Les candidats ont été répartis entre les deux commissions de façon à ce que les jurys n'entendent que deux fois les exposés portant sur un même projet.

EXPOSE

Dans sa forme, il correspond globalement aux exigences de l'examen : présentation du contexte, analyse des actions, démarches et outils spécifiques du domaine concerné, bilan.

Les candidats ont respecté la durée de 10 minutes qui leur était impartie, pour quelques uns l'exposé a été cependant un peu trop court.

Dans la majorité des cas, il n'existe pas de véritable dossier mis en forme pouvant être présenté dans sa globalité au jury, il s'agit la plupart de temps de feuilles volantes rangées dans une pochette.

Une seule candidate s'est appuyée sur un diaporama.

Concernant la gestion par les candidats des documents présentés au jury, elle a été jugée satisfaisante par la commission C. En revanche, le jury de la commission D a parfois été noyé sous les documents, présentés tous en même temps, parfois il n'en a pas vu un seul.

S'agissant du contenu, les présentations sont presque exclusivement centrées sur la tâche, sans prise de recul par rapport à ses enjeux dans le contexte précis de la collectivité locale.

ENTRETIEN

Les exposés étant essentiellement centrés sur la tâche, le jury a cherché par son questionnaire à amener les candidats à réfléchir sur les liens entre le projet et le rôle et le fonctionnement de la collectivité locale, en termes par exemple d'obligations de service public, de budget ... Si les notions élémentaires semblent connues, elles sont parfois énoncées sans être comprises (exemple : les quatre principes du service public) et les candidats parviennent difficilement à faire les liens attendus.

Ainsi, les connaissances théoriques sur le fonctionnement de la mairie restent superficielles et ne permettent pas une réelle compréhension du sens des actions menées.

CENTRE D'INTERROGATION DE DIJON

Commission A : METIERS DE LA DEFENSE ET DE LA SECURITE CIVILE

Moyenne : 14/20

Les étudiants se sont intéressés durant une année scolaire aux différents métiers de la défense et de la sécurité (Police, gendarmerie, Marine, pompiers...). Pour l'épreuve, ils présentent tous les deux mêmes thèmes : l'anniversaire de Camerone et la notation.

Les deux dossiers proposés par les candidats sont tous constitués de documents issus de recherches Internet, mis en forme différemment et agrémentés de photos et de photocopies (ex. : statuts de l'Amicale des Anciens de la Légion Étrangère).

- DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE :

L'exposé ne correspond pas réellement aux exigences de l'examen, à savoir : présentation du contexte du travail, analyse des actions menées, démarches et outils spécifiques du domaine concerné, bilan.

L'exposé dans la réalité vue et entendue, ressemble davantage à un listing du style : « Qu'est-ce que le BTS AM, qu'est-ce le module de spécialisation... *puis*, nous verrons la bataille de Camerone, la Légion Étrangère, et l'AALÉ21 et pour terminer le protocole de cérémonie... ».

Cependant dans la majorité des cas, l'exposé est travaillé, il est dynamique, structuré, accompagné d'un diaporama. L'expression orale est satisfaisante.

L'entretien :

Généralement les étudiants ont des difficultés à expliquer les documents qu'ils présentent et à répondre aux différentes questions. Leurs connaissances sont fragiles, sans doute liées à un manque de curiosité de leur part.

La notation :

Nous avons eu des difficultés à remplir les parties 1 et 2 de la grille d'évaluation ce qui nous a obligé à adapter les critères en fonction de ce que nous avons écouté. Ceci toujours dans le même esprit : ne pas pénaliser les étudiants.

Globalement, durant cette épreuve de 30 minutes, nous n'avons pas perçu une spécialisation dans les métiers de la défense et de la sécurité civile.

Commission B : ORGANISATION D'EVENEMENTS CULTURELS

LA NOTATION

Nbre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées						
7	13,43 / 20	16	15	14	13	12	12	12

L'EXPOSE

Tous les candidats ont présenté la même activité : la préparation du "Festival Théâtre en mai" programmé par le Théâtre Dijon Bourgogne (TDB).

Cette activité comportait différentes actions :

- Constituer un dossier de subvention,
- Simuler la présentation d'une pièce de théâtre à l'aide d'un diaporama,
- Concevoir une "Fiche contact" afin de communiquer avec les partenaires professionnels et institutionnels,
- Rédiger un communiqué de presse,
- Établir une feuille de route dans le cadre de l'accueil de compagnies françaises, espagnoles et anglaises,
- Rédiger deux types de contrats : cession de spectacle et embauche d'un intermittent, à partir d'exemples donnés.

Les interrogateurs ont donc entendu sept fois le même exposé, à quelques variantes près, vocabulaire ou plan adopté. Les annexes présentées étaient sensiblement identiques. Seul le choix de la pièce de théâtre pouvait différer : "Gemelos", "Vigile", "La dernière noce"...

Le thème du module annoncé par les candidats, "Organisation d'un événement culturel", semblait accrocheur. En fait, les exposés manquaient de consistance et se résumaient à présenter sans analyse les unes à la suite des autres les neuf missions accomplies. De ce fait, les exposés dépassaient très souvent les dix minutes. Il aurait été préférable de sélectionner, par exemple, trois missions et d'en présenter les contours de manière approfondie.

L'ENTRETIEN

Une partie des échanges a porté sur les moyens et ressources à disposition et sur les méthodes. À sept reprises, la réponse donnée se limitait à "nous avons trouvé les informations sur Internet, sur le site du TDB". Et effectivement, consultation faite du site, les informations sont toutes à disposition.

Les questions plus précises sur les acteurs en présence, les destinataires de l'information, les objectifs poursuivis, les ressources informationnelles ou les techniques professionnelles ont obtenu peu de réponses précises.

LA COMMUNICATION

Les meilleurs candidats ont été ceux qui ont su par leurs qualités de communication présenter une analyse précise de la situation. D'autres par contre, malgré leur volonté de bien communiquer, n'ont pas suffisamment montré leur implication dans le travail qu'ils ont semblé subir.

SOUHAITS DES INTERROGATEURS

Il serait judicieux de demander aux candidats de déposer dans le centre d'examen, et ce avant le début de l'épreuve, le dossier sur lequel prend appui l'interrogation afin que ce dossier soit mis à disposition des interrogateurs.