



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



Brevet de technicien supérieur « Négociation Relation Client »

Session 2015

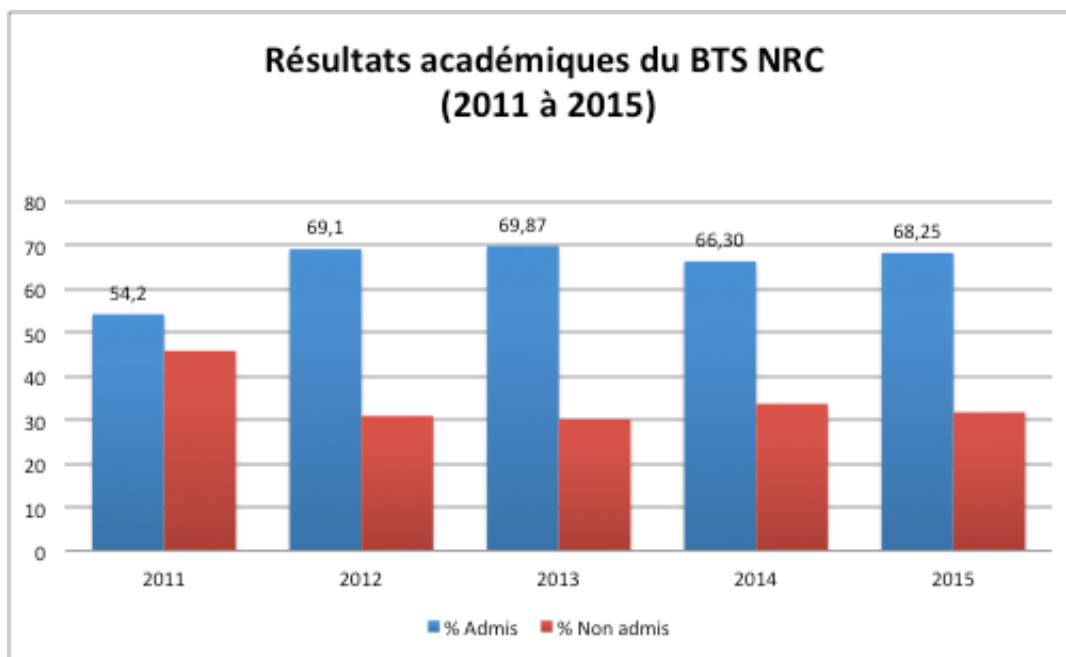
RAPPORT DE JURY

La session 2015 s'est parfaitement déroulée grâce à l'implication de tous et 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.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION

Les résultats de cette année sont en retrait par rapport aux deux années précédentes.



12 RÉSULTATS PAR ÉTABLISSEMENT

	pres	admis	% adm/pres
NEGOCIATION ET RELATION CLIENT			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	18	18	100%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	8	4	50.0%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	28	20	71.4%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	6	2	33.3%
0211985U SB FORMATION DIJON	8	8	100%
0212002M DIJON FORMATION	10	7	70.0%
0212052S CFA ST BENIGNE	20	15	75.0%
0212191T GRETA 21 DIJON	1	1	100%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	12	5	41.7%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	2	-	0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	1	1	100%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	2	-	0%
0711729U LYCEE E GAUTHEY CHALON	25	18	72.0%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	17	12	70.6%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	5	3	60.0%
071230SM CHAMBRE COMM INDUS MACON	5	5	100%
071450SA CHALON FORMATION	3	1	33.3%
0890005X LEGTP J.J. FOURIER AUXERRE	17	13	76.5%
089002SB ISOLES YONNE	2	-	0%
0890992V CIFA INTERPROFESSIONNEL YONNE	11	4	36.4%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	10	7	70.0%
TOTAL	211	144	68.3%
TOTAL	211	144	68.3%

13 MOYENNES PAR ÉPREUVE – ÉVOLUTION

Épreuves	2011 (acad)	2012 (acad)	2013 (acad)	2014 (acad)	2015 (acad)	2015 (national)
E1. Culture générale et expression	9,86	10,15	10,47	9,78	9,25	9,50
E2. Communication en LVE	10,65	11,37	10,34	11,82 (anglais)	10,73 (anglais)	12,04
E31. Économie-Droit	8,11	8,74	10,05	9,76	9,35	9,12
E32. Management	11,15	9,86	9,46	8,49	10,12	9,63
E4. Communication commerciale	12,59	13,09	12,9	12,19	12,51	13,19
E5. Management et gestion d'activités commerciales	9,03	9,86	9,22	10,11	10,90	10,24
E6. Conduite et présentation de projets commerciaux	10,63	12,14	11,11	10,10	10,57	12,27

2 LES RÉSULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION – E1

Le thème proposé était : « Ces objets qui nous envahissent : objets cultes, culte des objets »

a) Synthèse des documents

Pour cet exercice, les documents proposés étaient :

- Document 1 : Philothée GAYMARD, Le vintage. Le monde expliqué aux vieux, Éditions 10/18, 2013.
- Document 2 : Propos recueillis par Aude LASJAUNIAS, M, le magazine du Monde, 5 juillet 2012.
- Document 3 : Nathalie SARRAUTE, Le Planétarium, Éditions Gallimard, 1959.
- Document 4 : Affiche de l'Anjou Vélo Vintage, 2014.

La synthèse a semblé accessible, à la portée des candidats, à l'exception du document littéraire dont le lien avec la thématique du « vintage » a été difficile à établir. Le corpus pouvait sembler peu équilibré, le document 1 concentrant à lui seul beaucoup de pistes. La synthèse aborde en définitive une thématique et des problématiques ciblées et visiblement éloignées de la culture de nombreux candidats.

- les principes de l'exercice sont connus mais la mise en œuvre est difficile. En effet, la confrontation réelle des documents reste difficile pour certains candidats. Paraphrase et montage de citations sont à déplorer dans les travaux les plus fragiles.
- l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans certains travaux, se traduit par la présence d'une subjectivité contraire aux principes de l'exercice.
- paraphrase et montage de citations sont à déplorer, dans les travaux les plus fragiles ; d'autres, en revanche, ne font pas référence aux documents du corpus ;
- de nombreux travaux peinent à proposer un trajet argumentatif explicite, ce que l'absence de mise en page révèle ; d'autres se contentent de reprendre la problématique du sujet d'expression personnelle ;
- la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

b) Travail d'écriture personnelle

L'intitulé était le suivant : « Selon vous, le culte des objets du passé n'est-il qu'une attitude superficielle ? Vous répondrez à cette question d'une façon argumentée en vous appuyant sur les documents du corpus, vos lectures et vos connaissances personnelles. »

- la brièveté de nombreux travaux ne permet pas l'expression d'une pensée organisée ;
- les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- de nombreux travaux évitent de présenter un jugement personnel explicite en fin de copie, ce qui est contraire à la finalité de l'exercice.

c) Maîtrise de la langue

- elle demeure très hétérogène : la cohérence du propos est parfois difficile à établir ;
- la syntaxe est globalement maîtrisée, dès lors que les phrases ne sont pas complexes ;
- le lexique s'appauvrit lorsqu'il concerne l'expression de la pensée ou la structuration logique du propos. Cette difficulté à formuler ou à reformuler explique la forte présence de la paraphrase ;
- une maîtrise insuffisante de l'orthographe peut finir par rendre difficile la compréhension du propos.

22 LANGUES VIVANTES – E2 ET EF1

Anglais

Rappel des épreuves :

LVA Épreuve E2 : 30 minutes de préparation et 30 minutes d'interrogation.

LVB Épreuve EF1 : 20 minutes de préparation et d'interrogation pour les LVB.

Le niveau visé est le niveau B2. L'épreuve a pour but d'évaluer à la fois la compréhension de l'écrit ou de l'oral et l'expression orale en continu et en interaction à l'aide de fiches d'évaluation fournies aux examinateurs et conformes aux exigences du CECRL. Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer à 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 aux examinateurs pour la compréhension de l'écrit ou de l'oral : 9 textes extraits de la presse anglo-saxonne écrite ou en ligne de 2014, composés d'environ 300 mots et traitant de sujets d'actualité liés au commerce comme Black Friday, les innovations Google comme la voiture sans chauffeur ou encore la progression des dépenses vestimentaires pour les hommes et 28 vidéos provenant de sites divers comme la BBC, YouTube avec des accents variés et d'une durée de 1 minute 41 à 3 minutes 27 évoquant des sujets tels que le commerce équitable, les innovations technologiques, les micro crédits, les robots, Black Friday, la protection de l'environnement, sujets classiques normalement étudiés en cours.

Commentaires sur les prestations des candidats :

Quelques candidats commencent par se présenter et parlent de leur stage, ce qui n'est pas demandé lors de l'examen. Il a par ailleurs été noté que plusieurs candidats ne connaissaient pas les modalités des épreuves. Les notes attribuées dans les différents centres sont comprises entre 03 et 19/20.

Dans la

Dans la partie compréhension interaction textes ou vidéos, les candidats introduisent le texte ou la vidéo de façon assez satisfaisante et rendent compte du document dans sa globalité. En revanche, ils ont du mal à rendre compte des éléments plus complexes et à analyser le contenu des documents. Ils se contentent trop souvent de répéter des morceaux de texte ou de décrire des images en y ajoutant quelques mots de liaison. Il semble que la compréhension soit l'exercice le plus périlleux pour les candidats. En effet, la restitution de la compréhension écrite ou orale est

souvent très courte, ce qui oblige l'examineur à poser des questions souvent bien mal comprises par les candidats. De ce fait, la partie échange avec l'examineur à propos du document est la plupart du temps lente et laborieuse.

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)... De plus, les candidats se contentent souvent d'une prononciation approximative, font peu d'efforts pour prononcer les h ou les th correctement.

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

Partie négociation

Il s'agit de vérifier l'aptitude des candidats à participer à un dialogue conduit dans une perspective professionnelle et plus précisément 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 :

Les candidats sont capables de se présenter bien que certains utilisent encore des formules inappropriées comme "hello Mr " ou "quick date" mais la présentation de l'entreprise, les besoins du client et la description du produit sont souvent trop succincts et trop vagues. Les candidats n'utilisent pas suffisamment le descriptif qui leur est donné, ne réfléchissent pas aux qualités du produit vendu et ont du mal à répondre aux questions et à sortir d'une trame apprise par cœur qui devrait, au contraire, être modulée selon le produit.

Certains manquent d'aisance, ont du mal à communiquer, ils ne regardent pas leur interlocuteur, ne cherchent pas à convaincre, ne connaissent pas suffisamment de vocabulaire. Ils hésitent sur les prix, les dimensions, donnent des mots en français. 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. De plus, comme pour la première partie de l'épreuve, de trop nombreux candidats ne font aucun effort pour prononcer les mots correctement et font des fautes de grammaire de base rendant la compréhension de leurs phrases difficile (absence de verbe ou de sujet par exemple).

Il n'en demeure pas moins que la négociation reste l'exercice le mieux réussi puisque les candidats peuvent s'appuyer sur une trame de négociation travaillée en classe.

Conseils aux candidats

Pour améliorer leur prestation il serait souhaitable que les candidats lisent la presse régulièrement, écoutent des bulletins d'information en se connectant sur Internet (bbclearningenglish.com, youtube.uk ou CNN.com par exemple) et participent en cours pour gagner en aisance.

Il est également impératif 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. Pour rappel, un bonus de 2 points est attribué à la culture professionnelle.

Espagnol

Une banque de 14 vidéos ainsi que de 7 textes est mise à disposition du jury/interrogateur. Il est à noter que les sujets sont de niveaux parfois différents (vidéos de 1'20 à 3' ou textes de 22 à 32 lignes). Certaines vidéos ont été écartées car le son n'était pas de qualité égale dans tout l'extrait.

Commentaires sur les prestations des candidats

Les étudiants avaient un niveau de langue acceptable cette année. La moyenne sur 10 candidats est de 13,8. Certes, des faiblesses lexicales ou grammaticales se remarquent plus chez certains mais la volonté d'échanger et de convaincre était présente et assez bien exprimée selon le naturel des candidats. Il est évident qu'ils étaient mieux préparés.

Conseils aux candidats

Il est recommandé, lors de l'épreuve :

- de bien écouter / observer le support dans sa totalité,
- de faire des efforts d'organisation (plan, méthode, clarté de l'exposé, répétitions à éviter, expériences personnelles et connaissances acquises durant la formation à valoriser),

Il est fondamental, en préparation :

- de s'exercer très régulièrement à cet examen en variant les sources (et les accents pour les documents audio et vidéo) pour la compréhension et de corriger la prononciation,
- d'acquérir un vocabulaire varié aussi bien dans le domaine économique et commercial que dans les situations de la vie quotidienne par un entraînement régulier tant d'écoute que d'interaction.

23 ÉCONOMIE DROIT – E3A

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

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

Commentaires sur le sujet

• Économie

Le sujet porte sur le marché du miel et la biodiversité. 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 et le fond du sujet sont conformes aux programmes.

• Droit

Le sujet traite de la clause de non concurrence, de la protection des données personnelles, du pouvoir de résiliation unilatérale d'un contrat administratif par la personne publique. Il est conforme au programme.

La prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à environ 9,58 sur 20, ce qui marque un nouveau recul repli par rapport à la moyenne obtenue en 2014 (9,76) et en 2013 (10,10).

Commentaires sur la forme.

En général, la méthode a été respectée. La forme a été prise en compte dans le barème (4 points sur l'ensemble des deux épreuves).

Les correcteurs soulignent de trop nombreuses fautes d'orthographe et d'expression.

Commentaires sur le fond.

- En économie, le sujet nécessitait des étudiants un niveau de culture générale certain. Il leur a souvent été difficile d'appréhender la notion de biodiversité comme un bien public mondial. Ils ont par ailleurs eu du mal à faire le lien entre les informations données dans le sujet et les notions plus économiques demandées dans les réponses.
- En droit, les principes dégagés par la jurisprudence fournie au dossier n'ont pas été correctement restitués, les droits des personnes fichées et les obligations du responsable du traitement pas suffisamment expliqués. Beaucoup de candidats se sont bornés à recopier les éléments de l'annexe 4 fournie. Très peu de candidats connaissaient les règles de droit relatives au pouvoir de résiliation unilatérale du contrat administratif par la personne publique.

Conseils aux candidats

Les candidats doivent porter leurs efforts sur :

- L'acquisition de connaissances précises
- L'introduction de la note structurée au début de la prestation
- La lecture attentive du questionnement qui entraîne obligatoirement la définition des concepts utilisés
- Le respect de la méthode quel que soit l'exercice proposé
- L'argumentation proposée à partir de la sélection des informations contenues dans les annexes et des connaissances acquises
- L'orthographe et le soin

IMPORTANT

L'évolution des consignes de correction conduit à formuler plusieurs nouvelles préconisations pour les prochaines sessions :

En économie :

- Faire des conclusions par question. Celles-ci sont valorisées par le barème.
- Les connaissances, les savoirs sont clairement attendus dans les réponses. Les seules compétences de repérage d'information, d'analyse et de synthèse sont insuffisantes pour garantir un résultat satisfaisant.
- Il est essentiel de définir systématiquement et complètement des mots-clés du sujet.

En Droit :

- Dans sa formulation, le problème juridique doit être posé de manière générale et non centré sur l'unique cas juridique proposé.
- Il est impératif de respecter la forme demandée par le sujet pour comptabiliser les points (cas pratique ou note structurée).
- Il est nécessaire de citer la jurisprudence du dossier.
- Remarque : à partir de la session 2016, le dossier juridique sera évalué par compétences.

25 MANAGEMENT – E3B

Le sujet

Le sujet est jugé sans surprise et démontre une volonté d'équilibre entre les questions relatives au programme de chacune des deux années de BTS.

Lors des travaux de correction, le jury a apprécié le contexte proposé (un hébergeur de sites), car il semble très accessible et ne favorise *a priori* aucune spécialité de BTS. Les questions 1 à 3 apparaissent compréhensibles, « classiques », et relativement abordables pour les candidats bien préparés. En revanche, la formulation des questions 4 à 6 nécessitait un travail d'analyse plus soutenu pour être bien comprises par les candidats.

En ce qui concerne les auteurs, le rapport 2014 mentionnait « [...] une volonté affirmée [...] par l'Inspection générale, qui rappelle que les auteurs font partie intégrante du programme, et qu'ils ont toute leur place au niveau du BTS. En conséquence, les étudiants doivent lors de l'épreuve se montrer capables de mobiliser d'eux-mêmes les références théoriques nécessaires à l'analyse ». Cette année, si la question 1 appelait explicitement une référence à un auteur (en l'occurrence Schumpeter), la formulation des autres questions laissait les candidats libres de convoquer les auteurs et concepts théoriques. Pour ces questions, les références étaient valorisées, mais le barème mettait davantage l'accent sur l'analyse, la justification et l'argumentation. La règle rappelée ci-dessus reste toutefois valide.

La prestation des candidats

Éléments statistiques

Moyenne : 9,72

Note la plus haute : 20

Note la plus basse : 1

Appréciation d'ensemble

Les résultats sont sensiblement meilleurs que pour la session 2014 (+ 1,35 points sur la moyenne). L'éventail des points a été très largement utilisé (de 1 à 20, hors copie vierge).

On trouve des copies faibles, voire très faibles, des copies modestes (notamment le fait de candidats ayant parfois manifestement travaillé et appris, mais en échec sur la seconde moitié du sujet), mais aussi des productions très honorables, et même d'excellente qualité (plusieurs notes supérieures à 15 et même une copie à 20/20).

Question par question

Question 1 : la démarche entrepreneuriale d'Octave Klaba – La question était simple, très classique. Approximativement une moitié des candidats ne connaissent pas la logique entrepreneuriale telle qu'elle est décrite par Joseph Schumpeter, et sont donc incapables de s'y référer valablement.

Question 2 : le diagnostic interne de l'entreprise OVH - Là aussi, une question plutôt simple à traiter, sous réserve de structurer sa réponse, et de maîtriser les notions fondamentales de diagnostic stratégique, de ressources, et de compétences. Les réponses trop strictement rédactionnelles, sans structure apparente permettant de faire ressortir l'information utile, ont été ici pénalisées. A l'inverse, certains candidats sont capables d'attribuer les concepts aux auteurs pertinents.

Question 3 : les stratégies d'OVH – Encore une question très abordable car basée sur des notions fondamentales faisant référence à des auteurs majeurs, mais loin d'être évidentes et distinctes (quand elles sont connues) dans l'esprit de trop nombreux candidats.

Question 4 : les conditions de mise en œuvre de la croissance d'OVH – L'expression « conditions de mise en œuvre » s'est traduite dans l'esprit d'un certain nombre de candidats par « modalités », c'est-à-dire une partie identifiée du corpus théorique du management. Trop peu ont su voir ici une occasion de soulever, au-delà des débuts prometteurs de l'entreprise, un problème de management.

Question 5 : la nécessaire évolution de la structure d'OVH

Question 6 : les solutions organisationnelles

N'ayant pas, pour la plupart, clairement identifié le problème de structure, peu de candidats ont fait le lien entre la structure actuelle de l'entreprise, « l'adhocratie », et le besoin de faire évoluer cette structure, avec les modifications organisationnelles pratiques à prévoir. Certes les réflexions sur la structure apparaissent assez abstraites et quelque peu ardues pour l'étudiant moyen, mais « l'adhocratie » est souvent présentée comme une évolution possible de la structure - comme un moyen d'assouplir une structure trop rigide. Or ici, on est en présence d'une adhocratie que l'on a besoin de faire évoluer, pour des raisons de coordination, vers plus de hiérarchie (le *middle management*) et de formalisme. Le cas présentait donc un schéma déroutant pour les candidats les moins à l'aise avec ces aspects. A l'inverse, d'autres, ayant par ailleurs manifesté une faible connaissance des concepts théoriques sur la première partie du sujet, ont su ici manifester une intelligence du problème.

Remarques diverses

- des copies où la numérotation des questions a disparu, de sorte que l'on ne sait pas précisément à quelle question le candidat répond ;
- des réponses insuffisamment structurées ;
- des réponses insuffisamment synthétiques (pas de tableau, alors que c'était à l'évidence l'outil de présentation pertinent) ;
- une trop faible maîtrise du vocabulaire spécifique ;
- des noms de concepts mal mémorisés, au nom totalement fantaisiste (la stratégie de « diminution par les coûts » !) ;
- des auteurs de toute évidence « imaginaires », ou encore des auteurs « maltraités » (nom déformé, mal orthographié, date de mort antérieure à la date de naissance !).

Conseils aux candidats

A l'évidence, une bonne préparation à l'examen passe par :

- un travail régulier et systématique des éléments du programme (1ère° et 2ème° année, la 1ère année ne devant en aucun cas être négligée, comme le démontre le sujet de cette année) ;
- un apprentissage réel des différentes notions, qui permet de fournir lors de l'examen des réponses structurées et étayées.

Démarches et attitudes à privilégier

- Traiter le sujet méthodiquement, dans l'ordre des questions. Attention ! Des copies sont parfois présentées sous forme de réflexion structurée, sans mention claire du numéro de la question traitée. Cette façon de répondre pénalise le candidat, dans la mesure où le correcteur peut difficilement attribuer les points. S'en tenir donc à des réponses question par question, sans rechercher d'effets de présentation et de style.
- Bien lire les questions (plusieurs fois, systématiquement), les relier aux concepts et notions, pour identifier le travail demandé (et éviter ainsi le hors-sujet), pour structurer sa réponse en fonction des consignes données (ex. : solutions et limites) et fournir les éléments attendus, en évitant la recopie dépourvue d'analyse.
- Bien lire les documents, plusieurs fois également.
- Définir systématiquement et préalablement les concepts et notions que l'on va exploiter dans sa réponse.
- Adopter la présentation sous la forme d'un tableau quand le questionnement s'y prête.
- Approfondir les questions théoriques qui font appel aux connaissances de cours.
- Identifier clairement le problème avant de proposer la solution (la solution n'est pas le problème) et s'assurer du lien entre problème(s) identifié(s) et solution(s) proposée(s).
- Faire référence à des auteurs de façon pertinente, c'est-à-dire en ayant une idée claire (même si elle est simplifiée) de leur pensée, et en la reliant au point précis du cas étudié.
- Soigner l'expression, notamment l'orthographe.
- Présenter la copie avec soin.

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, « raconter » le cas de façon interminable et stérile, sans répondre aux questions (autrement dit sans « valeur ajoutée »).

26 COMMUNICATION COMMERCIALE – E4

Les épreuves orales de communication et négociation commerciale se sont déroulées du 15 juin au 19 juin 2015 avec, la participation de 11 jurys, composés chacun d'un professionnel et d'un professeur d'économie-gestion enseignant en BTS NRC.

Cette année encore 100% des candidats ont été évalués en présence de représentants de la profession, ayant eu la responsabilité dans leurs entreprises, d'étudiants ou apprentis, cette année ou les années antérieures. De nouveaux venus ont participé au renforcement et renouvellement des commissions. Les enseignants remercient ces professionnels pour leur disponibilité et la qualité de leurs prestations ainsi que les collègues organisateurs pour leur efficacité et patience dans la gestion de cette session d'examen 2015.

Préparation des supports de l'épreuve E4

Réunis en commission de changement de paramètres, les enseignants ont cette année constaté une amélioration dans la rédaction des fiches supports de l'évaluation avec notamment des efforts concrets à la fois dans le contenu et à la fois dans l'ajout d'annexes nécessaires à la meilleure compréhension des situations proposées. Les recommandations formulées chaque année semblent de mieux en mieux respectées.

Cependant, même s'il y a amélioration, certaines situations choisies par les candidats restent encore éloignées des exigences et changer les paramètres revient alors à mettre le candidat dans une posture ou un rôle difficile à tenir. De plus, des informations sur les produits ou services utilisés en situation de communication sont indispensables à la bonne exploitation de la fiche initiale et à la création de changement de paramètres pertinents. Plusieurs candidats proposent des situations relatives à la commercialisation de produits très techniques ce qui oblige la commission à prévoir des documents d'accompagnement pour le jury qui devra évaluer la prestation et plus particulièrement pour le professionnel en charge du jeu de rôle pendant l'épreuve.

Prestation des candidats : épreuve ponctuelle

La moyenne de l'épreuve E4 ponctuelle s'établit pour la session 2015 à 12,16. Un progrès de 0.56 points par rapport à la session 2014 (11,6) est constaté.

A titre de comparaison, la moyenne des épreuves CCF s'élève pour cette année 2015 à 13,43.

Préparation

Le candidat dispose de 40 mn de préparation en loge pendant lesquelles il peut préparer une nouvelle stratégie et des outils nécessaires à la situation modifiée. Plusieurs candidats ne savent toujours pas comment utiliser ces 40 mn et méconnaissent encore l'organisation de l'épreuve. Pour certains, les informations pratiques contenues dans la circulaire d'organisation nationale et adressée à chaque établissement, ne leur seraient pas transmises (pas de connexion internet fournie, pas d'impression possible, pas d'outils connectés, les logiciels du centre d'examen sont portés à la connaissance des établissements afin que les candidats puissent présenter leur préparation dans la bonne version du logiciel et cette consigne n'est pas souvent respectée). D'autres, fort heureusement, connaissent les consignes.

Déroulement de l'épreuve :

Les 10 premières minutes, dédiées à l'analyse de la situation initiale et de son contexte, sont plutôt mieux maîtrisées par les candidats avec un contexte présenté à l'essentiel et les confusions avec l'épreuve E6 tendent à disparaître progressivement. Il faut encore progresser sur le recul à prendre et l'analyse de la situation vécue.

Hélas, les changements de paramètres sont encore mal traités et les exigences de l'épreuve en termes d'analyse et d'interprétation ne sont pas atteintes ; certains candidats recopient encore les modifications et ne prennent pas le temps de les analyser et les expliquer au jury. Il n'y a parfois pas de stratégie annoncée ni de nouveaux objectifs réellement exposés. Les changements de

paramètres sont mal lus et la problématique est alors mal posée, de fait, la stratégie se limite parfois à un effet d'annonce et elle n'est pas mise en œuvre ; Plusieurs candidats ignoraient encore cette année, la possibilité pour eux de « créer » « inventer » des supports.

Simulation de la nouvelle situation (20 mn) :

Les candidats maîtrisent plutôt bien les situations de communication et celles de négociation-vente même si certains candidats ont du mal à sortir du cadre habituel et font preuve d'assez peu d'adaptabilité, ils cherchent à contourner le changement de paramètre. C'est très pénalisant pour eux. En raison du stress, la partie constituant la prise de contact et la création d'un climat propice à l'échange et à la confiance est plutôt très peu développée.

A noter cette année des candidats très performants, maîtrisant bien leurs pratiques professionnelles, ce qui les amènent à produire des prestations de qualité, même s'il y a des modifications qui nécessitent une réelle adaptabilité. Certains ont fait preuve d'intelligence dans la situation, avec de l'à-propos, de l'écoute, des paralogues actifs et positifs.

Évaluation de la relation (10 mn) :

Si certains candidats découvrent encore l'existence de cette partie de l'épreuve, ils sont de moins en moins nombreux. Par contre, cette étape est toujours aussi difficile pour eux. En effet, tous ne s'appuient pas sur les items de la grille d'évaluation (qu'ils connaissent tous) pour construire leur autoanalyse. Dans l'ensemble, les candidats expriment un « ressenti » et c'est alors au jury, pendant l'entretien, de vérifier par le questionnement la maîtrise des compétences commerciales du candidat.

Conseils aux candidats :

- S'informer sur le déroulement de l'épreuve et sur les critères d'évaluation.
- Proposer une sélection de fiches rédigées avec rigueur, renseignées avec précision et qui reflètent les efforts d'analyse de l'étudiant. Ces fiches peuvent être complétées par deux annexes pertinentes pour que la commission de changement de paramètres puisse s'approprier convenablement la situation et ainsi proposer des modifications adaptées et cohérentes (fiche produit, fiche identité de l'entreprise, fiche client, ratios, profil de poste, etc.).
- Utiliser le temps de préparation en loge pour mieux analyser les changements de paramètres et repérer les incidences qu'ils génèrent, notamment au niveau des enjeux, des objectifs, des outils...
- S'approprier la simulation, définir le cadre et parfois aussi donner quelques consignes avant de commencer le jeu de rôles.

Remarque :

Cette année, les enseignants et les professionnels ont encore constatés des prestations très mauvaises, avec des notes très basses (4/20, 6/20) qui questionnent toujours quant à la préparation des candidats pour des épreuves qui sont fortement représentatives du diplôme. Toutefois, et c'est encourageant, certaines prestations ont été excellentes et produites par des candidats mieux préparés. Les écarts de notes sont grands et les jurys apprécient évidemment de porter une bonne note sur la grille d'évaluation (18/20, 19/20, 20/20)

26 MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITÉS COMMERCIALES – E5

L'objectif de cette épreuve ponctuelle, d'une durée de 5 heures, est de vérifier les aptitudes du candidat à :

- Analyser des situations commerciales réelles ;
- Rechercher et proposer des solutions réalistes et cohérentes en vue de résoudre le ou les problèmes énoncés ;
- Mobiliser les savoirs associés.

Le sujet comporte un ou plusieurs cas concrets présentant chacun une situation commerciale réelle et son environnement.

Les résultats

				Moy par partie	Barème
moyenne	10,89		D 1 : Conquérir un nouveau marché	20,13	35
écart type	2,73		P1 : évaluer pertinence d'un recrutement	13,72	24
max	18,5		P2 : Définir modalités soutien prospection	6,41	11
min	3,0		D2 lancer vente nouveau produit	19,61	40
>=10	137		P1 évaluer opportunité de lancement P525	9,29	16
<10	60		P2 Manager l'équipe	6,80	15
copies	197		P3 Optimiser utilisation informatique	3,49	9
			FORME : syntaxe, style, orthographe,	3,17	5
			TOTAL sur 80	42,91	80

Le sujet

Cas de l'entreprise ASTIC EMBALLAGE :

- DOSSIER 1 : conquérir un nouveau secteur géographique
- DOSSIER 2 : lancer la commercialisation d'un nouveau produit

Le sujet a été apprécié par les correcteurs pour différentes raisons :

- un contexte réaliste, professionnel avec une véritable problématique.
- une répartition équilibrée entre management et gestion de clientèles.
- la qualité des annexes qui fournissaient au candidat des bases de réflexion sans l'inciter à la paraphrase.
- la contextualisation et la formulation des questions qui demandaient de la part du candidat réflexion et analyse.

Prestation des candidats

DOSSIER 1 conquérir un nouveau secteur géographique

- 1.1.3 Estimer le C.A.H.T. pour couvrir le coût du commercial sachant que ce coût ne doit pas excéder 20% du C.A.H.T. réalisé.
 - Quelques rares candidats ont réussi à traiter cette question
 - Difficultés à poser le problème puis à le résoudre (problème d'inégalité)

DOSSIER 2 : lancer la commercialisation d'un nouveau produit.

- 2.1.1 *Indiquer les intérêts et les limites de l'élargissement de gamme envisagé*
 - Sous-entendu pour ASTIC EMBALLAGE
 - De nombreux étudiants se sont situés au niveau des clients d'Astic, ont mélangé intérêts et limites pour Astic et pour clients, certains ont quasiment présenté un argumentaire de vente.
 - S'agit-il d'un problème de compréhension du contexte ou plus simplement d'un problème de compréhension de la question. (maîtrise de la langue : vocabulaire et syntaxe)
- 2.1.2 *Déterminer le nombre de machines à vendre pour rentabiliser une opération :*
 - Problématique fondamentale vue et revue mais cependant très mal maîtrisée
 - Mauvaise utilisation du taux de marque (90% des copies)
 - Oubli du coût d'achat dans le calcul du coût variable (très fréquent)
 - Même si la méthodologie de calcul du seuil de rentabilité est correctement utilisée on peut arriver à des résultats non réalistes.
- 2.2.2 *Préparer un document synthétique permettant de sensibiliser l'équipe de vente aux trois solutions de financement en termes de trésorerie, de risque client et de motivation.*
 - Plusieurs candidats ont présenté une note de synthèse (confusion avec document synthétique) là encore sans doute un problème de maîtrise de la langue.

Dans l'ensemble :

- les candidats manquent de méthode : difficulté à établir un plan voire à le respecter quand il est donné, à construire un tableau...
- les candidats éprouvent des difficultés avec les questions quantitatives : taille force de vente, seuil de rentabilité, calcul d'un prix de vente, d'un coût...

Conseils aux candidats

- Lire attentivement les questions posées et notamment les verbes d'action.
- Identifier puis respecter les plans proposés.
- Acquérir puis utiliser les méthodes de travail, de résolution des problèmes, proposées en classe.
- Le soin et la présentation sont satisfaisants. Des efforts sont en revanche attendus :
 - en orthographe
 - au niveau de la rédaction. Pour l'heure, cette dernière reste :
 - soit maladroite, fautes de grammaires, de syntaxe.
 - soit inexistante : aucun effort (ou difficulté) pour construire des phrases correctes.

27 CONDUITE ET PRÉSENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX – E6

Les interrogateurs souhaitent remercier l'équipe pédagogique, encadrée par Mme Séverine Thoumin, du Lycée Emiland Gauthey de Chalon sur Saône pour son organisation, Madame Baron, des services du rectorat, pour sa disponibilité, ainsi que les professionnels ayant participé aux évaluations.

Les jurys étaient composés, cette année encore, à 100% d'un enseignant de BTS NRC et d'un professionnel. Après un rappel quotidien des conditions d'évaluation et de l'importance de définir un profil ainsi que de justifier le verso de la grille d'évaluation, ils ont pris connaissance des dossiers des 233 candidats inscrits.

Commentaires sur le déroulement de l'épreuve E6

Pour cette session, la grande majorité des candidats connaît le déroulement de l'épreuve. Les supports présentés sont satisfaisants au moins dans la forme.

La compréhension de la notion de projet.

- Des candidats confondent les actions avec les missions. Mais ce nombre est en diminution.
- Quelques projets correspondent à des actions ponctuelles de quelques jours ou de quelques semaines. Ce type de projet de très courte durée ne relève pas du référentiel NRC, exigeant que le projet soit réalisé sur l'ensemble des périodes en entreprise, soit 2 ans, soit 16 semaines selon le statut du candidat.
- En revanche, cette année, nettement moins de missions d'accueil statique ont été relevées.
- Globalement la compréhension de la notion de projet s'améliore.

La gestion du temps.

- La délimitation des 10 premières minutes et des 20 minutes suivantes n'est pas toujours effectuée.
- Quelques prestations n'ont duré que 20 minutes.
- Une nouveauté cette année : plusieurs premières parties se sont arrêtées à la problématique. Ainsi la planification du projet et la présentation des missions sont réalisées lors des 20 minutes réduisant le temps de présentation du projet commercial. Ceci pénalise le candidat. Certains candidats ne donnent pas de titre à leur projet.

La compétence 1 : Exploiter et partager l'information commerciale

- Cette compétence est soit très bien traitée, soit très peu valorisée.
- En effet, certains candidats négligent l'importance de la production de l'information et de l'utilisation du SIM, évalués dans la compétence C1 de la grille. Une méconnaissance du SIM et du SIC et de leur utilisation a été une nouvelle fois constatée.
- Malgré les recommandations renouvelées chaque année, encore trop de candidats viennent sans preuve de leurs activités et de leurs résultats. Certains continuent à se retrancher derrière la confidentialité des données. D'autres viennent avec une clef USB ne comprenant que le diaporama réalisé en vue de l'épreuve. Sont-ce des entreprises qui sous couvert du secret professionnel ne transmettent pas les données aux étudiants ? Est-ce le candidat qui n'ose pas demander les preuves ? Ou qui n'ayant pas réellement réalisé de projet commercial, ne peut pas produire de preuve ? Pour rappel, le candidat peut anonymiser les documents. De plus en plus de candidats l'ont compris et usent de cette possibilité pour être en mesure de présenter des documents.

La compétence 2 : Organiser, planifier et gérer l'activité commerciale

- Les outils présentés à l'examen sont parfois faits pour répondre aux exigences de l'épreuve, ceci en dépit du « bon sens ». Certains sont, même, tout simplement faux.
- L'évaluation des actions entreprises demeure rare.
- Pour évaluer la gestion du temps et le respect des engagements, un comparatif entre une planification prévisionnelle et une programmation réelle des missions est rarement utilisé.

La compétence 4 : Prendre des décisions commerciales

- Cette compétence se révèle parfois difficile à évaluer (initiative, autonomie, prise de décision...). Le choix de l'entreprise d'accueil reste primordial.
- Le jury constate encore souvent un décalage, entre les deux parties présentées en 10 puis 20 minutes et l'entretien avec le candidat qui ne parvient pas à prendre du recul sur la problématique, sur les raisons de sa démarche et sur l'évaluation qu'il en fait.
- Le manque de connaissance de l'entreprise et de son environnement pénalise les candidats dans l'analyse de l'entreprise, l'élaboration du projet et dans l'analyse critique des missions menées.
- Les jurys ont noté un manque d'analyse préalable au projet et d'analyse des actions effectuées.

Les jurys ont constaté un vrai décalage entre les étudiants ayant mené réellement un projet commercial, produisant des documents, sachant expliquer et justifier la mise en œuvre et l'évaluation de leur projet et ceux qui se sont contenté d'exécuter le travail terrain demandé par l'entreprise accueillante (exemple : prise de commande.)

Il est à noter cette année encore de belles prestations : plusieurs 20/20 ont été attribués. Hélas, la part des candidats ayant obtenu une note strictement inférieure à 7/20 reste élevée (16%).

Conseils aux candidats

- Bien choisir son entreprise d'accueil.
- Le projet doit correspondre au travail concret, d'une ampleur suffisante, réalisé par le candidat sur l'ensemble des périodes en entreprise.
- Le système d'information doit valoriser l'organisation, la stratégie développée dans l'entreprise. Le candidat doit montrer comment il y recourt dans ses missions.
- Être capable d'illustrer leurs propos à l'aide d'outils réellement réalisés par le candidat et avec des documents servant de preuves : ébauches, factures, devis, étapes d'utilisation de logiciels, base de données manipulables, permettant alors d'emporter la conviction du jury.
- Le diaporama, facilitant la présentation de l'exposé n'est pas un élément d'évaluation en tant que tel. La valeur réelle se situe dans les documents apportés. Il doit cependant être soigné, corrigé et valoriser le travail du candidat.
- Développer une problématique commerciale de l'entreprise consistant à expliquer à la fois, en quoi leur projet et comment leurs missions permettront de répondre aux enjeux dégagés.
- Prendre en compte les items de la grille d'évaluation.
- Utiliser le correcteur orthographique.
- Rendre sa prestation vivante notamment en évitant de lire le diaporama.
- Garder un contact visuel avec le jury. (Ne pas lui tourner le dos.)