



MINISTÈRE DE
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE



Brevet de technicien supérieur
« Négociation Relation Client »
Session 2012

RAPPORT DE SYNTHÈSE

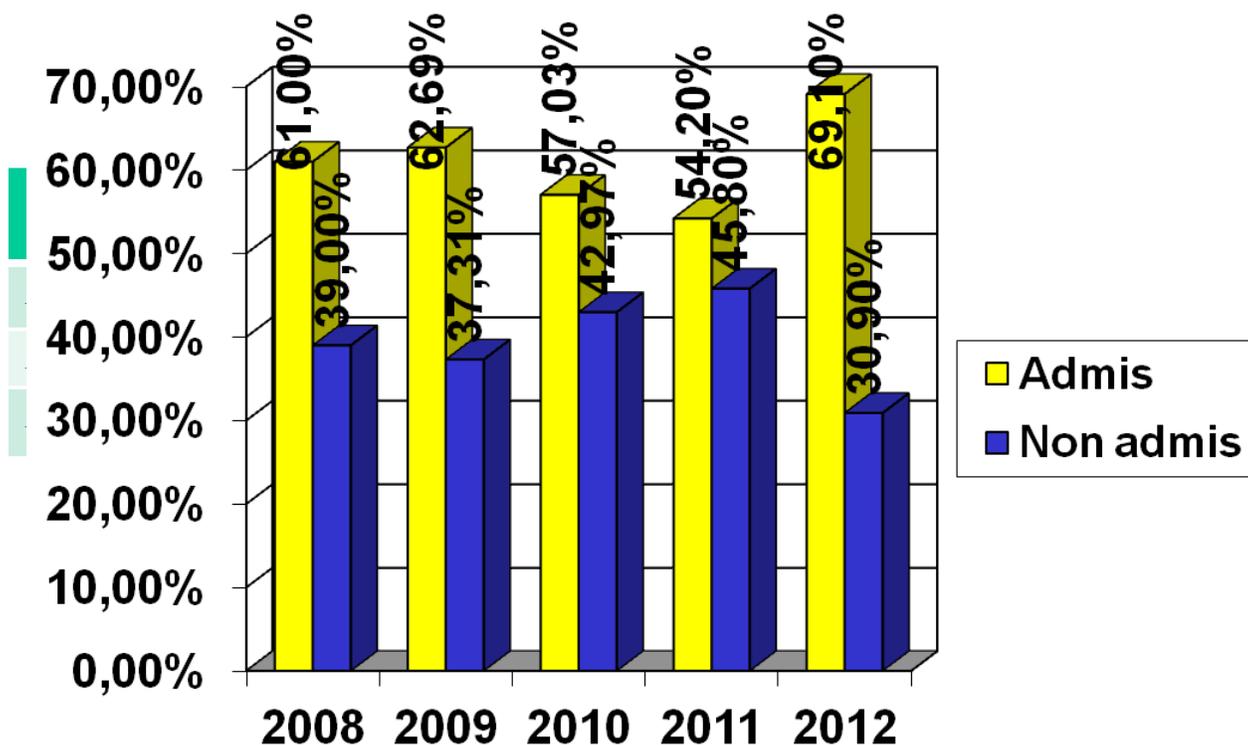
La session 2012 du BTS Négociation Relation Client s'est déroulée sans difficultés majeures et ce grâce à l'implication de tous notamment des équipes qui contribuent activement à l'organisation du BTS.

Il faut aussi remercier l'ensemble des collègues qui ont participé à l'examen et plus particulièrement les rédacteurs des rapports. Merci aussi aux collègues qui apportent un soin tout particulier aux problèmes de fraude et qui font preuve d'une grande vigilance dans ce domaine.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION

Les résultats de cette année marquent une rupture avec la baisse des trois années précédentes...



s les cas de

Epreuves	2008	2009	2010	2011	2012
Culture générale et expression	9,86	10,27	10,15	9,86	10,15
Langue vivante	10,15	10,90	10,99	10,65	11,37
Economie-Droit	9,23	10,40	9,29	8,11	8,74
Management			9,10	11,15	9,86
Communication commerciale	12,81	12,17	12,57	12,59	13,09
Management et gestion d'activités commerciales	10,03	9,20	8,61	9,03	9,86
Conduite et présentation de projets commerciaux	11,52	11,44	10,88	10,63	12,14

2 LES RÉSULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

RAPPORT

22 LANGUES VIVANTES

Rappel des épreuves : 30 minutes de préparation et 30 minutes d'interrogation.

Niveau visé B2. L'épreuve a pour but d'évaluer à la fois la compréhension et l'expression orale.

Les candidats sont évalués en compréhension de l'écrit et ou de l'oral et en expression orale en continu et en interaction à l'aide d'une fiche d'évaluation fournie aux examinateurs et conforme aux exigences du CECRL. Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par oral de manière cohérente et structurée à un niveau de langue acceptable d'aisance et de correction et d'évaluer son esprit d'analyse et de synthèse. Il s'agit également de vérifier la capacité du candidat à participer à un dialogue en anglais conduit dans une perspective professionnelle en référence au secteur commercial.

Partie compréhension interaction :

Documents proposés pour la compréhension de l'écrit ou de l'oral : 17 textes extraits de la presse anglo-saxonne écrite ou en ligne des années 2010 ou 2011 composés d'environ 300 mots maximum et traitant de sujets d'actualité liés au commerce comme la contrefaçon, la Chine, le chômage, l'environnement etc et 10 vidéos d'une durée de 1 minute 40 à 2 minutes 40 évoquant le même type de sujet la liseuse d'Amazone, la nourriture bio par exemple.

Prestation des candidats :

Les candidats introduisent le texte de façon assez satisfaisante et rendent compte du texte dans sa globalité. En revanche, ils ont du mal à rendre compte des éléments plus complexes et à analyser le contenu du texte. Ils se contentent trop souvent de répéter des morceaux de texte en y ajoutant quelques mots de liaison.

La partie échange avec l'examineur est la plupart du temps menée lentement.

Notons que la plupart des candidats s'expriment dans une langue compréhensible malgré un vocabulaire limité et des erreurs grossières de grammaire élémentaire (place des adjectifs, confusion dans l'utilisation des pronoms, des déterminants possessifs, des temps)

Cependant certains candidats comprennent et analysent le texte, réagissent avec pertinence tout en s'exprimant dans une langue correcte et fluide.

Partie négociation :

Il s'agit donc de vérifier l'aptitude des candidats à participer à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle, à mener une négociation à partir d'un document iconographique fourni par l'examineur montrant un produit et comportant un descriptif de ce produit.

Prestation des candidats : notons que les candidats sont capables de se présenter bien que certains utilisent encore des formules inappropriées comme 'hello Mr', mais la présentation de l'entreprise et la description du produit sont souvent trop succinctes et trop vagues, les candidats n'utilisent pas suffisamment le descriptif qui leur est donné, ils ne réfléchissent pas aux qualités du produit vendu, ils butent sur les prix, les dimensions, ils ont du mal à répondre aux questions de l'examineur et à sortir d'une trame apprise par cœur.

Certains manquent d'aisance, ne cherchent pas à convaincre leur client et ne connaissent pas suffisamment de vocabulaire. Il est d'ailleurs à noter que l'examineur peut attribuer un bonus de 0 à 2 points destiné à valoriser la culture professionnelle du candidat.

J'ajouterai que nous avons également entendu d'excellentes prestations, les notes s'étalant de 05 à 20 pour les deux parties de l'épreuve.

Conseils aux candidats : pour améliorer leur prestation il serait souhaitable que les étudiants et apprentis lisent la presse régulièrement et écoutent des bulletins d'information en se connectant sur Internet (bbclearningenglish.com par exemple) participent en cours pour gagner en aisance.

Il est également nécessaire que les candidats apprennent du vocabulaire professionnel comme bon de commande, devis, sachent donner les dimensions, les prix, il faut également qu'ils puissent sortir de la trame apprise par cœur afin de répondre aux questions de l'examineur et d'adapter le vocabulaire au produit vendu.

Souhaits des correcteurs.

Il nous semble nécessaire que toutes les vidéos aient la même durée pour respecter l'équité entre les candidats.

Notons que le collègue interrogeant à Nevers et convoqué pour 10 h aurait souhaité pouvoir prendre connaissance des sujets avant de commencer à interroger.

De plus les examinateurs souhaitent qu'une réunion d'harmonisation soit organisée entre tous les examinateurs pour discuter du choix des sujets de négociation ou l'attribution du bonus par exemple.

Nous avons également remarqué l'absence de fiche spécifique à la compréhension de la vidéo pourtant mentionnée sur la fiche d'évaluation.

Soulignons une fois de plus que les candidats passant les épreuves en espagnol et allemand n'ont pas été interrogés selon les modalités prévues par le référentiel.

Pour conclure nous voudrions noter que les oraux se sont déroulés dans de bonnes conditions (présence d'ordinateurs, de casque en état de marche.....) et nous remercions les organisateurs et chefs de centre.

23 ÉCONOMIE DROIT

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

M Olivier GILBERTAS

Lycée Joseph Fourier Auxerre

L'épreuve écrite U31 d'« Économie et Droit » se compose de deux parties indépendantes : une partie économique et une partie juridique, d'une durée respective de deux heures. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante. La note finale est obtenue en faisant la moyenne des deux notes, arrondie au demi-point supérieur.

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

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

22. Commentaires sur le sujet et le corrigé

Globalement, le sujet de cette année est équilibré. En effet, il interroge les candidats sur le programme de 1ère année et de 2ème année tant en Droit qu'en Economie.

Les thèmes étudiés sont d'actualités : La croissance et le développement pour l'économie et pour la partie juridique, les règles de droit en matière de recrutement d'un salarié et le télétravail.

Le questionnement est clair et précis. Enfin, l'ensemble des documents sont utiles et compréhensibles. Ils doivent donc aider le candidat dans sa réflexion.

Un sujet intéressant dans sa globalité mais peut-être difficile à traiter car il requiert des connaissances précises et une logique de raisonnement, une méthodologie spécifique particulièrement en droit.

➤La partie économique

Cette partie fait l'objet d'une synthèse et de la rédaction d'une note structurée. Pour cela, les candidats doivent exploiter quatre documents (deux textes, un tableau et un graphique) et surtout mobiliser et faire appel à leurs savoirs. Le sujet analyse le thème de la croissance chinoise dans un contexte de préservation de l'environnement global. Les candidats doivent justifier l'environnement comme un bien public mondial et expliquer les externalités négatives correspondantes.

➤La partie juridique

Cette partie de l'épreuve porte sur plusieurs thèmes du programme : les règles juridiques en matière de recrutement, le cadre juridique du télétravail et la procédure de redressement judiciaire.

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.

Cependant, Les correcteurs notent que la question 2 du dossier 1 pouvait induire en erreur les candidats.

L'ensemble du corrigé est conforme au barème national.

23. La prestation des candidats

➤ Niveau (les statistiques officielles)

Le nombre de copies corrigées s'élève à 1333. La moyenne en économie est de 7.9. la moyenne en droit est de 8.76. la moyenne globale est donc d'environ 8.33

Une trop grande majorité de candidats a une note inférieure à 10.

La note la plus haute est de 16,50 /20 et la note la plus basse de 02 /20.

Les bonnes copies (note supérieure à 15) sont exceptionnelles. Dans l'ensemble, les écarts de notes entre correcteurs sont faibles .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.

▪ 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.

Les correcteurs soulignent de trop nombreuses fautes d'orthographe et d'expression. Elles nuisent à la qualité globale du travail. Le barème 2012 valorise de deux points, l'orthographe et la structuration du travail. 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. Nous rappellerons aux candidats qu'ils doivent définir les notions clés du sujet (croissance, développement, bien public mondial et externalité négative). Les correcteurs soulignent de nombreuses confusions notamment entre le PIB et le taux de croissance.

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 été abordés par les candidats comme la relation entre la croissance et le développement ou en matière de recrutement le principe de liberté d'embauche de l'employeur.

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 respectées. Ainsi, la méthodologie de résolution d'un cas pratique n'est pas connue ou mal utilisée. Certaines compétences ne sont pas acquises telle la qualification juridique. Nous rappellerons que la rédaction de la réponse respecte un raisonnement rigoureux :

- ü l'exposé des faits et transposition de la question en termes juridiques
- ü la formulation du problème de droit à résoudre
- ü les règles applicables (avec des références juridiques précises)
- ü la solution

24. 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 exposé de mesures économiques. D'autre part, il serait peut-être pertinent pour accompagner la réponse du candidat, de compléter les questions, tant en économie qu'en droit par la remarque de type :

« toutes les questions doivent être traitées en respectant la méthodologie »

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

25 MANAGEMENT

TRAVAUX DE CORRECTION

4 et 5 juin 2012

Le sujet

A nouveau cette année, le sujet est jugé sans surprise et conforme aux attentes (structure, questions, référence aux auteurs).

Il paraît *a priori* simple et abordable, assez peu dense, avec un gros descriptif de la situation, et deux « ressources » seulement. Il comporte six questions au lieu de sept l'an passé, ce qui concentre davantage les points. Son traitement ne semble pas nécessiter des connaissances très étendues. Le questionnement porte sur le programme de 1^o année pour la 1^ère question ; les 5 autres sur des chapitres étudiés en 2^o année. Il semblerait préférable qu'un certain équilibre soit observé (soit au niveau des connaissances ; soit au niveau des points attribués avec par exemple 1/3 – 2/3) pour éviter que les chapitres abordés en 1^o année fassent l'objet d'impasses de la part des étudiants.

On note deux références aux auteurs :

- la première, en Q1, concerne explicitement Ansoff, auteur « classique », mais qui, sans rappel en annexe, s'est avéré difficile à mobiliser par les candidats les moins érudits ;
- la seconde, en Q4, concerne Mintzberg, classique lui aussi ; la ressource 2 présente les six mécanismes de coordination selon cet auteur ; elle a naturellement facilité le travail des candidats, même si la notion de mécanisme de coordination n'est pas évidente pour tous.

En fin de correction, on a pu trouver que ce sujet mettait peu en valeur les très bonnes prestations et la culture des candidats, au profit des candidats moyens, qui ont tiré le maximum des annexes. Certains correcteurs ont considéré que la ressource 2 sur Mintzberg était « en trop ».

Le corrigé et le barème

Le corrigé n'a pas fait l'objet de remarques particulières.

Cette année, un barème national a été fourni, que la commission d'entente s'est contentée de préciser. A la différence de l'année passée, un seul bonus « auteurs » de 0,5 point a été prévu en Q5 - ce qui peut expliquer partiellement la différence de résultats.

Par ailleurs, ce barème n'a pas 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 statistiques¹

Moyenne : 10,34

Note la plus haute : 18

Note la plus basse : 1,5

1198 copies corrigées (sans les absents) pour 33 correcteurs.

Un peu plus de 36 copies par correcteur en moyenne.

Appréciation d'ensemble

Globalement, les résultats sont moins bons que pour la session 2011 (la moyenne est inférieure de 1,5 points, ce qui est considérable). Et à la différence de l'an passé, plusieurs correcteurs ont regretté n'avoir pas (ou très peu) corrigé de copies excellentes.

Sans doute le niveau des candidats peut-il varier à la marge d'une année sur l'autre, mais les explications de ces résultats sont sans doute essentiellement à chercher du côté du sujet et du barème (voir plus haut).

On peut noter au demeurant que ce barème sans doute moins valorisant répond en partie aux demandes que les correcteurs avaient émises à l'issue de la session 2011 (cf. rapport 2011).

En ce qui concerne les références aux auteurs, il faut sans doute tempérer l'élan de satisfaction de la précédente session. Après quatre années de pratique du programme et trois sessions de cette épreuve, on peut énoncer quelques idées :

- les auteurs sont largement abordés par les enseignants et font désormais globalement partie de « l'univers » des étudiants en management des entreprises ;

- ces auteurs sont fort nombreux dans le programme (on en compte plus de trente !), et ils sont diversement mémorisés ; il y a les « incontournables », pas plus de quatre ou cinq, peut être, et les autres... ; un esprit critique pourrait d'ailleurs avancer que leurs analyses sont d'inégale valeur...

- 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

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

Les impressions générales dégagées en commission d'entente sont plus ou moins confirmées : les deux premières questions sont globalement mal réussies, les autres sont davantage génératrices de points. On note une confusion fréquente entre les questions 1 à 3 qui concernent l'analyse de la situation de l'entreprise, et encore davantage entre les questions 5 et 6 (problèmes, solutions). Les problèmes (Q5) font aussi parfois irruption dans la description de la nouvelle organisation (Q3).

Question 1 : la stratégie selon Ansoff – Elle est difficilement traitée par les candidats. Les différentes approches de la stratégie font l'objet de confusions ; la matrice d'Ansoff, assez souvent méconnue, est rarement positionnée clairement comme outil d'analyse de la stratégie globale. Un certain nombre de candidats justifient tour à tour une stratégie de spécialisation et une stratégie de diversification !

Question 2 : la politique d'innovation - La notion de modalité est mal comprise ; de fait, les réponses sont imprécises et on trouve peu les éléments de réponse attendus avec le vocabulaire spécifique associé : R & D, brevet, démarche qualité, avantage concurrentiel...

Question 3 : la nouvelle organisation – Une question qui s'est avérée rémunératrice lors de la correction. Néanmoins, on trouve très peu de structuration modalités / enjeux, et les deux aspects sont parfois confondus. Beaucoup de candidats se contentent de reprendre des éléments dans les documents sans mettre en avant les concepts.

Question 4 : les mécanismes de coordination selon Mintzberg – Une question également rémunératrice. Cependant (et comme on l'avait craint lors de l'entente), certains candidats ont du mal à mettre en relation les mécanismes tels qu'ils sont définis dans l'annexe avec ce qui est présenté dans le cas.

Question 5 : les problèmes de management – Les candidats ont vu en général les problèmes posés en termes de ressources humaines, mais peu d'entre eux évoquent d'autres domaines. Les références aux auteurs (possibles mais non exigées) sont rares.

Question 6 : les solutions en matière de ressources humaines – Les candidats dans leur ensemble produisent des réponses plutôt pertinentes (quoique assez peu structurées) et en rapport avec les problèmes évoqués en Q5. Certains se cantonnent néanmoins à un catalogue de « mesurètes » qu'on peut juger totalement inadaptées (pique-nique, « pot », évènement « sympa »...)

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^o et 2^o 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.

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 (cf. Q1).
Comprendre que les problèmes de management peuvent être dans l'absolu nombreux, mais que la question « identifier le problème de management » consiste à rechercher le principal problème, celui qui apparaît de la façon la plus évidente.
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 qui ne servent pas à motiver la réponse, qui sont sans lien clair avec la réponse fournie.
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 ensuite toutes les 10 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 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 fin de matinée du premier jour, après **5 copies**, les moyennes des correcteurs s'établissaient de **7,4 à 12,4 (soient 5 points d'écart)**, pour une **moyenne de 10,7**.

Dans l'après-midi, à **10 copies**, la moyenne descendait à **10,5**.

Lors de l'harmonisation finale en réunion plénière, les moyennes constatées sur des ensembles de 29 à 42 copies étaient comprises entre **8,5 à 11,6 (soient 3,1 points d'écart)**, pour une **moyenne de 10,3**.

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

Note du coordonnateur

La solidarité s'est exercée entre les correcteurs, et a permis de compenser les inévitables écarts de rythme, et la variété des lots à corriger.

Par ailleurs, la bonne volonté de chacun a conduit à terminer les travaux sans hâte excessive, à l'issue d'une séance où ont pu être recueillis les éléments qui figurent dans ce rapport.

26 COMMUNICATION COMMERCIALE

RAPPORT

Rapport réalisé par Fabienne GOUX – Lycée Joseph Fourier d'Auxerre.

Dates des épreuves : 12, 13 et 14 juin 2012

Lieu : Lycée Emiland Gauthey à Chalon sur Saône, centre d'examen académique.

Cette année encore, l'ensemble des candidats ont été évalués en présence de représentants de la profession. Les enseignants remercient ces professionnels pour leur disponibilité et la qualité de leurs prestations.

Leurs remerciements s'adressent également à leurs collègues du lycée Emiland Gauthey qui, comme à leur habitude, ont assuré avec efficacité l'organisation et la gestion des épreuves orales.

I – Préparation des supports de l'épreuve E4

Préalablement à l'épreuve, la commission de changement de paramètres s'est réunie afin de procéder à la modification de paramètres à partir de la fiche descriptive d'une situation de communication-négociation retenue par tirage au sort parmi les trois fiches fournies par chaque candidat.

Cette année encore, malgré les recommandations du jury formulées les années antérieures, les membres de cette commission constatent que certaines fiches ne sont toujours pas correctement ou suffisamment renseignées, notamment à l'aide d'annexes. Cela rend plus difficiles et délicates la modification de certains paramètres de la situation initiale, et la construction pertinente par le candidat de la nouvelle situation de communication-négociation qui en découle. En effet, à titre d'exemple, les informations sur les produits ou services utilisés en situation de communication sont d'autant plus nécessaires à la bonne exploitation de la fiche initiale et à la construction de la nouvelle situation, que ces produits ou services sont techniques. De même, les informations relatives au contexte général de la situation restent souvent sommaires. Par ailleurs, il arrive encore que certains candidats confrontent plus de deux acteurs dans leurs situations de communication-négociation initiales.

Les situations de communication et de négociation-vente présentées s'appuient néanmoins sur la réalité du projet commercial mené en entreprise. Toutefois, la commission de changement de paramètres a observé que les situations de communication managériale présentées par les candidats, bien qu'elles n'aient plus un caractère obligatoire dans l'épreuve E4, sont souvent artificielles.

II – Prestation des candidats

Pour cette session 2012, la moyenne est de 12,21/20 donc inférieure à celle de l'épreuve E4 en CCF (13,74/20).

Préparation :

Le candidat dispose de 40 mn de préparation en loge prévues pour lui permettre d'intégrer les paramètres modifiés dans la nouvelle situation de communication en préparant une nouvelle stratégie et des outils nécessaires à cette situation modifiée. Faute d'avoir une connaissance suffisante de l'organisation de l'épreuve, certains candidats ne mettent pas judicieusement à profit ce temps de loge.

Déroulement de l'épreuve :

- Les 10 premières minutes (maximum) sont encore méconnues des candidats et sont souvent l'objet d'une présentation proche de celle attendue dans le cadre de l'épreuve E6. Les candidats n'ont alors plus le temps suffisant, d'une part, à la présentation de la situation de communication négociation initiale avec justification des choix effectués en termes de stratégie de communication et, d'autre part, à l'exposé des paramètres modifiés intégrés dans la nouvelle situation de communication avec une explication et une justification de la démarche envisagée. Les candidats se cantonnent à une simple lecture des changements de paramètres, sans aucune analyse. La nouvelle stratégie de communication, les nouveaux objectifs sont donc rarement déterminés. Les outils d'aide à la vente ou d'aide à la décision ne sont quasiment jamais présentés au jury.

La prestation orale du candidat s'appuie presque toujours sur un diaporama dont le contenu comporte encore trop souvent des fautes d'orthographe.

- Les 20 minutes suivantes (maximum) sont prévues pour la simulation de la nouvelle situation de communication négociation. Dans l'ensemble, les situations de négociation-vente ou les autres situations de communication sont plutôt bien maîtrisées, contrairement aux situations de communication managériale qui sont plus difficiles puisqu'elles positionnent le candidat en tant que manager et non en managé. Dans ce dernier cas, les candidats ont insuffisamment recours à des outils d'aide à la décision.

Certains candidats ne parviennent pas à sortir du cadre habituel et font preuve de peu d'adaptabilité. Ceci les conduit parfois à contourner en partie les changements de paramètres et à solliciter l'adaptabilité et l'imagination des professionnels, acteurs de la simulation.

L'évaluation de la relation (10 minutes) :

Certains candidats ne sont pas préparés à cette dernière étape de l'épreuve et ne sont pas en mesure de formuler une appréciation immédiate sur leur prestation. L'auto évaluation est trop souvent succincte et non structurée. Aucune analyse permettant d'envisager un suivi n'est réalisée. Les candidats attendent les questions du jury pour être guidés dans cette dernière partie.

III - Conseils aux candidats

- S'informer sur le déroulement de l'épreuve et les exigences de l'évaluation.
 - Renseigner avec précision les trois fiches descriptives de situations de communication négociation. Il est possible d'y joindre deux pages d'annexes (maximum) qui fourniront des informations précises (ex : sur les caractéristiques du produit ou service, la (ou les) cible(s) possible(s), etc) et précieuses pour que la commission de changement de paramètres modifie avec pertinence les paramètres de la situation initiale. La simulation s'en trouvera d'autant plus réaliste et faisable pour le candidat.
 - Utiliser plus efficacement le temps de préparation en loge : s'appropriier les changements de paramètres et les analyser, construire une situation de communication en vue de sa simulation. Pour cela, préparer une stratégie de communication en adéquation avec les paramètres modifiés, prévoir des outils supports de la simulation (plan de découverte, fiche client, profil de poste, tableau de bord...).
- Rappel : ces outils peuvent être sur support papier.
- En cas d'utilisation d'un diaporama, s'assurer de sa qualité en termes d'orthographe et de structuration
 - Conclure à l'oral à l'issue de chacune des parties.
 - Dans l'évaluation de la relation, faire preuve d'analyse critique plutôt que de se limiter à une éventuelle description.

IV – Souhaits des enseignants :

- Maintenir le principe du tirage au sort de la fiche support de cette épreuve E4.
- Demander à nouveau au service rectoral en charge de l'établissement des convocations de bien mélanger les candidats en provenance des différents centres, de manière à ne pas concentrer les candidats d'un même centre sur la (ou les) même(s) journée(s) ou demi-journée(s).

26 MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS COMMERCIALES

Rapport de Marie-Claude Jarrot, responsable commission de correction, épreuve MGAC (E5).

Je souhaite d'abord saluer l'excellente et très efficace ambiance de travail lors de la réunion d'harmonisation à Clermont Ferrand.

Avis sur le sujet :

Globalement le sujet a été jugé correct par les correcteurs voire pas très difficile. Ce sujet porte sur les basiques de notre enseignement. Certains correcteurs ont regretté que les compétences associées à cette épreuve ne soient pas toutes abordées. La partie quantitative a été jugée trop succincte et peu réaliste dans la mesure où seulement neuf prospects sont visés, dans la réalité ce n'est pas une opération commerciale envisageable même en B to B. Concernant les technologies de l'information et de la communication, la question posée était une question à l'avis des correcteurs « passe partout ».

L'originalité d'un recours aux cartes a été appréciée. Toutes les matières enseignées et qui concourent à la construction de l'épreuve E5 à savoir, la relation client, la gestion de clientèle, le management de l'équipe commerciale et la gestion de projet, ont été représentées dans le sujet avec une prédominance du management de l'équipe commerciale.

Avis sur les copies :

Forme : l'orthographe et syntaxe sont déplorables sur la moitié des copies, les correcteurs tirent la sonnette d'alarme. La présentation des copies est correcte même si il reste encore quelques copies mal présentées ce qui est inadmissible au niveau BTS.

Fond : les candidats lisent mal les énoncés et se contentent de recopier les annexes ou des parties d'annexe. Des incompréhensions quant aux questions liées à l'acteur concerné par la question, les annexes sont recopiés et trop peu analysés et certaines réponses minimalistes obligent le correcteur à les interpréter cette situation biaise l'évaluation. En ce qui concerne la partie quantitative malgré sa simplicité, les candidats n'ont pas pu la traiter notamment pour le seuil de la rentabilité et l'analyse du bilan. Les conclusions demandées manquent dans les copies ou sont trop superficielles.

Conseils pour les candidats :

Bien lire les questions de façon à pouvoir traiter toutes les parties d'une question notamment si une conclusion est demandée.

Ne pas paraphraser les annexes pour trouver des réponses aux questions.

Soigner la présentation de la copie.

Résoudre très vite le problème de l'orthographe.

Données quantitatives sur les copies :

MGAC 2012	Parties et sous parties	points alloués	MOYENNE
D1	Analyser le portefeuille clients	30	15,30
1.1	villes sous exploitées	8	5,59
1.2	analyse critique du portefeuille	10	3,69
1.3	infos complémentaires	5	2,78
1.4	décisions commerciales	7	3,23
D2	Prospecter une nouvelle clientèle	30	12,05
2.1	intérêts et risques nx cible	10	5,23
2.2.1	cout opération/ cout acquisition	6	4,41
2.2.2	CA critique	6	0,27
2.3	solvabilité jardinerie	8	2,20
D3	Utiliser le SI	15	8,65
3.1	intérêts et freins d'utiliser le SI	9	5,43
3.2	moyens d'incitation	6	3,23
Forme		5	2,86
total		80	38,86
note sur 20		20	9,71

27 CONDUITE ET PRÉSENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX

Rapport de la commission E6

N. Finelle –Lycée Fourier - Auxerre

L'ensemble des jurys, (composé à 100% d'un professionnel et d'un enseignant de BTS NRC), remercie l'équipe chalonnaise pour son accueil et son organisation, ainsi que Madame Baron, des services du rectorat. Comme l'année précédente, l'interrogation de l'épreuve E4 en CCF a conduit à interroger la première semaine des candidats en E4 et E6 (pour une convocation des candidats sur une seule journée) et la deuxième semaine en majorité des candidats issus de la formation initiale (lycées publics et privés sous contrat) sur l'épreuve E6. Cette organisation ne permet pas un réel brassage des candidats et occasionne une forte gêne dans l'évaluation. Nous reprendrons ce point dans les souhaits des interrogateurs.

La moyenne des notes attribuées aux candidats, à l'issue de la 1^{ère} semaine s'élève à 11.4/20 et à l'issue de la 2^{ème} semaine à 12.5/20, pour une moyenne académique de l'épreuve E6 de 11.9/20.

Commentaires sur le déroulement de l'épreuve E6.

La présentation quotidienne des conditions de l'épreuve et des enjeux de la justification de l'évaluation de la prestation des candidats était assortie de la lecture du courrier de notre inspecteur.

Certaines remarques évoquées les années précédentes persistent. Les enseignants s'interrogent toujours sur la compréhension de la notion de projet.

Certains candidats découpent encore leur projet en une liste de tâches juxtaposées, plutôt qu'en missions.

La confusion avec des « tâches » provient peut-être de l'utilisation de ce vocabulaire en Baccalauréat Professionnel et de la production qui en découle.

Beaucoup de missions d'accueil (en statique) sont trop mises en avant par rapport aux autres missions.

On peut remarquer un décalage important entre le poste de travail occupé par certains candidats, en entreprise et le projet réalisé parallèlement.

Les outils présentés à l'examen sont encore trop souvent faits pour répondre aux exigences de l'examen, ceci en dépit du « bon sens ».

Dans certaines organisations, on constate une absence d'informatisation des données, sans pour autant que le candidat propose d'amélioration du SIM.

Trop souvent le système d'information mercatique est présenté, avec ses outils, pendant les 10 premières minutes, sans lien avec la stratégie développée dans l'entreprise, sans le relier à l'utilisation faisable dans la mission.

L'épreuve est mieux connue et les consignes sont mieux respectées que d'habitude, sur la structure. Toutefois, la délimitation des 10 premières minutes et des 20 minutes suivantes demeure difficile pour certains candidats.

La grille d'évaluation reste délicate d'utilisation, pour certains projets. Notons que de nombreux professionnels y adhèrent encore difficilement.

Malgré la présentation de l'épreuve en début de journée, les pratiques d'interrogation diffèrent selon les commissions d'interrogation, spécialement lors de présentation de « projet hors cadre » ; qui s'éloigne des champs de compétences du BTS NRC, difficile à évaluer.

Le jury constate encore souvent un gros décalage, entre les deux parties, préparées de 10 et 20 minutes et l'entretien avec le candidat. Parfois, ce dernier ne parvient pas à prendre du recul sur la problématique, sur les raisons de sa démarche et sur l'évaluation qu'il en fait.

Par ailleurs, beaucoup de candidats ont fait de belles prestations.

Conseils aux candidats.

Les jurys axent leurs interrogations sur la notion de projet définie dans le référentiel du BTS NRC.

Présenter un réel projet commercial, mené sur deux années, dans une entreprise qui le permettra.

Etre capable d'illustrer leur propos à l'aide d'outils réellement réalisés par le candidat et avec des documents suffisamment probants : ébauches, factures, devis..., d'utilisation de logiciels emportant la conviction du jury.

Développer une problématique commerciale de l'entreprise permettant d'expliquer à la fois, en quoi leur projet et comment leurs missions, permettront de répondre aux enjeux dégagés.

Se renseigner sur le contenu des épreuves.

Souhaits des interrogateurs.

Un meilleur brassage des candidats, en évitant qu'ils proviennent, pour la même demie-journée du même centre de formation.

L'ensemble des centres de formations doit diffuser et expliquer l'information sur le concept de projet et les modalités d'interrogation de l'épreuve E6

Simplifier la grille d'évaluation.