RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

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

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

Brevet de Technicien Supérieur
"services informatiques aux organisations"

Session 2018

Jury inter-académique

BESANCON-DIJON-POLYNÉSIE FRANCAISE

Réforme en cours

- Les textes suivants ont été publiés au journal officiel du 6 mars 2018 (rubrique Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation), application rentrée 2018 :
  - le programme de culture économique, juridique et managériale commun à plusieurs spécialités de BTS,
  - le référentiel du BTS management en hôtellerie-restauration,
  - le référentiel du BTS Support à l'action managériale,
  - le référentiel du BTS Gestion de la PME,
  - le référentiel du BTS Négociation et digitalisation de la relation client.
- la 15ème CPC s'est prononcée à l'unanimité le 1er juin en faveur du référentiel rénové du BTS MUC ; d'autres instances doivent valider d'ici la rentrée -→ mise en œuvre prévisible en septembre 2019
- En cours : BTS « gestion des transports et logistique associée » et BTS « technico-commercial ;
- **Pour ce qui est du BTS SIO, le référentiel complet devrait être présenté en février 2019 en CPC pour une mise en application en septembre 2020.**

Évolution des effectifs

Année	2015	2016	2017	2018
Nbre candidats présents (spécialité A/B)	127/117	121/125	121/127	124/130

SOLUTIONS INFRASTRUCTURES SYSTEMES ET RESEAUX (SISR)

SISR	*Présents*	*Admis*	*en %*
Besançon-Dijon-Polynésie	*124*	*95*	*76,6%*

SOLUTIONS LOGICIELLES APPLICATIONS METIER (SLAM)

SLAM	*Présents*	*Admis*	*en %*
Besançon-Dijon-Polynésie	*130*	*92*	*70,8 %*

I- Résultats définitifs

76,6 % d'admis (admis/présents), option SISR

Spécialité : SERV INFO ORGANISATIONS OPTION A (32610)

	présents	admis	%adm/pres
A03 BESANCON			
0250010A LYCEE L.PERGAUD BESANCON	16	11	68.8%
039006SD ISOLES JURA	1	1	100%
0391146J PASTEUR MT ROLAND R.GOUVERNEME	8	5	62.5%
0391172M CFAI	7	6	85.7%
070015SX ISOLES SECTEUR GRAY VESOUL	1	1	100%
0900002N LYCEE CONDORCET BELFORT	9	5	55.6%
A07 DIJON			
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	10	9	90.0%
021002SX ISOLES COTE D'OR	1	1	100%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	10	8	80.0%
0212002M DIJON FORMATION	5	5	100%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	9	8	88.9%
0710010A LEGT MATHIAS CHALON SU	8	7	87.5%
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON	13	9	69.2%
0711567T GRETA 71 CHALON SUR SAONE	1	1	100%
089002SB ISOLES YONNE	1	-	0%
0891185E MAISON DE L'ENTREPRISE ANIFOP	7	6	85.7%
A41 POLYNESIE FRANCAISE			
9840465H LYCEE LA MENNAIS	17	12	70.6%
TOTAL	124	95	76.6%

70,8 % d'admis (admis/présents), option SLAM

Spécialité : SERV INFO ORGANISATIONS OPTION B (32611)

	présents	admis	%adm/pres
A03 BESANCON			
0250010A LYCEE L.PERGAUD BESANCON	10	9	90.0%
025002SE ISOLES SECTEUR DE BESANCON	1	1	100%
0251603G GRETA DE MONTBELIARD MONTBELIA	1	1	100%
0391146J PASTEUR MT ROLAND R.GOUVERNEME	20	12	60.0%
0391172M CFAI	6	5	83.3%
0900002N LYCEE CONDORCET BELFORT	4	4	100%
A07 DIJON			
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	11	8	72.7%
021002SX ISOLES COTE D'OR	1	-	0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	14	9	64.3%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	1	50.0%
0212002M DIJON FORMATION	4	4	100%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	9	8	88.9%
0710010A LEGT MATHIAS CHALON SU	11	7	63.6%
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON	14	12	85.7%
0711567T GRETA 71 CHALON SUR SAONE	4	3	75.0%
A41 POLYNESIE FRANCAISE			
9840407V LYCEE AORAI	18	8	44.4%
TOTAL	130	92	70.8%

Moyennes par épreuves

Spécialité : SERV INFO ORGANISATIONS OPTION A (32610)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1-A CULT.GEN&EXPR						
3984 CULT.GEN&EXPR	3	43	78	-	124	8.78
E1-BA EXP.COM.ANG.E						
7530 EXP.COM.ANG.E	2	72	47	-	121	10.37
E1-BB EXP.COM.ANG.O						
7531 EXP.COM.ANG.O	2	92	27	-	121	12.95
E2-A MATHEMATIQUES						
0466 MATHEMATIQUES	3	62	58	-	123	9.77
E2-B ALGO.APPLIQUE						
7335 ALGO.APPLIQUE	1	73	49	-	123	11.01
E3- EC.MA.JU.INF.						
7336 EC.MA.JU.INF.	3	24	96	-	123	7.67
E4- CON.M.SOL.INF						
7337 CON.M.SOL.INF	3	98	21	-	122	12.84
E5- PR.FO.SCE.INF						
7338 PR.FO.SCE.INF	3	83	37	-	123	11.11
E6- PARC. PROF.						
7339 PARC. PROF.	2	104	15	-	121	13.18
EF1 L.V.2						
0003 ARABE	-	1	-	-	1	17.00
0007 ESPAGNOL	-	1	1	-	2	12.50
0008 ITALIEN	-	1	-	-	1	13.00
EF2 MATH. APPROF.						
7351 MATH. APPROF.	-	10	5	-	15	10.67
TOTAL	22	664	434	-	1120	10.85

Spécialité : SERV INFO ORGANISATIONS OPTION B (32611)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1-A CULT.GEN&EXPR						
3984 CULT.GEN&EXPR	2	53	72	-	127	9.44
E1-BA EXP.COM.ANG.E						
7530 EXP.COM.ANG.E	2	82	37	-	121	11.45
E1-BB EXP.COM.ANG.O						
7531 EXP.COM.ANG.O	2	102	17	-	121	14.19
E2-A MATHEMATIQUES						
0466 MATHEMATIQUES	1	83	38	-	122	11.60
E2-B ALGO.APPLIQUE						
7335 ALGO.APPLIQUE	-	104	14	-	118	14.68
E3- EC.MA.JU.INF.						
7336 EC.MA.JU.INF.	2	39	87	-	128	8.38
E4- CON.M.SOL.INF						
7337 CON.M.SOL.INF	2	92	33	-	127	12.24
E5- PR.FO.SCE.INF						
7338 PR.FO.SCE.INF	2	74	52	-	128	10.62
E6- PARC. PROF.						
7339 PARC. PROF.	3	99	19	-	121	12.78
EF2 MATH. APPROF.						
7351 MATH. APPROF.	2	29	17	-	48	11.55
TOTAL	18	757	386	-	1161	11.66

Candidats admis/catégorie de bac

SPECIALITE SISR

SISR	admis	refuse	absents	total	% (présents/admis)
Bac professionnel	34	16	-	50	68 %
Bac technologique	29	9	1	39	74,4%
bac général	22	1	-	23	95,7%
autres	10	3	-	13	76,9,2%

SPECIALITE SLAM

SISR	admis	refuse	absents	total	% (présents/admis)
Bac professionnel	12	9	-	21	57,1%
Bac technologique	41	21	-	62	65,5%
bac général	32	5	-	37	86,5%
autres	7	3	-	10	70%

II- LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

Épreuve E1 – Culture et communication

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 œuvre, 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.

E12 « expression et communication en langue anglaise »

Sujet unique pour l'épreuve écrite France-Métropolitaine et Polynésie *:* **The Internet of Things Will ExpandConnected Life DespiteConcerns About Vulnerabilities, Risks and Infringements of Civil Liberties**

Les correcteurs trouvaient que le texte correspondait au programme du BTS SIO*.*

L'article décrivait l'augmentation de l'utilisation des objets connectés et parlait des risques de sécurité liés à ces technologies—en quelque sorte, un sujet « bateau » souvent traité en classe et dans les actualités d'aujourd'hui. Cependant, ceci a fait que certains candidats n'ont pas pris le temps d'essayer de comprendre les nuances du texte, et qu'ils sont restés dans une vision trop générale des problèmes liés à l'utilisation de ces objets connectés. La partie expression en anglais a été généralement bien comprise et la plupart des candidats ont pu accomplir la tâche demandée sans trop de difficultés.

PREMIERE PARTIE (10 points) Compte Rendu du Texte

Constats :

- Une bonne partie des candidats ont compris le sens global du texte et la plupart sont arrivés à cerner les informations essentielles à noter dans le compte rendu.

- Cependant, certains sont restés sur les informations qu'ils connaissaient déjà sur le sujet, et n'ont pas cherché à aller plus loin dans la compréhension des nuances du texte. Ils ont fait des faux sens ou même des contre-sens. Les notes sur cette partie étaient ainsi soit assez bonnes, soit assez faibles.

- Les difficultés à faire une synthèse du texte persistent, et nombreux sont ceux qui citent des exemples au lieu d'interpréter les informations données.

- Beaucoup de candidats ne se relisent pas après avoir écrit leur compte rendu.

- Un niveau d'expression écrite en français correct dans l'ensemble.

DEUXIEME PARTIE (10 points) Expression en anglais : un courriel en anglais écrit à un journaliste qui demande l'expertise sur les questions que pose le développement des objets connectés.

En général la question était comprise et les candidats avaient des choses à dire. La plupart ont pu rédiger les 200 mots demandés. La question était assez ouverte, mais certains n'ont pas saisi le fait qu'il fallait traiter l'aspect technique des choses. Certains décrivaient les dangers dans la société moderne…l'effet néfaste des objets qui nous empêche d'avoir des relations « normales » avec l'autrui. Et cela ressemblait plus à une explication de texte philosophique qu'à une rédaction pour le BTS SIO.

Le niveau de langue en anglais, reflète souvent celui du français et montre parfois des lacunes de vocabulaire, (y compris le vocabulaire technique, pour certains). Heureusement, pour ceux qui n'avaient pas réussi la partie compréhension, cette partie a permis à certains de rattraper la note.

Les moyennes des notes varient selon les paquets de copies, mais on a trouvé un éventail entre 2.5 et 20 sur 20. La note moyenne des paquets se situaient globalement entre 9.4 et 12.3/20.

Épreuve E2 – Mathématiques

Épreuve de mathématiques obligatoire :

Nombre de copies : 208

En dessous de la moyenne 102

Au dessus de la moyenne:106

Minimum: 2, Maximum : 20

Écart type 3,99

1er quartile : 8

Médiane : 11,50

3eme quartile : 14

Répartition des notes :

Pour l'épreuve facultative :

La différence de difficulté entre les deux sujets, celui de métropole étant nettement plus accessible, a été noté par les correcteurs. Les résultats des élèves de métropole sont par conséquent bien meilleurs.

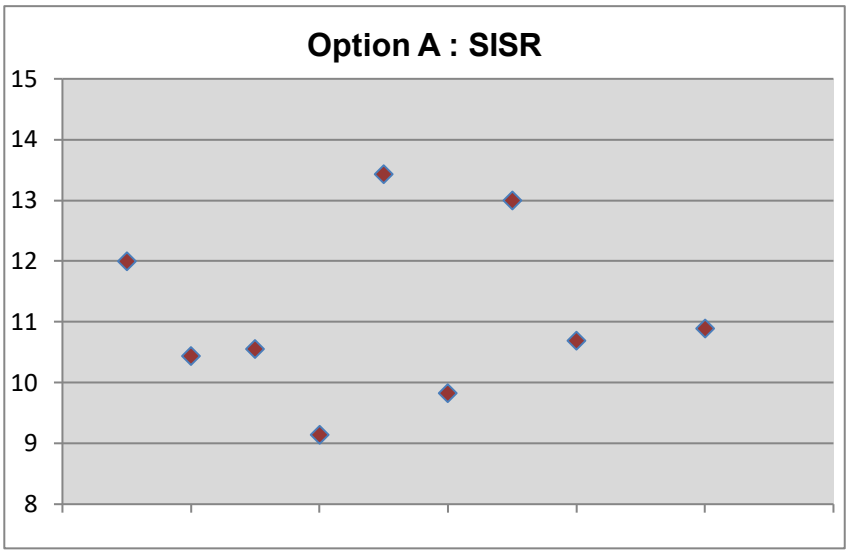
Harmonisation CCF algorithmique appliquée

Option SISR (solutions d'infrastructure, systèmes et réseaux)

Moyenne	11,13
Écart type	4,85
Q1	7
Médiane	12
Q3	15
Min	2
Max	20

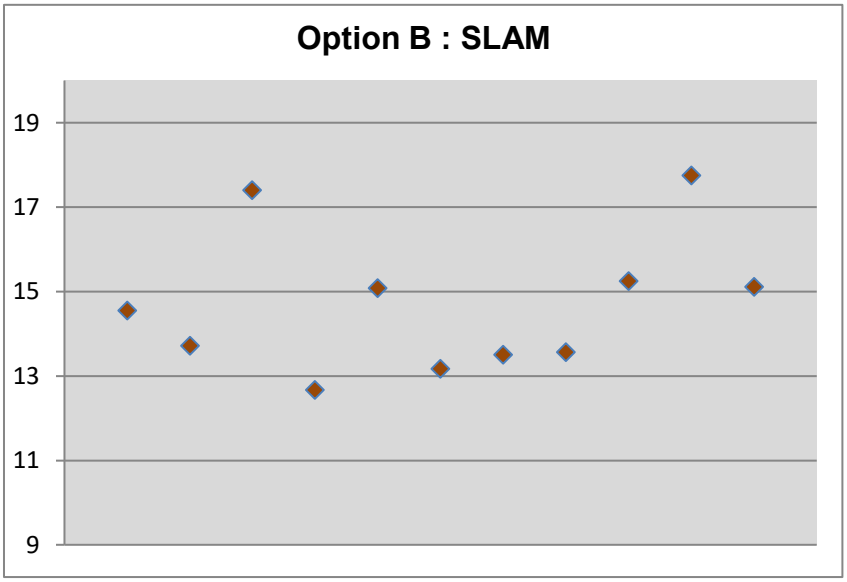
Effectif	89

Nombre de 20	4
Nombre <10	36



Option SLAM (solutions logicielles et applications métiers)

Moyenne	14,58
Écart type	4,13
Q1	11
Médiane	15
Q3	18
Min	6
Max	20
Effectif	111
Nombre de 20	13
Nombre <10	14



Les étudiants de BTS SIO se décident à la fin du 1er semestre pour les options SISR ou SLAM.

Ceux qui optent pour SISR mettent alors de côté la programmation. Dès janvier, on note une chute de travail drastique chez ces étudiants pour l'algorithmique appliquée.

Une solution serait de traiter la partie *algorithmique* dès le début de l'année et de faire passer l'épreuve d'*algorithmique appliquée* à ces étudiants en février.
Cette solution peut ne pas pouvoir être retenue si ce n'est pas le même professeur qui a pris en charge la partie *mathématiques* et la partie *algorithmique*.

Les notes beaucoup plus basses obtenues par les étudiants de l'option SISR ne peuvent par ailleurs être expliquées uniquement par les langages utilisés au regard de la grille de compétences.

En revanche, les étudiants du BTS SIO qui ont opté pour SLAM poursuivent la programmation. De surcroît, ils ont des environnements analogues dans les matières professionnelles. L'ensemble explique le décalage des notes et moyennes entre les deux options.

Enfin, des étudiants sont venus dans ce BTS SIO, pensant que l'informatique est un « jeu », sans avoir vraiment compris les enjeux de ce BTS. Certains d'entre eux restent néanmoins, en ayant pourtant « démissionné » dès le milieu de première année, ce qui peut expliquer des notes particulièrement basses.

Résultats académie de Dijon, Besançon et Polynésie

Lycée Le Castel à Dijon
Option SISR
10 candidats, moyenne = 12,00, étendue = 9
Option SLAM
11 candidats, moyenne = 14,55, étendue = 13

Lycée privé Saint-Bénigne à Dijon
Option SISR
9 candidats, moyenne = 10,44, étendue = 13
Option SLAM
14 candidats, moyenne = 13,71, étendue = 11

Lycée Pergaud à Besançon
Option SISR
16 candidats, moyenne = 10,56, étendue = 18
Option SLAM
10 candidats, moyenne = 17,40, étendue = 6

Lycée privé Pasteur Mont-Roland à Dole
Option SISR
7 candidats, moyenne = 9,14, étendue = 18
Option SLAM
15 candidats, moyenne = 12,67, étendue = 14

CFAI Jura
Option SISR
7 candidats, moyenne = 13,43, étendue = 14,5
Option SLAM
6 candidats, moyenne = 15,08, étendue = 10,5

Lycée Raoul Follereau à Nevers
Option SISR
9 candidats, moyenne = 9,83, étendue = 10
Option SLAM
9 candidats, moyenne = 13,17, étendue = 11,5

Lycée Mathias à Chalon-sur-Saône
Option SISR
8 candidats, moyenne = 13,00, étendue = 10
Option SLAM
10 candidats, moyenne = 13,50, étendue = 14

Lycée Lamartine à Mâcon
Option SISR
13 candidats, moyenne = 10,69, étendue = 15
Option SLAM
14 candidats, moyenne = 15,36, étendue = 12

GRETA à Chalon-sur-Saône
Option SISR
1 candidat, moyenne = 20,00, étendue = 0
Option SLAM
4 candidats, moyenne = 15,25, étendue = 11

Lycée Condorcet à Belfort
Option SISR
9 candidats, moyenne = 10,89, étendue = 15
Option SLAM
4 candidats, moyenne = 17,75, étendue = 9

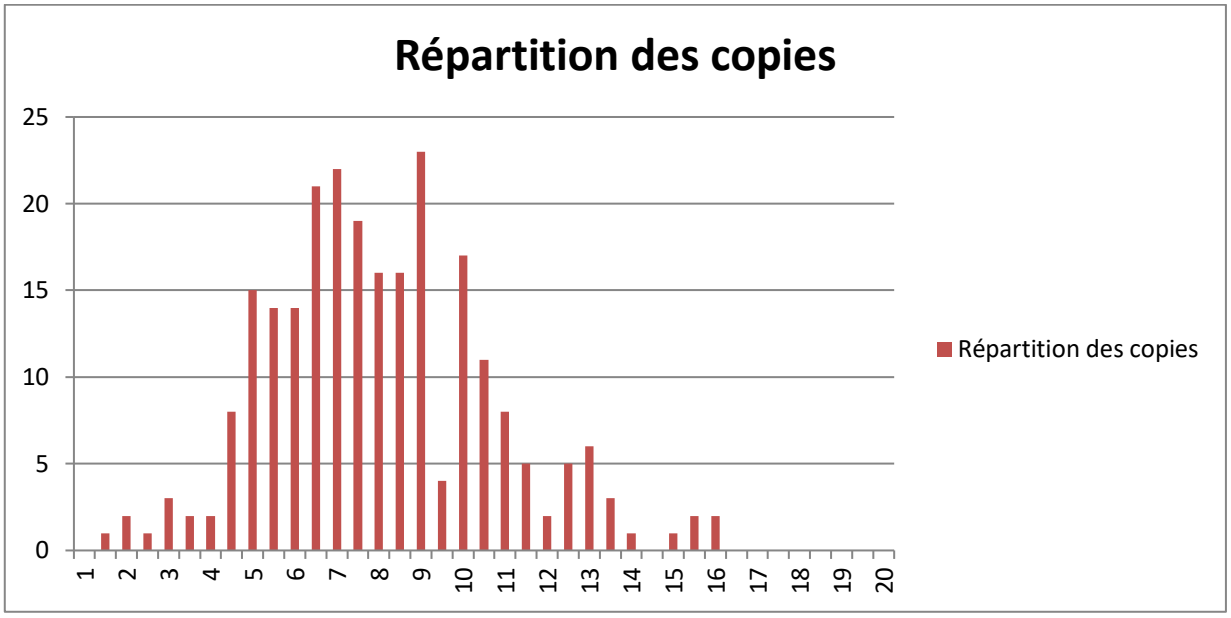
Lycée privé La Mennais en Polynésie française
Option SISR
17 candidats, moyenne = , étendue =

Lycée Aorai en Polynésie française
Option SLAM
14 candidats, moyenne = 15,11, étendue = 11,5

Épreuve E3 – Analyse économique, managériale et juridique des services informatiques

1- les résultats statistiques

Candidats inscrits	Nombre de copies corrigées	Candidats présents	Candidats absents
251	249	246	3 (1.22%)



Sur les 246 candidats ayant composés en économie-droit-management :

Candidats ayant obtenus une note inférieure ou égale à 8	Candidats ayant obtenu une note comprise entre 8 - 10 (10 inclus)	Candidats ayant obtenu une note comprise entre 10 - 12 (12 inclus)	Candidats ayant une note supérieure 12
140 (56.91%)	60 (24.4%)	26 (10.57%)	20 (8.131%)

L'ensemble des notes finales attribuées aux candidats ont été arrondies au demi-point supérieur.

- Note la plus basse attribuée : 1.5/20
- Note la plus haute attribuée : 16/20
- Moyenne globale des notes pondérées : 7.90/20

Moyennes obtenues par les candidats par missions

Mission 1	Mission 2	Mission 3	Mission 4
5.17/10	5.24/12	3/10	2.2/8

2- La prestation des candidats

Impression globale	- Sujet intéressant et ne présentant pas de difficultés particulières. - Sujet axé sur des thématiques importantes du référentiel.
Commentaires sur le barème	- Il est dommageable que la partie juridique soit sous-évaluée par rapport à l'analyse économique et managériale alors que le droit est en prise directe avec les futures activités professionnelles des candidats. Cela ne les incite pas à axer leurs efforts sur l'apprentissage de cette discipline.
Commentaires sur le fond	- Cette année, à la lecture des copies, les correcteurs ont ressenti un manque d'implication des candidats dans la réalisation de l'épreuve. Les réponses, quelque soit la mission, ont été peu développées. Les candidats n'ont même pas fait l'effort de recopier les notions évoquées dans les annexes (ex : la stratégie de diversification, l'obligation de résultat,…). - Les notions sont très rarement définies et les raisonnements sont minimalistes, ce qui laisse à penser que les notions comme les méthodologies ne sont pas bien maîtrisées.
Commentaires sur la forme	- Les copies sont globalement bien présentées. - Quelques copies, toutefois, proposent des réponses non numérotées. - Un nombre conséquent de copies affichent un niveau rédactionnel faible.
Commentaires sur la partie économique et managériale	- Les candidats ont rencontré des difficultés sur : o L'intitulé de la question 1.1. alors que l'analyse de marché est un exercice assez classique. Les candidats n'ont pas perçu à l'énoncé de la question qu'il fallait traiter de la situation de l'offre et de la demande. Le terme « tendance » a été assimilé à l'analyse dynamique du marché. o Les candidats ne maîtrisent pas la différence entre stratégie globale et stratégie de domaine, ou encore entre métier et DAS. o Les concepts de croissance interne et de croissance externe ne font visiblement pas partis de leur vocabulaire. - Questions 1.3. et 2.4. bien traitées.
Commentaires sur la partie juridique	- Les candidats n'ont pas compris la référence à l'obligation d'information alors que l'énoncé du sujet parlait du retard de livraison. Les candidats ont donc expliqué que M Durand a manqué à son obligation d'information parce qu'il n'avait pas précisé le potentiel retard de livraison. - Question 3.2 bien traitée. - La notion de responsabilité contractuelle a posé problème, par manque d'apprentissage. - La veille juridique a été très discriminante. Les candidats ont eu d'importantes difficultés à invoquer des exemples de jurisprudence en adéquation avec leurs raisonnements. Ils n'ont donc que très rarement obtenu les 3 points prévus à cet effet. Les travaux ne sont pas toujours introduits et conclus et surtout les candidats ne prennent pas le temps d'organiser leur pensée. Les idées sont développées à mesure qu'elles leur viennent à l'esprit.

3- Conseils aux candidats

Les candidats doivent porter leurs efforts sur :

- **l'acquisition de connaissances précises et d'un vocabulaire approprié**. Ils ne doivent pas se contenter uniquement des annexes. Les apports personnels sont indispensables pour développer un raisonnement argumenté.
- **la structuration et l'argumentation des réponses**. L'épreuve est à la portée de tout candidat qui fait l'effort d'organiser sa pensée et de justifier ses idées.
- **La relecture de la copie.** Elle est indispensable afin d'éviter les trop nombreuses fautes d'orthographe, de grammaire, de conjugaison et de syntaxe.
- **La lisibilité de la copie** en écrivant une ligne sur deux sur les copies d'examen, en distinguant chaque mission par un titre, en numérotant convenablement les pages.
- **La veille juridique** est une partie de l'épreuve à ne pas négliger. Si elle est convenablement traitée, elle permet au candidat d'espérer une note supérieure à 10/20.

Épreuve E4 – Conception et maintenance de solutions informatiques

Epreuves ponctuelles SISR

Epreuve : CONCEPT. MAINT. INFORMATIQUE (E4-)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
021002SX ISOLES COTE D'OR					
7337 CON.M.SOL.INF	-	1	-	1	12.00
0212002M DIJON FORMATION					
7337 CON.M.SOL.INF	-	4	1	5	13.10
070015SX ISOLES SECTEUR GRAY VESOUL					
7337 CON.M.SOL.INF	-	1	-	1	17.00
071002SE ISOLES SAONE ET LOIRE					
7337 CON.M.SOL.INF	1	-	-	1	
0891185E MAISON DE L'ENTREPRISE ANIFOP					
7337 CON.M.SOL.INF	-	5	2	7	11.21
TOTAL	1	11	3	15	12.36

Epreuves ponctuelles SLAM

Epreuve : CONCEPT. MAINT. INFORMATIQUE (E4-)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
021002SX ISOLES COTE D'OR					
7337 CON.M.SOL.INF	-	-	1	1	9.00
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR					
7337 CON.M.SOL.INF	-	1	1	2	10.50
0212002M DIJON FORMATION					
7337 CON.M.SOL.INF	-	4	-	4	15.00
TOTAL	-	5	2	7	12.86

Epreuves en CCF - SISR

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON					
7337 CON.M.SOL.INF	-	8	2	10	13.10
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON					
7337 CON.M.SOL.INF	-	9	1	10	12.55
0250010A LYCEE L.PERGAUD BESANCON					
7337 CON.M.SOL.INF	1	11	4	16	12.20
0391146J PASTEUR MT ROLAND R.GOUVERNEME					
7337 CON.M.SOL.INF	-	7	1	8	14.00
0391172M CFAI					
7337 CON.M.SOL.INF	-	6	1	7	14.29
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS					
7337 CON.M.SOL.INF	-	6	3	9	11.39
0710010A LEGT MATHIAS CHALON SU					
7337 CON.M.SOL.INF	1	6	1	8	13.93
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON					
7337 CON.M.SOL.INF	-	12	1	13	12.92
0711567T GRETA 71 CHALON SUR SAONE					
7337 CON.M.SOL.INF	-	1	-	1	19.00
0900002N LYCEE CONDORCET BELFORT					
7337 CON.M.SOL.INF	-	6	3	9	10.28
9840465H LYCEE LA MENNAIS					
7337 CON.M.SOL.INF	-	15	1	16	13.78
TOTAL	2	87	18	107	12.87

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON					
7337 CON.M.SOL.INF	1	9	1	11	12.10
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON					
7337 CON.M.SOL.INF	-	7	7	14	10.07
0250010A LYCEE L.PERGAUD BESANCON					
7337 CON.M.SOL.INF	-	8	2	10	14.10
0251603G GRETA DE MONTBELIARD MONTBELIA					
7337 CON.M.SOL.INF	-	1	-	1	14.00
0391146J PASTEUR MT ROLAND R.GOUVERNEME					
7337 CON.M.SOL.INF	1	11	8	20	11.18
0391172M CFAI					
7337 CON.M.SOL.INF	-	5	1	6	13.33
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS					
7337 CON.M.SOL.INF	-	6	3	9	11.89
0710010A LEGT MATHIAS CHALON SU					
7337 CON.M.SOL.INF	-	8	2	10	12.50
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON					
7337 CON.M.SOL.INF	-	12	2	14	12.79
0711567T GRETA 71 CHALON SUR SAONE					
7337 CON.M.SOL.INF	-	3	1	4	12.75
0900002N LYCEE CONDORCET BELFORT					
7337 CON.M.SOL.INF	-	4	-	4	16.00
9840407V LYCEE AORAI					
7337 CON.M.SOL.INF	-	13	4	17	11.94
TOTAL	2	87	31	120	12.19

Épreuve E5 – Production et fourniture de services

Option SLAM

Nombre de candidats : 126
Moyenne : 10.61
Répartition des notes

6	>=6 ,<8	8	>=8, <12	12	>=12 ,<16	16	>=16	20
19	15	34	37	71	41	112	14	126
15%	12%	27%	29%	56%	33%	89%	11%	100%

Analyse des résultats
L'analyse de la répartition des notes montre que 27% des notes sont en dessous de 8, ce qui est assez surprenant et qui s'expliquerait par des contenus de la mission 3 très faibles dans les mauvaises copies.
44% sont au-dessus de 12 ce qui est encourageant compte tenu du sujet

Un sujet couvrant la majeure partie des éléments attendus dans cette épreuve. Sujet équilibré qui n'a pas surpris les étudiants (hormis la partie sur les tests unitaires) qui ont globalement trouvé le sujet « faisable », Les missions 1 et 3 ont pénalisé les candidats faibles alors qu'il s'agit de compétences fortes attendues.

Mission 1
Pas de difficultés : sujet adapté au niveau des candidats, bien équilibré en durée, en compétences évaluées, et en difficulté.
Bon sondage des compétences variées (héritage, ternaire, historisation avec date) que les candidats doivent maîtriser sur la modélisation. Des documents faciles à aborder, donc l'interprétation est aisée.

Mission 2
Des requêtes SQL simples et variées, mais les résultats d'ensemble sont décevants.
Les tests unitaires n'ont, dans l'ensemble, pas été réussis, excepté pour les meilleures copies. Cette partie est très souvent mal comprise et mal traitée.

Mission 3
Nombreuses questions avec réponses variées attendues : rôle d'une méthode, constructeur classe héritée, méthode à complétée, …

Mission 4
Des questions sur les coûts sont proposées dans cette étude de cas. Toutes les candidates et tous les candidats ont rédigé, mais tous n'ont pas mis les formes d'une note.

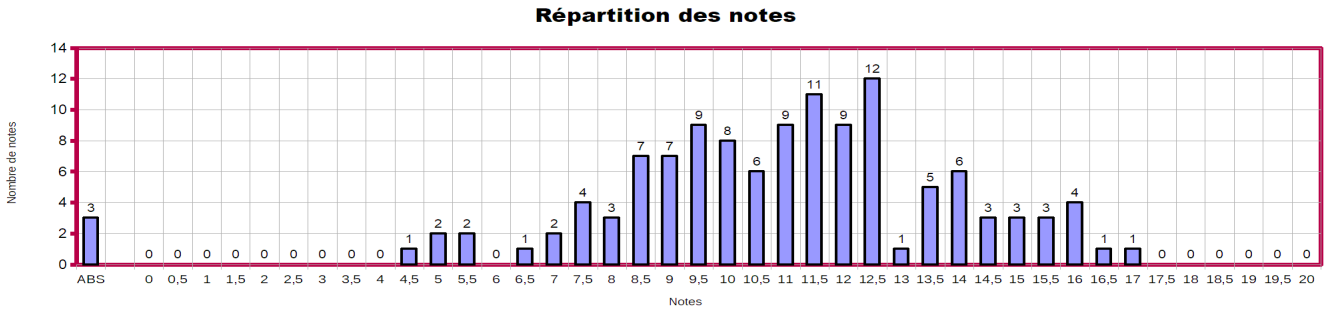
Option SISR

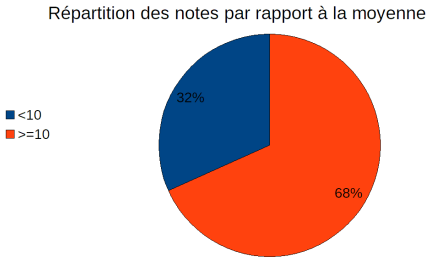
Commentaire global sur le sujet
La société CUB (incubateur d'entreprises) est le contexte de cette étude de cas.
Ce sujet comporte 17 pages avec 2 dossiers composés de 5 missions concernant l'analyse et l'évolution de l'infrastructure Systèmes et Réseaux :

- la gestion de VLAN dans un environnement WIFI,
- la tolérance aux pannes (SpanningTree),
- la priorisation de flux (QoS),
- la gestion d'incidents,
- la virtualisation.

Pour ces missions, les candidats doivent mobiliser des compétences variées couvrant une partie des compétences du référentiel du BTS Services Informatiques aux Organisations.
La documentation est dense, elle représente 12 pages du sujet. Pour autant, elle est bien organisée puisqu'on y trouve une documentation commune à l'ensemble du cas avec un schéma réseau clair, puis une documentation spécifique à chaque dossier.

Session	Moyenne	Nombre de copies
2018	11.1	120 + 3 absents
2017	11	118 + 2 absents
2016	11	118 + 4 absents
2015	11.67	123 + 6 absents
2014	11.5	129 + 7 absents
2013	12.44	141





Moyenne	11.1	
Nombre de copies	120	
<8	12	10%
>=8 et <10	26	21%
>=10 et < 14	61	51%
>=14	21	18%

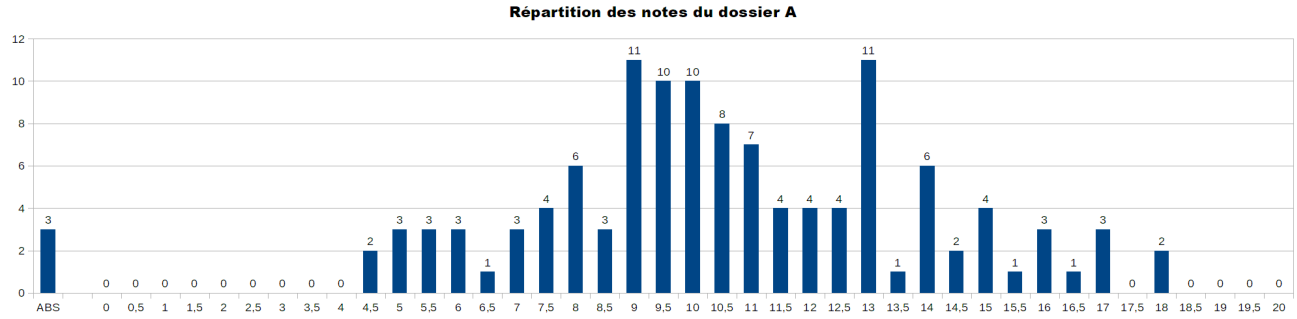
Remarque
L'impression des sujets recto-verso a provoqué une gêne pour les candidats, surtout pour le dossier A où le candidat devait analyser des documents recto/verso.

Prestation d'ensemble des candidats
Les étudiants ont trouvé le sujet abordable bien que long. La quasi-totalité des étudiants a traité l'ensemble des questions du sujet.

Le sujet demandait aux étudiants des efforts rédactionnels. Ils ont respecté les consignes mais le niveau d'expression et de langage reste souvent approximatif.

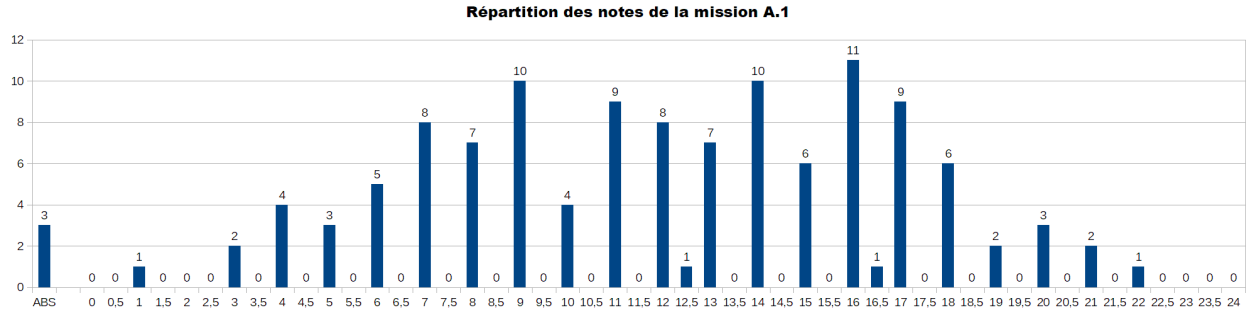
Dossier A : Conception et maintenance de services

Moyenne	10.71	
<8	19	16%
>=8 et<10	30	25%
>=10 et <14	49	41%
>=14	22	18%



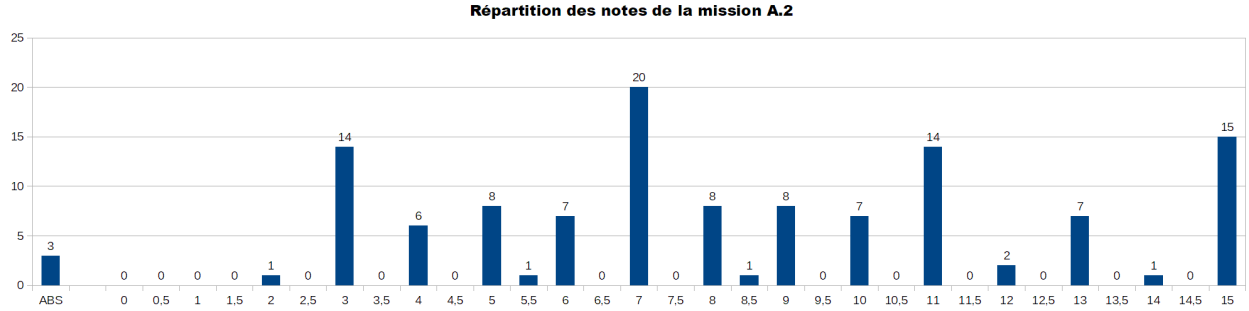
Ce dossier qui comptait pour 12 points sur 20 a été le moins bien traité des deux. Seulement 59% des candidats ont la moyenne à ce dossier.

<u>Mission 1</u> : Analyse et adaptation de l'infrastructure existante
Moyenne : 12.1 / 24→ 10.1 / 20



Cette mission portait sur la mise en place de VLAN dans une infrastructure WIFI.
La question A.1.1 faisait appel à des connaissances de cours. Les questions suivantes demandaient à l'étudiant l'analyse et la compréhension d'une documentation relative à un contrôleur WIFI.
Souvent, les consignes n'ont pas été comprises et les questions ont mal été différenciées par les étudiants. Ainsi, le jury a fréquemment trouvé des éléments de réponse attendus à une question en réponse à une autre question.

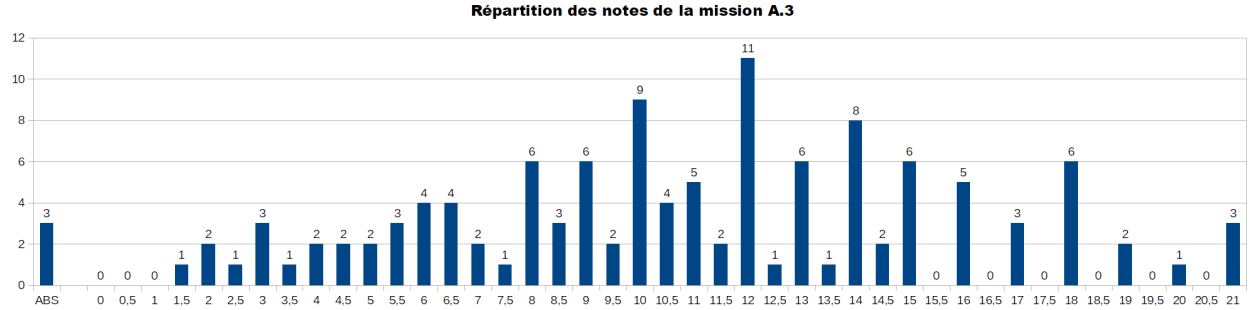
<u>Mission 2</u> : Analyse et conception d'une infrastructure « RSTP »
Moyenne : 8.5 / 15→ 11.3 /20



Cette mission concernait la tolérance aux pannes avec la mise en place du protocole STP.

La question A.2.2 portait sur la justification de l'état actif ou inactif des liaisons après la mise en place du protocole STP. Beaucoup d'étudiants n'ont pas su comment justifier/expliquer, très peu d'étudiants ont pensé à prendre appui sur un calcul.
Concernant la question A.2.3 beaucoup de candidats n'ont effectué qu'une partie de la procédure, oubliant ainsi d'effectuer un test de validation.

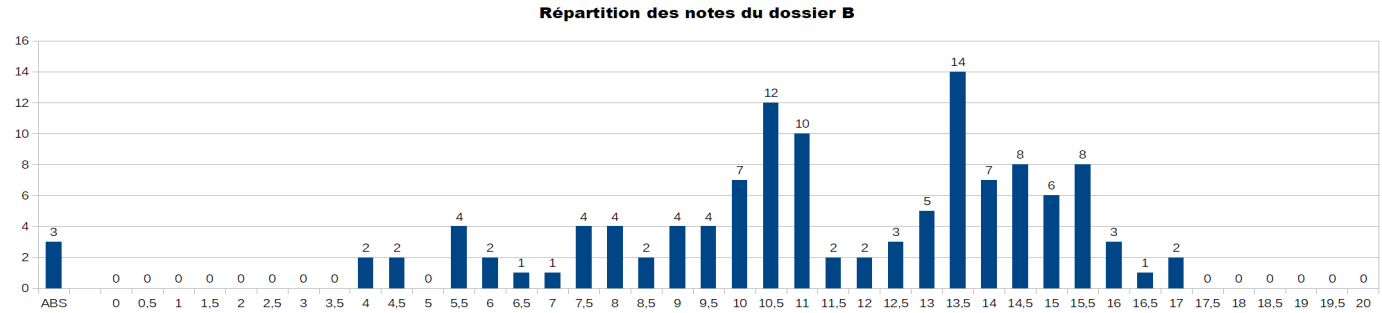
<u>Mission 3</u> : Proposition d'amélioration de l'infrastructure
Moyenne : 11 / 21→ 10.5 /20



Cette mission concernait un ralentissement du réseau et une problématique de priorisation de flux.
La question A.3.1 avait pour difficulté de trouver et de traiter les informations issues de trois documents différents. Beaucoup d'étudiants se sont heurtés à cette difficulté et ont été doublement pénalisés parce qu'ils n'ont pas pu en tirer une conclusion cohérente.
A la question A.3.3, beaucoup d'étudiants ont traité la résolution des deux problèmes de façon groupée alors qu'il était attendu un traitement indépendant des deux problèmes.

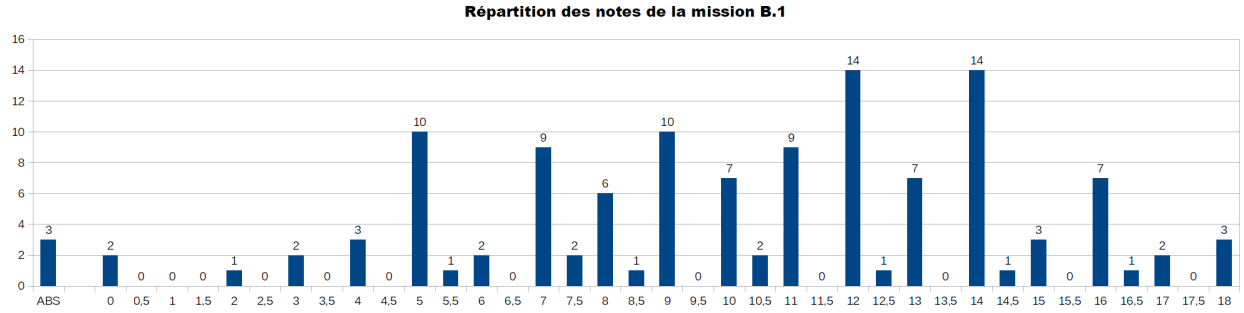
Dossier B : Gestion des incidents, des problèmes et des changements

Moyenne	**11.57**	
<8	**16**	**13.5%**
>=8 et<10	**14**	**11.5%**
>=10 et <14	**55**	**46%**
>=14	**35**	**29%**



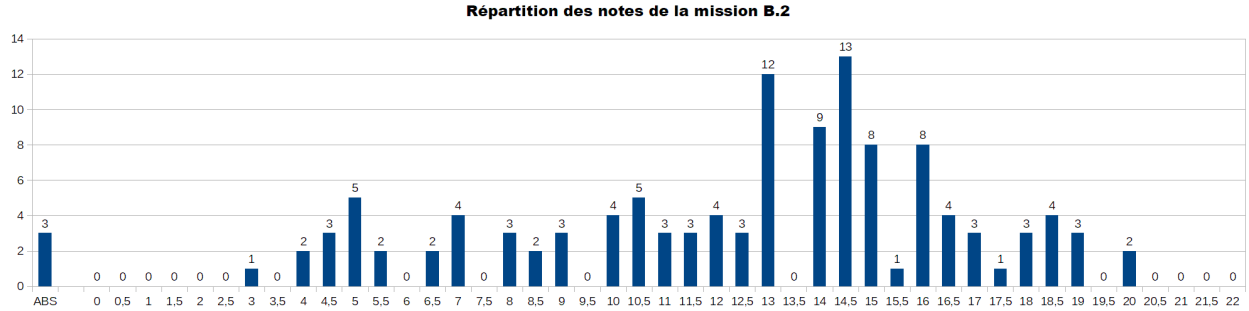
Ce dossier qui comptait pour 8 points sur 20 a été plutôt bien traité. 75% des candidats ont la moyenne à ce dossier.

<u>Mission 1</u> : Analyse des processus internes de demandes d'assistance
Moyenne : 10.4 / 18→ 11.5 /20



Cette mission portait sur la gestion des incidents. Elle a été plutôt bien traitée par les candidats qui ont su exploiter les documents B.1 et B.2.

<u>Mission 2</u> : Évaluation d'une solution de virtualisation
Moyenne : 12.5 / 22→ 11.4 /20



La question B.2.1 a été bien traitée mais les étudiants ont rarement mis en avant les arguments les plus pertinents.
La question B.2.2 qui portait sur le RAID a été traitée de manière décevante. Le jury a été déconcerté par le nombre d'étudiants ne maîtrisant pas ce concept. La dernière question du sujet a été bien traitée, les étudiants ont su trouver les arguments présents dans le document B.5.

E6- Parcours de professionnalisation

– forme ponctuelle SISR

L'épreuve se déroule en 2 périodes de 20 minutes maximum chacune. La première phase consiste en un entretien centré sur le parcours de professionnalisation du candidat ; pour la seconde phase, l'entretien porte sur la gestion du patrimoine et la veille technologique.

Prestation des candidats

Les candidats ont dans l'ensemble bien préparé cette épreuve : Ils ont su compléter leur portefeuille de compétences avec de nombreuses situations professionnelles étudiées, observées ou travaillées, et ont illustré la description de leur parcours personnel par un support visuel de bonne qualité (diaporama, ou portfolio). La variété des situations professionnelles dépend aussi de l'environnement d'accueil du candidat en stage ou en apprentissage. Les candidats issus de l'apprentissage semblent avoir plus de recul sur leur environnement professionnel, et sur les missions demandées à un service informatique au sein d'une organisation.

La première phase de l'interrogation (20 minutes) consiste en un entretien : les candidats ne doivent donc pas prévoir une présentation trop longue, ils risquent d'être interrompus dans leur exposé. Cette première partie met en avant les qualités de communication professionnelle : présentation brève et efficace, vocabulaire employé approprié, sens de l'écoute, sens de la répartie, force de conviction, attitude corporelle correcte, bonne gestuelle.

La seconde phase est basée sur un entretien centré sur les compétences relevant du processus de gestion du patrimoine et sur la mise en place d'une veille technologique. Les candidats semblent moins bien maitriser cette étape. Les environnements de travail qu'ils ont rencontrés lors de leurs activités ne sont connus que partiellement. On note un manque de curiosité. L'analyse des différentes situations professionnelles est souvent négligée. Certains candidats ne savent pas toujours pourquoi ils ont réalisé certaines tâches et n'ont pas cherché à approfondir les causes et les conséquences de leurs actions. L'ensemble des candidats ont pu montrer la mise en place d'outils de veille technologique. Cependant, les informations recueillies grâce à cette veille, ne sont pas toujours correctement exploitées.

Remarques

Les meilleures notes ont été obtenues par des candidats qui ont su rendre compte de leurs compétences à travers leurs situations professionnelles, et en utilisant un langage professionnel adapté à cette épreuve. Certains résultats médiocres s'expliquent par des situations professionnelles peu complexes ou peu variées, une couverture globale des compétences trop limitées ou des difficultés dans la communication orale avec un niveau de langue parfois limité.

Conseils aux candidats

L'utilisation de supports visuels personnels parait indispensable : Elle permet de mieux cadrer la présentation du parcours et d'être beaucoup plus efficace dans cette communication vers le jury. Il est nécessaire d'utiliser un vocabulaire précis et adapté. Un entraînement à l'oral serait bénéfique.

La préparation doit se faire très en amont lors de la constitution du portefeuille de compétences. Celui-ci doit comporter des situations variées et parfaitement analysées.

- **Forme ponctuelle SLAM**

Cette épreuve orale s'appuie sur un dossier présenté par le candidat constitué du tableau de synthèse du portefeuille de compétences et des attestations de stage ou certificats de travail. L'épreuve se déroule en 2 phases de 20 minutes maximum chacune. Une première phase consiste en un entretien centré sur le parcours

de professionnalisation du candidat ; la seconde phase porte sur la gestion du patrimoine informatique et la veille technologique.

Commentaires sur la prestation des candidats

La majorité des candidats ont abordé cette épreuve avec sérieux. Cependant, certains ont négligé la préparation de cette épreuve et les consignes données.

Les candidats s'appuient majoritairement sur un portfolio pour la présentation de leur parcours professionnel ce qui leur permet de structurer leur discours. Les documents de production concernant leurs missions sont le plus souvent accessibles par l'intermédiaire du portfolio. Toutefois, certains candidats n'avaient pas les documents susceptibles de prouver la véracité de certains travaux réalisés.

La qualité des prestations des candidats est variable selon :

- leur aisance à l'oral
- la diversité des situations professionnelles réalisées et présentées afin de démontrer leurs compétences

La veille technologique reste difficile à appréhender correctement pour certains d'entre eux. Elle n'est parfois que trop partiellement mise en place et maîtrisée.

Conseils aux candidats

- Apporter et présenter spontanément un maximum de documents justificatifs
- Préparer l'oral :
  - pour une prestation de meilleure de qualité
  - pour vérifier la bonne exécution des démonstrations d'application et/ou ouverture des documents justificatifs
  - pour vérifier son support de présentation (correction des fautes d'orthographe)
- Essayer de bien choisir ses terrains de stage malgré les difficultés
  - organisation avec au moins un informaticien pour permettre le transfert de compétences
  - s'intéresser à la gestion du patrimoine
- Se préparer à cette épreuve dès la première année, notamment au niveau de la veille technologique
- Éviter l'usage d'un CMS (système de gestion de contenu) avec affichage de publicité pour la création du portfolio

Forme CCF

Spécialité : SERV INFO ORGANISATIONS OPTION A (32610)
Epreuve : PARCOURS PROFESSIONNALISATION (E6-)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON					
7339 PARC. PROF.	-	10	-	10	13.60
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON					
7339 PARC. PROF.	-	10	-	10	12.90
0250010A LYCEE L.PERGAUD BESANCON					
7339 PARC. PROF.	1	10	5	16	12.50
0391146J PASTEUR MT ROLAND R.GOUVERNEME					
7339 PARC. PROF.	-	5	2	7	11.50
0391172M CFAI					
7339 PARC. PROF.	-	7	-	7	13.57
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS					
7339 PARC. PROF.	-	7	2	9	13.83
0710010A LEGT MATHIAS CHALON SU					
7339 PARC. PROF.	1	7	-	8	13.79
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON					
7339 PARC. PROF.	-	13	-	13	13.00
0711567T GRETA 71 CHALON SUR SAONE					
7339 PARC. PROF.	-	1	-	1	17.00
0900002N LYCEE CONDORCET BELFORT					
7339 PARC. PROF.	-	5	4	9	10.11
9840465H LYCEE LA MENNAIS					
7339 PARC. PROF.	-	16	1	17	14.12
TOTAL	2	91	14	107	13.01

Spécialité : SERV INFO ORGANISATIONS OPTION B (32611)
Epreuve : PARCOURS PROFESSIONNALISATION (E6-)

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Total inscrit	Moyenne
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON					
7339 PARC. PROF.	1	5	5	11	11.20
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON					
7339 PARC. PROF.	-	12	2	14	12.29
0250010A LYCEE L.PERGAUD BESANCON					
7339 PARC. PROF.	-	8	2	10	13.00
0251603G GRETA DE MONTBELIARD MONTBELIA					
7339 PARC. PROF.	-	1	-	1	14.00
0391146J PASTEUR MT ROLAND R.GOUVERNEME					
7339 PARC. PROF.	1	11	4	16	11.60
0391172M CFAI					
7339 PARC. PROF.	-	6	-	6	14.33
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS					
7339 PARC. PROF.	-	9	-	9	13.50
0710010A LEGT MATHIAS CHALON SU					
7339 PARC. PROF.	-	7	2	9	11.72
0710045N LYCEE LAMARTINE MACON					
7339 PARC. PROF.	-	14	-	14	13.93
0711567T GRETA 71 CHALON SUR SAONE					
7339 PARC. PROF.	-	4	-	4	13.50
0900002N LYCEE CONDORCET BELFORT					
7339 PARC. PROF.	-	4	-	4	16.38
9840407V LYCEE AORAI					
7339 PARC. PROF.	1	14	2	17	13.19
TOTAL	3	95	17	115	12.86