RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

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

Inspectrice d'Académie-Inspectrice
Pédagogique Régionale
d'économie-gestion - C. VALTAT

Brevet de Technicien Supérieur « Management des Unités Commerciales » session 2018

Rapport de synthèse

Rappels : quelques évolutions de la réglementation
Pour les épreuves E5 et E6
https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_management_unites_commerciales.pdf (pages 85 et suivantes)

La rénovation de ce diplôme est attendue pour la rentrée 2019 et une formation académique est envisagée au printemps 2019.

Évolution des effectifs

Année	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nbre candidats	387	346	376	345	410	378	388	390	368	369

76,4% admis, après délibération

Résultats par établissement

	présents	admis	%adm/pres
A07 DIJON			
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	28	24	85.7%
021002SX ISOLES COTE D'OR	2	-	0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	45	42	93.3%
0211985U SB FORMATION DIJON	6	3	50.0%
0212002M DIJON FORMATION	16	14	87.5%
0212052S CFA ST BENIGNE	35	26	74.3%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	6	3	50.0%
058002SL ISOLES NIEVRE	2	1	50.0%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	14	14	100%
0580071M CSND - NEVERS	19	16	84.2%
071002SE ISOLES SAONE ET LOIRE	5	2	40.0%
0710042K LEGTP H. VINCENOT LOUHANS	17	15	88.2%
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON	21	16	76.2%
0711078L CIFA JEAN LAMELOISE MERCUREY	8	5	62.5%
0711137A LEGT CAMILLE CLAUDEL DIGOIN	13	11	84.6%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	3	1	33.3%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	7	7	100%
0711859K CFP SACRE COEUR PARAY	8	8	100%
0711896A LYC ST CHARLES LA COLOMBIERE	24	15	62.5%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	39	20	51.3%
0711932P POLE ALTERNANCE FORMATION	2	-	0%
071230SM CHAMBRE COMM INDUS MACON	7	5	71.4%
071450SA CHALON FORMATION	14	9	64.3%
0890008A LYCEE DES CHAUMES AVALLON	20	18	90.0%
089002SB ISOLES YONNE	1	-	0%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	1	100%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	6	6	100%
TOTAL	369	282	76.4%

Résultats par épreuve

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1- CULT.GEN&EXPR						
3984 CULT.GEN&EXPR	13	197	166	-	376	9.96
E2-A LVE 1:ECRITE						
0002 ANGLAIS	13	202	148	-	363	10.81
0003 ARABE	-	1	-	-	1	20.00
0007 ESPAGNOL	-	3	2	-	5	11.60
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	19.50
E2-B LVE 1:ORALE						
0002 ANGLAIS	15	228	120	-	363	11.56
0003 ARABE	-	1	-	-	1	12.00
0007 ESPAGNOL	-	4	1	-	5	13.00
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	20.00
E3-A ECO.-DROIT						
0908 ECO.-DROIT	15	151	209	-	375	8.99
E3-B MANAGE.ENTREP						
5808 MANAGE.ENTREP	13	222	137	-	372	10.80
E4- MAN&GEST.U.CO						
3913 MAN&GEST.U.CO	16	207	152	-	375	10.17
E5- ANA&COND.R.CO						
3914 ANA&COND.R.CO	15	311	44	-	370	12.85
E6- PROJ.DEV.U.CO						
3915 PROJ.DEV.U.CO	13	287	74	-	374	12.60
EF1 L.V.2						
0001 ALLEMAND	-	3	2	-	5	12.00
0002 ANGLAIS	-	3	1	-	4	14.25
0007 ESPAGNOL	2	14	5	-	21	11.84
0008 ITALIEN	-	1	-	-	1	17.00
TOTAL	115	1837	1061	-	3013	10.99

Les résultats par catégorie/baccalauréat d'origine

	Admis	%	Elim.	%	Refu.	%	Sans déc. fin.	%	Non présenté	%	Autres	Total
400 BAC PRO	76	59.8	1	0.8	44	34.7	1	0.8	5	3.9	-	127
430 BAC TECHNO	115	79.3	1	0.7	24	16.6	-	0	5	3.5	-	145
460 AUTRE NIV. BAC	2	100	-	0	-	0	-	0	-	0	-	2
470 BAC GENERAL	81	81.0	2	2.0	11	11.0	-	0	6	6.0	-	100
990 AUTRES CAS	8	72.7	-	0	3	27.3	-	0	-	0	-	11
TOTAL	282	73.3	4	1.0	82	21.3	1	0.3	16	4.2	-	385

LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

Observations sur les prestations des candidats

La session 2018 confirme une tendance observable depuis plusieurs années : la très grande majorité des travaux connaît et cherche à appliquer les principes des deux exercices écrits. L'écriture personnelle demeure l'exercice le moins abouti cependant, tant dans la forme que dans
le propos : difficultés à nourrir la production écrite de références culturelles ; difficulté parfois à oser penser la question et à proposer de manière explicite un point de vue.

Ces constantes doivent inciter les professeurs de CGE à mettre en oeuvre, en STS 1 particulièrement, une politique explicite de lecture en classe et d'enseignement explicite de la lecture, capable de réconcilier les étudiants avec la fréquentation des textes culturels.
Quelques pistes majeures à ce sujet :

- prendre du temps, au semestre 1 de la STS 1, pour *lire des textes en classe* et mettre en œuvre des temps explicites de *débat interprétatif*, cœur de la discipline des lettres ;
- enseigner explicitement la notion de *posture de lecteur* : le fait que la nature du texte lu suppose une posture et une activité de lecture spécifiques : une stratégie de lecture ;
- enseigner explicitement les *compétences majeures du lecteur* : inférer – accéder à l'implicite ;
- enseigner explicitement *les modes de résistance des textes* littéraires (cf. les travaux de Catherine Tauveron notamment) : le « réticent » et le « proliférant ».

Principaux conseils aux candidats
La gestion du temps de l'épreuve, ainsi que le barème des exercices, en faveur de la synthèse, peuvent expliquer peut-être pour de nombreux candidats le caractère succinct de l'écriture personnelle. On est cependant en droit d'attendre une quantité de texte qui ne soit pas inférieure aux attendus de la fin du collège et une qualité qui permette un propos abouti.
Chaque candidat, dans sa formation, doit s'astreindre à un travail de production écrite autonome quotidien ; il est évident que, pour certains, le métier de scripteur, fait d'automatismes nés d'une pratique régulière, n'est pas installé.
Pour la synthèse

- envisager chaque texte comme un point de vue particulier sur le sujet et essayer de dire comment le texte pense le sujet (trop de travaux se contentent d'exposer thèses et arguments sans rien dire de la façon dont les textes envisagent ce qu'ils abordent) ;
- être sensible donc à des catégories majeures lors de la phase de lecture-compréhension du corpus pour mieux comprendre les textes et les rapports qu'ils entretiennent : opposition ; paradoxe ; insistance ; prolongement ; refus ; éloge ; dénonciation ; incompréhension ; doute ; certitude...

Pour l'expression personnelle

- mieux comprendre la nature même de l'exercice il s'agit d'oser penser, sans s'en tenir à l'exposé ordonné de plusieurs points de vue différents ;

- mieux percevoir ce que signifie l'adjectif « personnelle » dans l'intitulé de l'exercice : non pas l'expression d'une subjectivité fondée sur rien, qui se suffirait à elle-même dès lors qu'elle relèverait de la sincérité, mais l'expression d'une pensée construite, cohérente, capable d'écouter la pensée d'autrui. Un simple « je » affirmé ne crée jamais une pensée personnelle à lui seul ; celle-ci se lit, se déploie et s'affirme peu à peu dans la construction, rigoureuse, du propos.

Remarques formulées par les correcteurs quant au sujet
Le corpus proposait des textes accessibles mais comportant de nombreux points communs ou des effets de redite. Sa cohérence était donc facilement perceptible mais ces proximités ont rendu plus difficile l'élaboration d'une synthèse capable de faire dialoguer réellement les thèses et les arguments.
Pour la deuxième année consécutive, la relative indigence du texte littéraire interroge. Il ne peut guère résister au candidat, certes, mais il ne joue plus qu'un rôle très secondaire dans l'exercice.
L'intérêt majeur de la littérature consistant à faire voir le monde d'une manière neuve, parfois originale ou paradoxale, offrir au candidat un texte littéraire surprenant, d'une manière ou d'une autre, ne peut que faire vivre la dynamique dialectique de la synthèse à son avantage.
La question incitant à l'écriture personnelle diffère nettement de la problématique fondant le corpus ; cela favorise par nature la réflexion et empêche, en principe, la simple reprise de certains éléments des textes proposés.

LANGUES

ANGLAIS

ECRIT

Le texte support de l'épreuve écrite a été jugé abordable et intéressant, mais peu discriminant, en raison de la grille d'évaluation.

La seconde partie de l'épreuve laisse apparaître des écarts de notes totalement en adéquation avec l'hétérogénéité des niveaux : on remarque un petit nombre de 10/10 (ces copies n'étaient pas toujours parfaites mais le niveau atteint était suffisant pour mériter la note maximum) et quelques 1/10 ou 0/10 (absence de réponse ; hors sujet total ; simple recopiage d'éléments du texte ; réponses squelettiques et inintelligibles). Bon nombre de réponses hors sujet l'ont été à l'expression A, où les candidats n'ont visiblement pas daigné lire la seconde phrase de l'énoncé : *« Whatelsecanemployers do… »* et se sont limités à la question des chiens de compagnie.

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

Les objectifs du sujet et le corrigé d'économie-droit

L'épreuve d'économie-droit se compose de deux parties indépendantes (économie et droit), d'une durée totale de 4h. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante sur 20 points. La note finale est obtenue en faisant la moyenne des deux notes, arrondie au demi-point supérieur.
L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles : pertinence des connaissances destinées à l'analyse d'une situation, conduite d'une réflexion et construction d'une argumentation dans un cadre économique et juridique.

Commentaires sur les sujets

Le sujet d'économie porte sur les échanges bilatéraux France-Japon, avec un focus sur les modalités du JEFTA.
Le candidat dispose d'un dossier documentaire. A partir de celui-ci et de ses connaissances personnelles, le candidat doit rédiger une note structurée et argumentée en se basant sur trois questions.

- La forme du sujet
La note doit être structurée, c'est-à-dire que la réponse aux trois questions doit apparaître de manière claire et distincte. Cette année ni l'introduction ni les transitions entre les trois parties n'ont été exigées. L'attente des correcteurs est forte concernant la stabilisation des consignes concernant la forme attendue.

- Le fond
Le sujet porte sur le thème 1.2. (la dimension internationale de l'échange) et le thème 6.1. (la régulation du marché mondial des biens et services), c'est-à-dire sur l'enseignement de 1ère année et de 2ème année de BTS.
Les annexes sont un support à l'analyse. Les candidats doivent mobiliser des connaissances acquises en cours (définitions du solde commercial, du taux de change, connaissance de l'OMC).

Le sujet de droit propose trois parties indépendantes : 2 cas pratiques et une note de synthèse, portant également sur les deux années d'enseignement du BTS :
Dossier 1 : analyse d'une situation juridique sur le thème 1 « l'individu au travail » (cas d'un recrutement)
Dossier 2 : analyse d'une situation juridique sur le thème 3 « le contrat » (cas d'une situation contractuelle impliquant une personne publique)
Dossier 3 : note structurée sur le thème 4 « l'immatériel dans les relations électroniques », visant à apprécier la légalité d'une situation au regard de la protection de la personne dans la sphère privée et professionnelle.

Là encore les annexes n'apportent pas l'ensemble des éléments de réponse nécessaires : une mobilisation importante des connaissances est demandée de la part des candidats, notamment pour la question 2.

Commentaires sur la prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à 9,4 sur 20 dans la tendance des années passées (9,71 en 2017 et 9 en 2016). 50 % des candidats obtiennent plus de 9/20.

En économie : moyenne à 8,91 avec un écart-type de 3,35. En effet, si le niveau général est médiocre et traduit un manque de connaissances (ignorance des concepts et des définitions), d'autres copies d'un bon niveau de connaissance obtiennent des notes satisfaisantes.
La question 1 demandait de savoir exploiter des données chiffrées et analyser des graphiques. Il pourrait être intéressant d'évaluer davantage dans le barème les compétences en termes de méthodologie : utilisation pertinente de ces données, identification d'une tendance générale, analyse des particularités évoquées.
A noter que la question 3 relative à l'explication de l'influence du taux de change sur les exportations obtient la plus mauvaise moyenne (1,86 sur 6) car elle nécessitait la maîtrise de connaissances de cours par les candidats. Ceux qui ne se sont basés que sur l'exploitation des annexes n'ont pas pu argumenter correctement.

En droit : moyenne à 9,25 avec un écart type de 3,09.

Le niveau général est correct et les candidats maîtrisent en général la méthode du syllogisme juridique et de la note structurée.
La question 1 était facile et de nombreux éléments de réponse figuraient en annexe. Ainsi c'est la question qui obtient les meilleures évaluations (moyenne 4,21/6). Le barème était cependant peu discriminant puisque l'utilisation correcte de l'ensemble des annexes n'était pas valorisée.
La question 2 nécessitait des connaissances juridiques non données dans les annexes et les candidats n'ont souvent pas compris la formulation de la question. Ainsi cette question a été très généralement mal traitée ou hors sujet (moyenne 1,26/6).
Pour ces deux questions, de nombreux candidats ont des difficultés sur la formulation du problème juridique (identification et formulation à portée générale).
La question 3 a été globalement bien traitée, mais les candidats ont des difficultés à argumenter. La forme est pratiquement toujours respectée. On remarque sur ce point la difficulté des candidats à conclure sur la légalité de la situation proposée du fait d'une utilisation exclusive des annexes au détriment de connaissances personnelles. .

Concernant la forme (2 points en économie et 2 points en droit), l'orthographe est souvent approximative. Les candidats maîtrisent relativement bien le vocabulaire juridique attendu.

A noter pour l'année prochaine que la maîtrise du vocabulaire économique sera évaluée.

Conseils aux candidats :
Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur :
- Une lecture attentive et minutieuse des énoncés pour répondre à l'ensemble de la question posée, éviter les oublis, les contradictions.
- L'acquisition de connaissances et concepts précis et leur mobilisation pertinente.
- Le respect de la méthode.
- L'argumentation.
- L'orthographe et le soin.
- La note structurée ne doit pas laisser apparaître de signes potentiellement distinctifs des candidats (« l'assistant de manager »…).

MANAGEMENT DES ENTREPRISES

Organisation des travaux de correction avec la plateforme VIATIQUE

Éléments statistiques
Nombre de copies évaluées : 1284
Moyenne à l'épreuve : 11,15/20
Médiane : 11
Écart type : 3,44
Les notes s'échelonnent de 0,5 à 20 avec :
- 13,3 % de copies ont une note supérieure ou égale à 15
- 51,3 % ont une note comprise entre 10 et 15,
- 35,4 % des copies ont une note inférieure à 10 dont 3,6 % ont une note inférieure à 5.

Remarques à propos du sujet
Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale portant sur une entreprise de services.
Ce sujet est jugé intéressant, accessible et à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources très riches en information, permettant à un étudiant d'obtenir la moyenne ou presque, sans avoir de solides connaissances théoriques. Le questionnement ne permet pas de valoriser les étudiants qui ont fourni des efforts tout au long des deux ans.
Le questionnement permettait d'évaluer les connaissances suivantes :
- Repérer les domaines d'activité stratégique
- Identifier la décision prise et la qualifier
- Identifier le type de structure
- Repérer et analyser les facteurs de contingence

L'identification du problème de management était attendue avec une analyse en termes de gestion des ressources humaines, ainsi qu'une proposition de solutions pertinentes permettant de motiver les salariés et de limiter le turn-over.
Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait aux candidats de mobiliser les concepts et références d'auteurs dès lors qu'ils étaient pertinents et que le lien avec le contexte était argumenté (il ne s'agissait ni d'en faire un catalogue ni une récitation du cours).

La qualité des copies
De l'avis général, la qualité d'ensemble est bonne. Les candidats ont globalement fait des efforts de présentation et d'écriture.
Cependant on déplore de nombreuses fautes de français, d'orthographe, de grammaire… qui nuisent à la compréhension du devoir et donc à la valorisation des idées.

Question 1 : Identifier le domaine d'activité stratégique de chacune des entreprises SOLUCOM et KURT SALMON EUROPE avant le rachat.
58% des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.
Les étudiants repèrent globalement bien les domaines d'activité stratégique mais cette notion est souvent confuse (confusion DAS et stratégie de domaine). Plusieurs candidats ont évoqué les stratégies globales et de domaine en plus des DAS.

Question 2 : Qualifier et justifier la décision prise par la direction de SOLUCOM de racheter KURT SALMON EUROPE.
Seulement 43 % des candidats ont eu la moyenne à cette question et seul 8% ont eu les 3 points.
Nombreux sont les candidats qui ne maitrisent pas le concept de décision stratégique ou qui le maîtrisent que très partiellement. Certains confondent les notions de décision et de stratégie.
Certains candidats ont été perturbés par le verbe « qualifier » et les justifications ont été très partielles.

Question 3 : Expliquer pourquoi la structure mise en place par WAVESTONE peut être qualifiée d'adhocratie au sens de Henry Mintzberg.
Les candidats se sont beaucoup appuyés sur la ressource, ce qui fait que la question a été dans l'ensemble bien traitée. Néanmoins l'argumentation appliquée au cas était parfois confuse.

Question 4 : Analyser les facteurs de contingence permettant de justifier ce choix structurel.
Seulement 38% des candidats ont eu la moyenne et 3% n'ont pas traité la question.
Beaucoup de hors sujet du fait d'une mauvaise maîtrise de la notion de facteur de contingence.

Question 5 : Identifier le problème de management lié à la Gestion des Ressources Humaines. Expliquer les causes de ce problème.
67 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.
Cette question a généralement été bien traitée par les candidats : le problème de management et ses causes ont bien été repérés. Les étudiants n'ont pas eu de difficulté puisque toutes les informations sont dans les ressources proposées.

Question 6 : Indiquer en quoi la démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) envisagée peut permettre de résoudre ce problème ?
Les candidats prennent beaucoup appui sur les ressources pour aborder cette question mais en oubliant de montrer l'impact de la démarche de RSE sur la résolution du problème de management.
Peu de candidats ont cité les 3 piliers, ils sont souvent suggérés.
Peu de candidats ont construit une réponse structurée et argumentée.

Question 7 : Proposer et justifier d'autres solutions à ce problème de management.
La réponse à la question prend souvent la forme d'un catalogue de solutions plus ou moins adaptées au problème de management. Les candidats omettent souvent de justifier la pertinence des solutions proposées.

Conseils aux candidats
L'épreuve de management nécessite des réponses argumentées et structurées faisant référence à des concepts et des auteurs étudiés sur les 2 années de BTS. Ne pas se contenter de réviser le programme de deuxième année pour se présenter à l'examen.
La réussite à cette épreuve, outre les connaissances théoriques, nécessite une rigueur de travail qui consiste :

- A lire l'intégralité du sujet pour en avoir une vision globale
- Lire les questions et définir les mots clés
- Faire un travail préalable au brouillon pour mobiliser les connaissances théoriques et les auteurs qui vont permettre la structuration de la réponse.
- Traiter le sujet méthodiquement, dans l'ordre des questions, et en indiquant clairement le numéro de chaque question traitée. Celles-ci sont organisées de façon à faciliter la compréhension du sujet et de sa problématique.
- Veiller à proposer des solutions cohérentes avec le problème de management identifié et prendre le temps de développer et d'argumenter ces différentes solutions. Respecter les consignes.
- Présenter une copie soignée (sans rature) et facile à lire (la forme doit mettre en évidence la structure de la réponse ; n'hésitez pas à présenter vos réponses en tableau quand la question s'y prête) et soigner l'expression ainsi que l'orthographe.
- S'entraîner régulièrement à ce type d'exercice écrit.

EPREUVE E4 – MGUC

Le sujet Le marché du pêcheur

Un sujet portant sur une enseigne originale ; une boutique de produits de la mer, Boé, du Réseau MERICQ. Le contenu était bien équilibré entre la gestion et le management. Le questionnement était découpé en 4 parties. On peut noter un écart très important dans le niveau de difficulté des questions. Enfin, un sujet peu dense avec seulement 11 questions.

Dossier 1 : Analyse des performances commerciales de la boutique Boé. Une question habituelle sur la réalisation d'un tableau de bord et son analyse. (22 points)

Dossier 2 : Choix d'un mode de financement. Dossier le plus difficile qui nécessitait des compétences de gestion comptable. (19 points)

Dossier 3 : Mise en place d'une opération promotionnelle. Question très classique sur la planification d'un évènement. Une question de gestion commerciale très basique avec le calcul d'un chiffre d'affaires et d'une marge. Question apparemment sans grande difficulté. (25 points)

Dossier 4 : Préparation d'un recrutement. Dossier simple basé sur les connaissances de management. (9 points)

La prestation des candidats

Globalement les candidats ont réalisé une prestation moyenne. On remarque que même les outils simples de management sont mal maîtrisés. On relève en général un effort de présentation des copies. On note cependant que le travail manque souvent de structure et d'analyse. Les outils de gestion ne sont pas maîtrisés.

Moyenne globale : 10.1/20 (notes de 0.5 à 18) (rappel 2017 11,4/20)

Dossier 1 : Les candidats ont plutôt bien réussi le tableau de bord car un grand nombre d'indicateurs étaient acceptés. La présentation des tableaux de bord étaient plutôt soignée. Certains candidats ne connaissaient pas les intitulés des indicateurs qu'ils proposent ou au contraire proposent des indicateurs extravagants (ex taux de réalisation à partir d'objectifs en pourcentage).

L'analyse est souvent confuse en raison d'un manque de compréhension des indicateurs calculés ou d'absence de calcul d'indicateurs de base. Enfin les analyses ne sont presque jamais structurées ce qui nuit à leur compréhension.

Question 3 abordée de manières très différentes ; certains candidats ont pensé qu'il fallait recalculer des indicateurs sans forcément les analyser.

Dossier 2 : Dossier très mal réussi, démontre une connaissance très insuffisante des outils de gestion comptable; flux net de trésorerie. Le tableau de remboursement de l'emprunt a cependant été très bien réalisé par environ un tiers des copies.

Dossier 3 : Les candidats ont souvent obtenu la moyenne sur ce dossier grâce au diagramme de Gantt (12 points).

Les outils de base de gestion commerciale ne sont pas maîtrisés ; les étudiants ont calculé la marge avec un prix de vente TTC.

Dossier 4 : Les candidats ont mieux réussi sur ce dossier plus facile. Cependant on a relevé des incohérences sur l'annonce de recrutement.

Les conseils aux candidats

Sur la préparation de l'épreuve

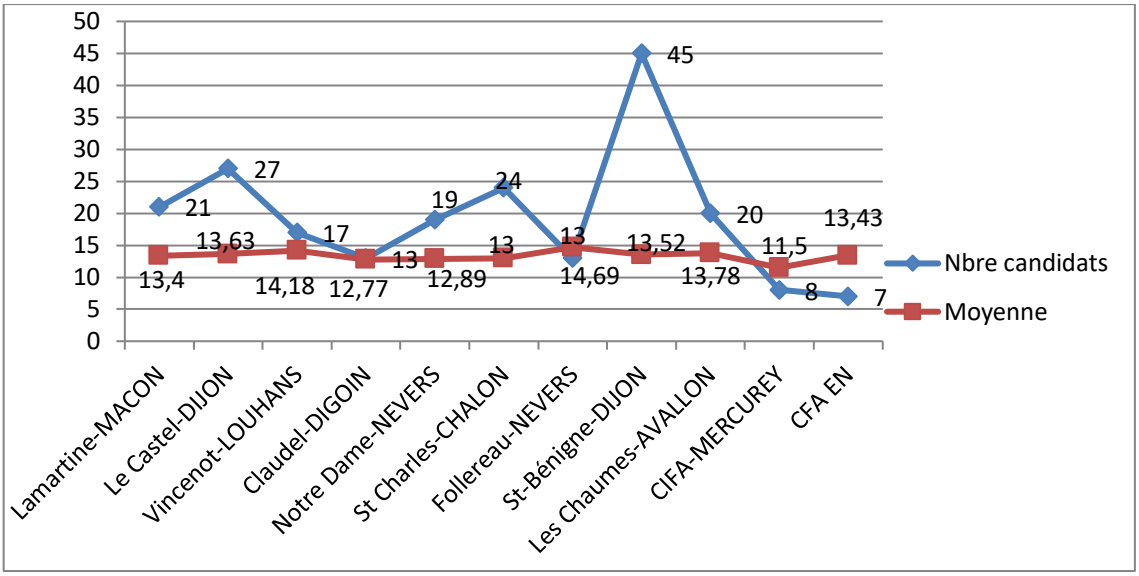
- Travailler les outils de gestion de manière régulière
- Apprendre les indicateurs du tableau de bord avec plus de rigueur (formules exactes et intitulés précis).

Pendant l'épreuve

- Structurer les réponses de commentaires
- Soigner la rédaction et l'orthographe en prenant le temps de relire
- Proposer des indicateurs pour le tableau de bord qui ont du sens.

E5- ACRC

FORME CCF, moyenne 13,43



FORME PONCTUELLE

Candidats inscrits	157
Candidats évalués	141
Moyenne	11,97
Écart type	3,55
Note la plus basse	4,00
Note la plus haute	20,00

Notes > 10 : 77,3 %
Notes < 10 : 22,7 %

RAPPEL DES MODALITÉS DE L'ÉPREUVE D'ACRC FORME PONCTUELLE

Les candidats remettent au jury un dossier comportant au-moins six fiches "activité", permettant de valider six compétences dont au-moins 2 en C6. La présentation de l'UC et de son réseau n'est pas obligatoire dans le dossier.
Les candidats doivent être équipés d'un ordinateur et disposer de tous les supports nécessaires aux sollicitations du jury, en lien avec les activités présentées.
L'épreuve dure 45 minutes : 10 minutes d'exposé sans interruption et 35 minutes d'échange avec le jury. L'exposé comporte la présentation de l'UC et des activités réalisées par le candidat.
Le jury vérifie les compétences informatiques acquises par le candidat.

LES ATTENTES DU JURY QUANT AUX PRESTATIONS DES CANDIDATS

- Un exposé structuré de l'UC et des activités réalisées ;
- 6 fiches d'activité structurées avec intitulé des activités, date, durée, contexte, objectifs, moyens et méthodes mises en œuvre et résultats obtenus ;
- 6 compétences validées dont 2 en C6 ;
- Les outils utilisés et/ou créés pour réaliser l'activité.

LES REMARQUES DU JURY

Certains candidats sont pénalisés par les entreprises choisies (secteur industriel, vente en B to B) qui ne permettent pas toujours de réaliser certaines activités.

- **Les dossiers remis par les candidats**
  - Les 6 fiches d'activité sont présentes
  - Certaines présentations des fiches ne sont pas synthétiques et devraient se limiter à 2 voire 3 pages. Les annexes ne sont pas attendues dans le dossier.
  - Les fiches ne doivent pas faire référence aux annexes.
  - De nombreuses fiches d'activité n'ont pas de titre ou ont un titre mal formulé.
  - Certaines activités ne sont pas de niveau BTS (ex. : vente d'un café)
  - Des activités ne correspondent pas à la compétence évaluée.
  - L'activité C41 présentée est parfois trop générale et ne présente pas d'outils ciblés sur un produit.
  - La présentation en C63 du schéma du SIC ne correspond pas à une activité.
  - Des erreurs fréquentes dans les compétences cochées, notamment en C6.
  - Les compétences complémentaires sont souvent omises.

- **L'exposé des candidats**
  - La gestion du temps varie en fonction des candidats. Certains respectent bien les 10 minutes de présentation alors que d'autres, du fait d'une présentation trop longue de l'UC (5 minutes), n'ont pas le temps d'exposer les 6 activités dans le temps imparti.
  - Certains candidats ne présentent pas le réseau et l'UC ou le font de manière très succincte, omettant des éléments essentiels (type de réseau, profil client,...).
  - Les diaporamas sont bien structurés. Certains sont de très bonne qualité pour la présentation de l'UC. En revanche, le niveau est très inégal quant à la présentation des fiches.
  - Certains candidats lisent leur diaporama.
  - Des candidats ne présentent pas les résultats de leurs activités.
  - Certains centres de formation formatent trop les candidats qui disposent de dossiers structurés de manière identique, leur laissant peu de marge de manœuvre et de réflexion personnelle. Cela peut conduire à une lassitude des commissions dès lors que celles-ci interrogent plusieurs candidats du même centre. Peu de candidats parviennent à faire la différence.

- **L'entretien avec le jury**
  - Manque de maîtrise du vocabulaire commercial, des outils, des calculs commerciaux pour un grand nombre de candidats. Certains concepts présentés dans le dossier ne sont pas maîtrisés.
  - Peu d'analyse car les résultats, lorsque ceux-ci sont évoqués, sont souvent trop superficiels.
  - Certains candidats n'ont aucune preuve, aucun justificatif du travail réalisé, tandis que d'autres apportent des outils très pertinents.

- **Les manipulations informatiques**
  - Des candidats n'ont pas de fichiers pour les manipulations.
  - La quasi totalité des candidats n'a pas de logiciel d'enquête installé sur leur ordinateur, ni de copies d'écran, ce qui limite l'évaluation.
  - La prestation est plutôt médiocre, certains candidats ne maîtrisant pas les manipulations de base des logiciels de bureautique (difficultés au niveau des formules et des graphiques pour les manipulations avec un tableur-grapheur).
  - Peu de temps à consacrer pour évaluer les manipulations.

LES CONSEILS AUX CANDIDATS

- Maîtriser la terminologie professionnelle attendue ;
- Corriger les fautes d'orthographe dans tous les documents (dossier, diaporama, documents élaborés par le candidat) ;
- Élaborer des outils ;
- Évaluer les résultats et proposer des axes d'amélioration ;
- Lors de la présentation, le candidat pourrait présenter quelques outils réalisés.

« 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.

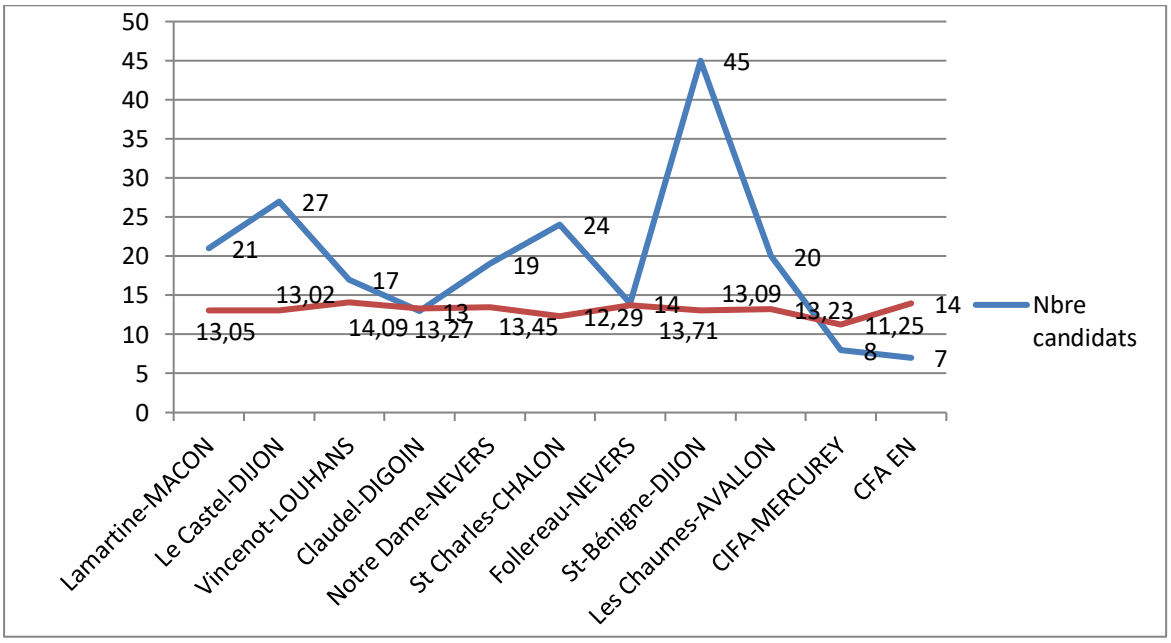
Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en oeuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification,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

candidats, moyenne 13,12



Forme ponctuelle

moyenne générale	**11,82**
note la plus haute	**20,00**
note la plus basse	**4,00**
écart-type	**3,87**

Les professionnels, membres des commissions, ont, une nouvelle fois, apprécié l'accueil, et certains sont très enthousiastes pour participer à la prochaine session.
Concernant la qualité des prestations, ils ont relevé une très grande hétérogénéité, étant surpris par la présentation peu professionnelle et l'absence de maîtrise de certains concepts de base des candidats les plus fragiles.

LE DOSSIER
Les dossiers sont très majoritairement conformes au référentiel, présentant trois parties distinctes et respectant le nombre de pages autorisé. Mais les enseignants, comme les professionnels, déplorent parfois une orthographe trop approximative pour ce niveau de diplôme.
Enfin, quelques dossiers proposent une présentation du réseau de l'UC trop dense, au détriment du diagnostic lui-même et des deux autres parties.

LES PROJETS
La très grande majorité des UC est conforme au référentiel d'examen. Pourtant quelques rares entreprises ne correspondent pas à la définition d'une unité commerciale (service « pièces détachées » d'une entreprise industrielle par exemple), ce qui pénalise très lourdement le candidat, incapable alors de proposer une problématique portant sur le développement de la clientèle et/ou l'offre.
Le secteur bancaire est une nouvelle fois très peu représenté.
Concernant, le projet sur le fond, des progrès sont à relever même si certaines démarches mises en œuvre ne relèvent toujours pas de celle d'un projet.
En effet, pour les projets les plus fragiles, il est encore à déplorer une présentation de l'UC et de son réseau parfois bien trop dense et ne débouchant sur aucune problématique ou alors cette dernière est totalement parachutée, injustifiée.
Par la suite, le diagnostic réalisé est général avec des outils de management comme le « PESTEL », ou l'étude des forces concurrentielles de Porter. Ce diagnostic repose le plus souvent sur des observations, du « ressenti » ou des recherches très générales, sans véritable outil mercatique attendu à ce niveau de diplôme ou consistent en des études de faisabilité. Or il est attendu un diagnostic partiel permettant de répondre à la problématique de l'UC grâce à des études mercatiques appropriées, telles une étude de l'offre, une étude de la concurrence et une étude de la clientèle.
La préconisation est alors souvent une action commerciale, sans doute voulue par le réseau, mais sans lien avec la problématique et sans énoncé des résultats.
D'autres projets, quant à eux, manquent d'envergure surtout pour des alternants ou apprentis.
A contrario, un grand nombre de projets respecte pleinement la démarche de projet, avec plus ou moins de panache et de maîtrise, et propose ainsi une problématique justifiée pour l'UC, donnant lieu à un diagnostic partiel reposant sur des études variées et professionnelles débouchant sur une préconisation réfléchie et adaptée car « sur-mesure » et des outils de mise en œuvre et de suivi de qualité.

LA PRESTATION ORALE

Cette présentation s'appuie toujours sur un diaporama, qui peut être de qualité très inégale, compte tenu une fois de plus de la faiblesse en orthographe de certains candidats, mais également du fait que parfois cet oral consiste en une lecture des diapositives. Pour autant d'autres prestations attestent d'une excellente maîtrise de cet outil, au service d'une communication orale efficace. La gestion du temps imparti est globalement satisfaisante.

La phase d'entretien est également très variable tant en termes de maîtrise des concepts mercatiques que des études présentées au jury, seules preuves potentielles du travail et de l'investissement du candidat dans ce projet.
Des candidats réalisent ainsi de brillantes prestations, dont quelques-unes sont récompensées par la note maximale.
Mais d'autres proposent une palette d'outils peu adaptés et mal maîtrisés et ne font preuve d'aucun recul, pourtant attendu à ce niveau d'études, pour juger de la pertinence de leur projet. Les candidats les plus fragiles peinent même à comprendre les questions posées et proposent des réponses erronées ou peu appropriées. Enfin, de très rares candidats n'ont aucun document ou étude à présenter au jury pour justifier de leur travail et implication.

LES CONSEILS AUX CANDIDATS
- Adopter une démarche de projet et donc se référer au cours de MGUC.
- Commencer par une analyse de l'UC et de son réseau pour permettre de dégager une problématique propre à son UC et être capable de la justifier.
- Poursuivre par un diagnostic PARTIEL, en lien avec la problématique, avec des outils mercatiques créés pour ce besoin. : étude de l'offre, étude de la concurrence, étude de la clientèle…..
- Proposer UNE préconisation pertinente répondant à cette problématique et en étudier les répercussions.
- Enfin envisager la mise en œuvre en proposant les outils qui lui sont nécessaires, sans négliger le suivi au travers notamment de tableaux de bord pertinents et adaptés.
- Maîtriser les cours de mercatique et de MGUC.
- Relire et corriger les fautes d'orthographe dans tous les documents (dossier, diaporama, études élaborées par le candidat).
- Enfin adopter une attitude professionnelle à tous les égards lors de cet examen.