

# Brevet de Technicien Supérieur « Management des Unités Commerciales » Session 2013

Inspection Pédagogique  
Régionale d'économie-gestion  
C. VALTAT

Rapport de synthèse

## Quelques évolutions de la réglementation

Pour les épreuves E5 et E6

[https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS\\_management\\_unites\\_commerciales.pdf](https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_management_unites_commerciales.pdf)  
(pages 85 et suivantes)

En résumé :

- L'épreuve d'ACRC est simplifiée ; le « mini cas » disparaît ; les compétences dans le domaine de l'informatique commerciale sont réellement évaluées.
- L'épreuve de PDUC bénéficie du CCF ; les étapes clés de la démarche de projet sont simplifiées et réduites à trois.
- le CCF (ACRC et PDUC) est progressif et se déroule au fil de la formation : approche identique à celle mise en place dans d'autres BTS récents en particulier celle du BTS Commerce international.
- Les journées préparatoires et de suivi attachées au stage ne sont plus obligatoires et donc non exigées lors du contrôle de la durée des stages, mais restent à la disposition des équipes pédagogiques.
- Les stages de première et de deuxième année ne sont plus strictement fléchés sur une ou l'autre des épreuves E5 ou E6, mais doivent permettre de bénéficier de toutes les opportunités offertes par une période en entreprise.

## Résultats par établissement

	pres	admis	% adm/pres
MANAGEMENT UNITES COMMERCIALES			
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	35	25	71.4%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	10	5	50.0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	51	48	94.1%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	-	0%
0211657M GRETA 21 SECTEUR MONTBARD	1	1	100%
0211985U SB FORMATION DIJON	20	11	55.0%
0212002M DIJON FORMATION	14	10	71.4%
0212025M GRETA 21 TERTIAIRE SERVICES	2	1	50.0%
0212052S CFA ST BENIGNE	52	29	55.8%
021912SK CCI DIJON	8	5	62.5%
058002SL ISOLES NIEVRE	2	1	50.0%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	16	14	87.5%
0580071M LPETP L'ESPERANCE NEVERS	16	14	87.5%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	2	1	50.0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	2	1	50.0%
0710042K LEGTP H. VINCENOT LOUHANS	18	15	83.3%
0710045N LEGT LAMARTINE MACON	23	21	91.3%
0711078L CIFA JEAN LAMELOISE MERCUREY	15	10	66.7%
0711137A LEGT CAMILLE CLAUDEL DIGOIN	18	12	66.7%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	2	-	0%
0711859K CFP SACRE COEUR PARAY	10	2	20.0%
0711896A LYCEE CATHOLIQUE CHALONNAIS	24	16	66.7%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	20	9	45.0%
071450SA CHALON FORMATION	17	8	47.1%
0890008A LYCEE DES CHAUMES AVALLOIN	16	13	81.3%
089002SB ISOLES YONNE	4	3	75.0%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	2	2	100%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	9	7	77.8%
TOTAL	410	284	69.3%
TOTAL	410	284	69.3%

## Évolution des effectifs

Année	2009	2010	2011	2012	2013
Nbre candidats	387	346	376	345	410

## Résultats par épreuve

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1- CULT.GEN&EXPR						
3984 CULT.GEN&EXPR	9	197	199	-	405	9.73
E2-A LVE 1:ECRITE						
0002 ANGLAIS	8	147	242	-	397	8.44
0007 ESPAGNOL	-	3	1	-	4	10.88
0030 ARABE LITTER.	-	-	1	-	1	6.00
E2-B LVE 1:ORALE						
0002 ANGLAIS	9	248	140	-	397	10.93
0007 ESPAGNOL	-	3	1	-	4	13.00
0030 ARABE LITTER.	-	1	-	-	1	11.00
E3-A ECO.-DROIT						
0908 ECO.-DROIT	10	140	255	-	405	8.72
E3-B MANAGE.ENTREP						
5808 MANAGE.ENTREP	9	261	119	-	389	11.31
E4- MAN&GEST.U.CO						
3913 MAN&GEST.U.CO	11	173	229	-	413	9.27
E5- ANA&COND.R.CO						
3914 ANA&COND.R.CO	5	322	61	-	388	12.67
E6- PROJ.DEV.U.CO						
3915 PROJ.DEV.U.CO	11	285	94	-	390	11.99
EF1 L.V.2						
0001 ALLEMAND	-	3	1	-	4	12.75
0002 ANGLAIS	-	2	-	-	2	11.00
0003 ARABE	2	-	-	-	2	
0007 ESPAGNOL	3	9	1	-	13	12.50
0008 ITALIEN	-	3	-	-	3	14.00
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	19.00
TOTAL	77	1798	1344	-	3219	10.38

## **LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE**

### **CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE**

**Rapport non transmis**

#### **LANGUES ANGLAIS, ECRIT**

##### **1. Conformité du sujet à l'examen**

Le sujet nous paraît tout à fait conforme à l'examen, tant par le thème que par le niveau de compréhension.

Comme en 2012, il n'est pas précisé que c'est un compte-rendu, or certains candidats dépassent le nombre de mots en rédigeant une introduction alors que ça n'apporte pas de points.

##### **2. Prestation des candidats**

La moyenne générale est de 8, 36/ 20 (7.66 / 20 en 2012).

Les élèves qui ont travaillé ont eu de très bonnes notes. Ceux qui n'ont rien fait ont eu de très mauvaises notes. Beaucoup d'élèves ont rédigé n'importe quoi ; il y a de nombreux hors-sujets.

Il est clairement apparu chez de nombreux candidats un problème de maîtrise de la langue française.

Le nombre de mots était assez élevé : aussi beaucoup d'élèves ont plus traduit que dégagé les idées principales du texte.

##### **3. Remarques et suggestions**

Il semblerait logique d'harmoniser les consignes des épreuves d'anglais des différents BTS : en effet, en MUC il est demandé de dégager les idées essentielles, en AM il est demandé de rédiger un compte-rendu... or les exigences ne sont pas les mêmes.

## **ECONOMIE GENERALE- DROIT ET MANAGEMENT DES ENTREPRISES**

**Rapport de la commission commune de correction de l'épreuve d'Économie et Droit (Assistant de Manager, Comptabilité et gestion des organisations, Commerce International, Négociation-Relation-Client, Assistant de Gestion PME-PMI, Management des Unités Commerciales)**

### **Économie – 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 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' Economie 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 maladresses 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 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 telles 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 :

- ✧ la fourniture d'une grille de correction précise et claire
- ✧ la « copie test » qui a permis d'harmoniser au mieux la correction
- ✧ 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<sup>o</sup> 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 (la 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 des 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 5ème 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 efforcée 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

#### *Eléments statistiques<sup>1</sup>*

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.

A 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.

---

<sup>1</sup> 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.



En ce qui concerne les références aux auteurs, elles sont maintenant peu ou prou installées dans les préoccupations des enseignants et candidats. On peut néanmoins rappeler certains éléments, figurant pour l'essentiel dans le rapport de la session 2012 :

- ces auteurs sont fort nombreux dans le programme (on en compte plus de trente, et un esprit critique pourrait avancer que leurs analyses sont d'inégale valeur), ils sont donc diversement mémorisés ; il y a les « incontournables », pas plus de quatre ou cinq, peut-être, et les autres (le champ du management étant fort vaste, beaucoup de penseurs peuvent être convoqués pour l'éclairer, de sorte que les correcteurs en découvrent chaque année de nouveaux, parfois improbables, au détour d'une copie !) ;
- la faculté de l'étudiant moyen à conceptualiser les analyses développées par les auteurs, et à les associer aux différents domaines d'étude produit fréquemment dans son esprit ce qu'on pourrait familièrement qualifier de « joyeux bazar » ; de fait, les correcteurs voient régulièrement surgir certains auteurs dans des réponses où on ne les attend guère, et à l'inverse, certains concepts sont attribués indifféremment à tel ou tel auteur...

Au final, on peut rester sceptique quant au bien fondé pédagogique de ces nombreuses références, compte tenu de la finalité initiale de la formation en STS, et du public accueilli (de plus en plus issu des baccalauréats professionnels).

### *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<sup>ème</sup> 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

A l'évidence, une bonne préparation à l'examen passe par **un travail régulier et systématique des éléments du programme (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> 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. : 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, notamment l'orthographe.

### *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, 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.

En début d'après-midi du premier jour, après **5 copies**, les moyennes des correcteurs s'établissaient de **7,9 à 14,3 (soient 6,4 points d'écart)**, pour une **moyenne de 11,09**.

En fin d'après-midi, sur des échantillons de **10 à 20 copies**, la moyenne était à **11,07 (avec un écart de 3,74 points)**.

Lors de l'harmonisation finale en réunion plénière, les moyennes constatées sur des ensembles de 29 à 42 copies étaient comprises entre **9,9 à 13,1 (soient 3,2 points d'écart)**, pour une **moyenne de 11,22**.

L'écart semble acceptable, compte tenu de la disparité de niveau entre des échantillons de cette taille.

## **EPREUVE E4 – MGUC**

### **Le sujet**

L'UC choisie est originale et colle à l'actualité commerciale (Drive). Le sujet est dans son contenu très classique et conforme aux exigences du référentiel. Le sujet était donc à priori facile à traiter en 5 heures, avec des tâches relativement simples en management et en gestion commerciale. L'aspect gestion comptable est cependant peu présent.

Les annexes étaient souvent confuses, peu professionnelles et pauvres en information. L'énoncé pouvait parfois porter à confusion.

Le barème n'était pas toujours en faveur du candidat en particulier sur le dossier 3.

Dossier 1 : Travail classique sur les performances avec un tableau de bord

Q1-3 Comparaison attendue entre les deux magasins mais non demandée dans la question. Cela a pénalisé de nombreux candidats quant à sa formulation.

Dossier 2 : Travail de management en tout point conforme au programme avec planning, entretien de recrutement et grille d'évaluation

Dossier 3 : Travail de gestion commerciale

Q3-1 sur 12 points soit la moitié du dossier, avec une même démarche attendue et donc évaluée 3 fois.

Q3-2 programme d'approvisionnement, exercice plutôt difficile et le barème (-1 par erreur) n'était pas en faveur du candidat.

### **La prestation des candidats**

Les candidats ont manifestement trouvé le sujet trop long, peu l'ont terminé. Les copies sont très moyennes tant dans la forme (énormément de difficultés de rédaction et de fautes d'orthographe avec parfois des phrases incompréhensibles) que dans le fond (les propositions sont parfois à la limite de l'absurde sans aucun fondement commercial ou managérial).

Moyenne globale : 9.23 /20

Dossier 1 : Moyenne 12.06/20

C'est le dossier le mieux réussi. Cependant le tableau de bord, qui est une question quasi systématique en MGUC n'est pas encore totalement maîtrisé. Les calculs ne sont pas toujours expliqués et même compris. Les candidats ne maîtrisent pas tous l'indicateur de réalisation des objectifs. Les analyses sont donc parfois incohérentes et superficielles. Elles manquent toujours de structure.

Dossier 2 : Moyenne 10.69/20

Dossier assez bien traité, mais qui aurait pu être mieux réussi. Les connaissances en management sont superficielles et les candidats ont donc eu du mal à restituer un travail de qualité (planning d'intégration, grille d'entretien etc..). La présentation d'un planning, qui est une question on ne peut plus classique, n'est pas maîtrisée.

Dossier 3 : Moyenne 4.10/20

Peu de questions ont été traitées dans ce dossier et quand c'était le cas les réponses étaient souvent fausses. Il ne s'agit pas uniquement d'un problème de gestion du temps. En effet, ce dossier montre l'absence totale de maîtrise des candidats pour la gestion commerciale. Les calculs commerciaux de base (résultat, taux de marque etc ) ne sont pas du tout maîtrisés.

### **Les conseils aux candidats**

#### **Sur la préparation de l'épreuve**

- Approfondir les connaissances en management
- Travailler davantage les calculs commerciaux et les calculs de base (taux d'évolution etc ...)

#### **Pendant l'épreuve**

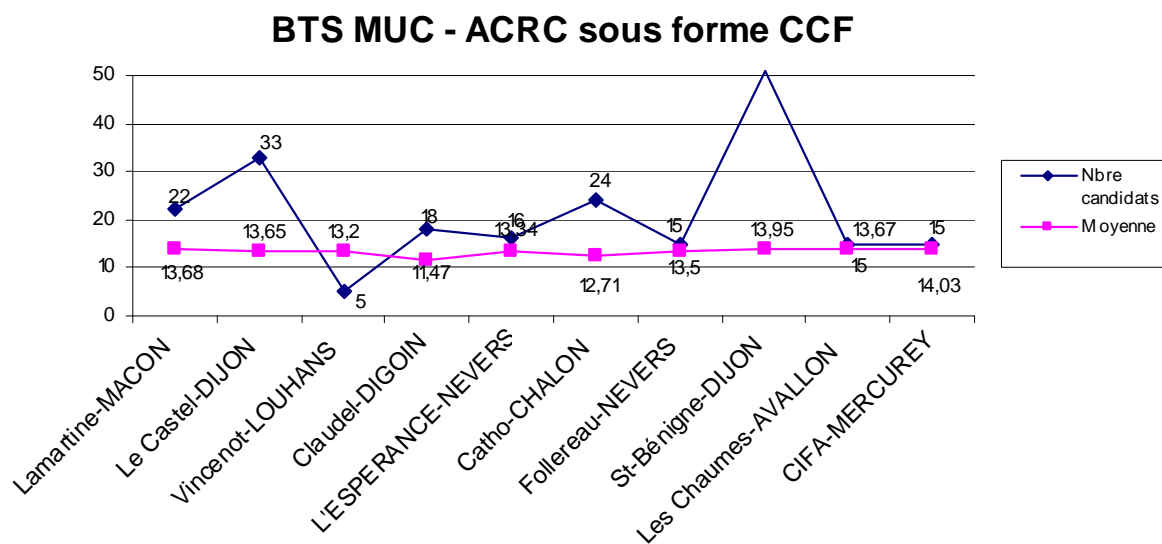
- Soigner la rédaction et l'orthographe en prenant le temps de relire
- Expliquer les calculs
- Proposer les solutions réalistes et qui ont un sens commercial ou managérial et qui sont en cohérence avec le sujet et les calculs effectués
- Mieux répartir le temps de travail
- Faire des analyses structurées
- Traiter toutes les questions

## E5- ACRC, FORME CCF

227 candidats inscrits et présents.

### Evolution des résultats

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
ACRC CCF	13,2	13,3	13,4	13,4	12,92	13,19	13,44



### FORME PONCTUELLE

161 candidats inscrits, 156 présents, moyenne 11,54

## E6- PDUC

### 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. »

Les enseignants apprécient d'une part la présence fort nombreuse des professionnels qui fait toute la richesse de cette épreuve et tiennent à les remercier pour leur implication et d'autre part l'accueil et l'organisation parfaitement orchestrée par Léonard Ceddia, chef des travaux et François Decrette.

### Statistiques

	2013	2012	2011	2010	2009
Candidats inscrits	392	314	353	342	378
Nombre de candidats évalués	378	300	328	323	348
Moyenne	12.0	12.1	11.7	11.0	11.3
Ecart Type	3.5	3.3	3.5	3.2	3.6
Note la plus basse	2.0	1.0	1.0	4	2
Note la plus haute	20.0	20.0	19.5	19	20

### Répartition des notes :

	2013.		2012	2011	2010	2009
17 et +	31	8.2%	8.3%	8.5%	3.7%	6.6%
[14 – 17[[	110	29.1%	27.7%	23.8%	19.2%	22.4%
[10- 14[[	143	37.8%	41.7%	40.2%	42.4%	37.4%
[8-10 [	45	11.9%	11.7%	14.6%	18.6%	17.2%
[5- 8[[	43	11.4%	10.0%	11.9%	15.5%	14.4%
Moins de 5	6	1.6%	0.7%	0.9%	0.6%	2%

### Répartition par rapport à la moyenne

	2013	2012	2011	2010	2009
Notes > 10	75.1%	77.7%	72.6%	65.3%	66.4%
Notes < 10	24.9%	23.3%	17.4%	34.7%	33.6%

### Remarques sur cette session :

- Quant au nombre de candidats

Cette session a connu une augmentation de près de 25% du nombre de candidats, ce qui a eu pour conséquence directe (le nombre de commissions étant identique à celui de l'an passé) de porter le nombre à évaluer à 4 par après-midi, charge jugée très lourde par l'unanimité des examinateurs.

- **Quant aux résultats**

La moyenne est semblable à celles des sessions précédentes, elle est de 12.  $\frac{3}{4}$  des candidats obtiennent une note supérieure ou égale à 10, ce qui reflète un niveau globalement satisfaisant.

**Commentaires relatifs :**

- **Aux dossiers présentés** : dans l'ensemble, ils sont conformes aux exigences du référentiel, même si l'on déplore encore quelques dossiers ne portant ni sur le développement de l'offre, ni sur celui de la clientèle, ou contenant les annexes qui ne doivent être présentées qu'à l'oral ou enfin présentant une syntaxe et orthographe défailtantes et insuffisantes pour un étudiant de STS.
- **Aux projets présentés** : ils sont variés mais de qualité très inégale. Certains sont très intéressants et d'un contenu satisfaisant. D'autres sont en fait des missions plus ou moins simples ou compilées, se rapprochant parfois de l'épreuve d'ACRC, le projet étant alors souvent « imposé » par le réseau, faute d'autonomie réelle de l'UC. Les outils attendus au niveau du diagnostic partiel, conformément au référentiel d'examen et évalués dans la grille de notation sont également très hétérogènes. Des étudiants ont porté un soin particulier à cette seconde partie en effectuant de sérieuses recherches documentaires, complétées par des sources primaires. D'autres dossiers au contraire sont d'une réelle pauvreté, ce qui souligne une implication insuffisante de l'étudiant pour cette épreuve orale relative à son stage de deuxième année.

- **A la prestation orale**

Globalement les étudiants semblent connaître le déroulement de l'épreuve.

*Sur la 1<sup>ère</sup> partie* : quelques prestations sont d'excellente qualité (8% des candidats obtenant une note au moins égale à 17 dont 2 se sont vus attribuer la note maximale (20/20)) et pour 30% des candidats l'évaluation est satisfaisante puisque la note attribuée est au moins de 14. Mais a contrario, tout de même 1/4 des étudiants réalise une présentation pauvre et peu convaincante, ne semblant pas maîtriser leur sujet ni même parfois le connaître.

*Sur la seconde partie* : là encore tant sur le fond que sur la forme, les réponses apportées par les candidats sont très inégales, certains sont capables de prestation de très bon niveau, maîtrisant parfaitement les concepts mercatiques clés avec le vocabulaire adapté et apportant toutes les justifications attendues par le jury, notamment quant aux outils mis en œuvre. Pour d'autres, cet entretien reflète à nouveau le manque d'investissement (aucun outil à présenter aux examinateurs comme un questionnaire par exemple) et la fragilité des connaissances.

- **Conseils aux candidats**

- En premier lieu, réaliser un dossier conforme aux attentes de l'examen en apportant un soin particulier aux outils du diagnostic et à ceux relatifs au suivi du projet.
- Maîtriser les concepts mercatiques mobilisés par le projet.
- Se préparer sérieusement pour cet oral en proposant une prestation professionnelle, claire et structurée, avec des visuels adaptés. Mais il est également attendu une communication enthousiaste, sachant susciter l'intérêt du jury et enfin que l'étudiant/ apprenti soit capable de « prendre » du recul même partiellement.