RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

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

Brevet de technicien supérieur « Négociation Relation Client »

Session 2019

RAPPORT DE JURY

Le brevet de technicien supérieur négociation relation client est rénové depuis la rentrée 2018. La première session d'examen sera donc réalisée en 2020.

La nouvelle dénomination « **Négociation et digitalisation et relation client** » traduit une transformation profonde des métiers commerciaux depuis 2003, année de publication des référentiels actuellement en vigueur. Depuis cette date, de nombreux facteurs ont significativement impacté les contextes d'exercice des métiers commerciaux, les métiers eux-mêmes et les compétences attendues pour les exercer. Le nouveau diplôme reprend fondamentalement les exigences en matière de profils commerciaux présentes dans le BTS NRC. Le caractère généraliste du nouveau BTS NDRC est en revanche renforcé : il couvre désormais l'intégralité des secteurs d'activités, que ce soit en Business to Consumer, en Business to Business, en Business to Government. L'activité commerciale au sein de différents réseaux plus ou moins formalisés (distributeurs, partenaires, franchises, agences, collectivités, etc.), et en particulier au sein des réseaux de vente directe, apparaît aussi plus nettement. Enfin, ce référentiel consacre la montée en puissance de la relation client à distance ainsi que de la digitalisation.

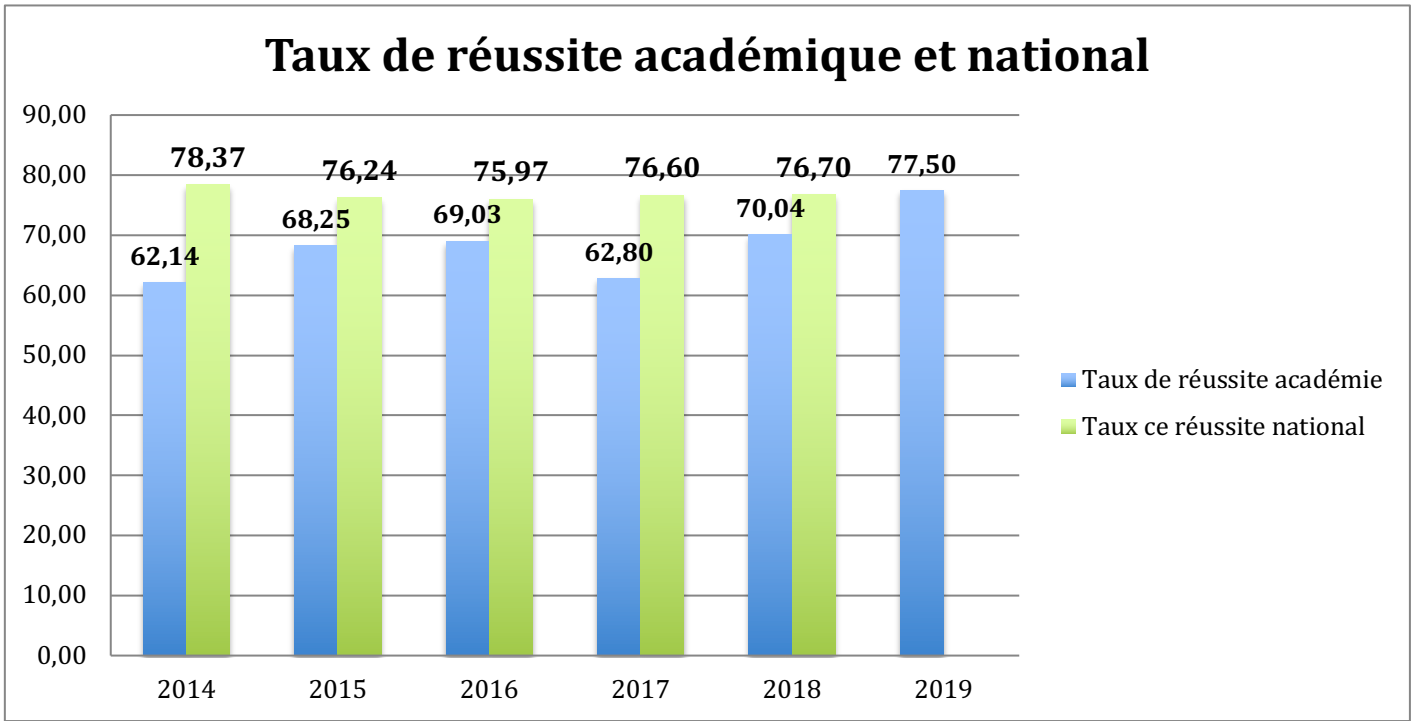
Plusieurs outils sont proposés pour que les équipes pédagogiques puissent se préparer au mieux aux évolutions de la formation :

- Le nouveau référentiel : https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.pdf
- le site ressource http://www.crcm-tl.fr,
- un groupe Viaeduc dédié https://www.viaeduc.fr/group/16812.

Il est à noter que le nouveau référentiel propose, en dernière page, le tableau de correspondance entre les épreuves et unités du BTS Négociation et Relation Client et celles du BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION



12 RESULTATS PAR ETABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
0210017E LYCEE MONTCHAPET - DIJON	19	17	89.5%
021002SX ISOLES 21 COTE D'OR	6	4	66.7%
0211090W LYCEE SAINT BENIGNE - DIJON	28	26	92.9%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	-	0%
0211985U SB FORMATION DIJON	8	6	75.0%
0212002M DIJON FORMATION	13	9	69.2%
0212052S CFA ST BENIGNE	23	17	73.9%
0212243Z CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	15	10	66.7%
0212245B ALTERNANCE BOURGOGNE DIJON	11	10	90.9%
021912SK CCI DIJON	9	8	88.9%
0580991M LYCEE EPSYLON - FOURCHAMBAULT	8	2	25.0%
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	2	2	100%
071002SE ISOLES 71 SAONE ET LOIRE	2	1	50.0%
0711729U LYCEE E. GAUTHEY - CHALON	26	23	88.5%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	13	9	69.2%
071450SA CHALON FORMATION	6	5	83.3%
0890005X LYCEE J. FOURIER - AUXERRE	16	13	81.3%
089002SB ISOLES 89 YONNE	3	1	33.3%
0890992V CIFA AUXERRE	12	9	75.0%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	2	1	50.0%
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	7	6	85.7%
TOTAL	231	179	77.5%

13 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Épreuves	2014 (acad)	2015 (acad)	2016 (acad)	2017 (acad)	2018 (acad)	2019 (acad)
U1. Culture générale et expression	9,76	9,25	9,38	9,19	10,24	**10,37**
U2. Communication en LVE	11,82 (Anglais)	10,73 (Anglais)	11,38 (Anglais)	11,22 (Anglais)	11,91 (Anglais)	**11,61 (Anglais)**
U31. Économie-Droit	9,75	8,97	9,14	9,26	9,15	**8,58**
U32. Management	8,43	10,12	11,34	12,28	11,27	**11,11**
U4. Communication commerciale	12,19	12,51	12,78	13,57	12,84	**12,71**
U5. Management et gestion d'activités commerciales	10,10	10,90	10,05	11,04	9,63	**11,02**
U6. Conduite et présentation de projets commerciaux	10,10	10,57	11,74	11,23	10,92	**11,37**

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

Le corpus de documents avait trait au thème « Seuls avec tous ». Les quatre documents proposés étaient les suivants :

Document 1 : Émilie DAUDEY et Sandra HOIBIAN, « La société collaborative, mythe et réalité », CREDOC, *Cahier de recherches* n°313, décembre 2014.

Document 2 : Emmanuelle ANDREANI-FACCHIN et Antoine MESTRES, « Coworking mode d'emploi », *Society*, juillet 2018.

Document 3 : Jean GIONO, *Lettre aux paysans sur la pauvreté et la paix*, Éditions Grasset, 1938.

Document 4 : Rémi MALINGREY, dessin paru dans *Libération*, décembre 2014.

Le sujet du travail d'écriture personnelle était le suivant : « Selon vous, notre société nous rend-elle solidaires ? »

Commentaires sur le sujet :
Pour la synthèse, les documents apparaissent clairs, variés et accessibles globalement à un candidat préparé à l'exercice. Le corpus a donc dans l'ensemble été maîtrisé et la production fondée sur une problématique pertinente ou recevable.

Le graphique intégré au document 1 n'est pas suffisamment exploité dans la synthèse cependant et l'étude du dessin de presse, document 4, s'avère inégale.
Les candidats ont eu du mal non pas à comprendre l'extrait de Giono, document 3, mais à le mettre en perspective avec la thématique dominante du corpus, la collaboration ou le faire ensemble.
La problématique proposée pour l'expression personnelle est bien distincte de celles qui peuvent structurer l'approche du corpus : cela ne peut que favoriser les productions.

Compétences maîtrisées par les candidats :
Cette session confirme les précédentes : principes et méthodes de la synthèse sont majoritairement maîtrisés, ce qui témoigne de la qualité de la préparation des candidats.

Compétences insuffisamment maîtrisées par les candidats :
L'expression personnelle, quant à elle, demeure l'exercice le moins réussi : sacrifiée par manque de temps, peinant parfois à structurer un propos ou à tenir compte de la question posée, elle se caractérise souvent par sa brièveté inquiétante, par une difficulté à mobiliser une culture personnelle voire une difficulté à oser penser, c'est à dire oser adopter un point de vue sur le monde et l'étayer.
Ce constat caractérise les rapports académiques, session après session, sans amélioration globale notable des compétences des candidats.

La fragilité de la maîtrise de la langue écrite, chez un nombre non négligeable de candidats, est inquiétante également ; cela va parfois jusqu'à empêcher la compréhension du propos, même oralisé.
En annexe à ce rapport, on trouvera un document synthétique caractérisant le niveau de maîtrise de la langue attendu pour le socle commun, en fin de scolarité obligatoire : des critères mettant en lumière une maîtrise de la langue de niveau B1, soit le seuil à partir duquel chacun, selon ses efforts, peut être acteur de ses propres progrès.
Certains travaux apparaissent en deçà de ce niveau de maîtrise.
Il est probable que cette maîtrise insuffisante de la langue explique également le peu de richesse culturelle des travaux les plus fragiles : bien que cette corrélation ne soit pas systématique, des difficultés de lecture-compréhension ne favorisent pas la qualité de l'expression écrite et interdisent de fait tout plaisir de la lecture. On voit mal dans ce cas comment susciter l'envie de se cultiver ou de s'informer via des ressources textuelles.

L'annexe jointe pourrait tout à fait fonder un diagnostic initial en début de STS1 de manière à établir au besoin, sur deux années, un plan de progression personnalisé à partir d'un bilan objectif.

Conseils aux candidats :
- se familiariser davantage à l'analyse des documents composites (document 1 du corpus) ;
- à la suite d'un diagnostic initial en termes de maîtrise de la langue, s'emparer pleinement de la question et s'engager, en autonomie, dans une acquisition progressive des capacités prioritaires qui seraient à consolider.

Annexe :

MAITRISE DE LA LANGUE NIVEAU B1

B1 – Niveau Seuil (début de l'autonomie)

Un utilisateur **autonome** de la langue = capable d'**agir sur ses propres progrès**.

Écouter – comprendre l'essentiel d'un échange, d'une émission de radio ou de télévision concernant des sujets familiers ou d'intérêt personnel quand un niveau de langue courant est utilisé.
Lire – comprendre des textes racontant une histoire, décrivant des événements, exprimant des sentiments, rédigés essentiellement dans une langue courante.
Dire (interaction) – pouvoir prendre part à une conversation ou un échange sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel.
Dire (expression en continu) – pouvoir raconter une histoire, l'intrigue d'un livre, un film ou un spectacle – raconter des expériences ou des événements – expliquer ses idées ou son opinion.
Écrire – pouvoir écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel : décrire ou raconter des faits, des événements ou des expériences – présenter ses idées, ses sentiments ou ses réactions – donner son opinion.

Critères d'évaluation – production écrite niveau B1

GRAMMAIRE DE DISCOURS	- ponctuation et mise en page sont assez maîtrisées pour permettre une lecture fluide le plus souvent (usage syntaxique de la virgule) - la cohésion est établie sans difficulté par le lecteur : maîtrise inter phrases (pas de hiatus ou de rupture dans la logique du récit ou de la pensée) / maîtrise inter propositions (maîtrise de l'emploi des liens logiques simples ; maîtrise globale des reprises nominales et pronominales) / maîtrise intra proposition : maîtrise de la phrase simple et des phrases complexes les plus courantes (comportant une subordonnée) - maîtrise globale de la syntaxe, dont la forme négative et le type interrogatif - le discours peut encore porter des traces de la langue première pour les allophones ou du parler véhiculaire pour les francophones ; il est toujours compréhensible à l'oralisation
LEXIQUE	- maîtrise d'un lexique concret ou abstrait usuel (sentiments ; notions ; pensée), suffisant pour s'exprimer sur des sujets courants - des erreurs peuvent se produire lorsqu'il s'agit d'exprimer une pensée complexe - maîtrise de nuances sémantiques au sein d'hyperonymes courants - conscience de l'existence des registres lexicaux (soutenu/courant/familier)
ORTHOGRAPHE	- phonologie maîtrisée - graphèmes de base globalement maîtrisés - les réalisations orthographiques montrent que les classes grammaticales ne sont pas confondues (adjectif/nom/verbe) - l'orthographe, lexicale ou grammaticale, est assez juste pour permettre le plus souvent une lecture fluide des productions écrites - les homophones usuels sont maîtrisés le plus souvent ; des erreurs peuvent subsister, sans être systématiques - maîtrise de la morphologie verbale usuelle le plus souvent - maîtrise du choix des modes et des temps le plus souvent, pour les cas les plus simples - maîtrise des accords proches dans le GN ou le GV le plus souvent, pour les cas simples ; des erreurs peuvent subsister mais les principes régissant les accords ne sont pas ignorés

22 LANGUE VIVANTE - ANGLAIS – E2

Globalement les notes vont de 5 à 20, nous constatons donc un niveau très hétérogène, dans la compréhension orale et écrite, comme dans l'expression en continu et en interaction, un sujet que nous aborderons plus bas.

Remarques sur les prestations des candidats :
Les étudiants étaient globalement bien préparés pour les étapes de l'épreuve. En ce qui concerne les étapes, il n'y avait rien à signaler pour la restitution du document, les négociations ont été plutôt bien structurées, mais nous remarquons que certains candidats pensaient devoir obligatoirement parler de leur stage et ont parfois privilégié cette partie pendant le temps de préparation au lieu de se focaliser sur la restitution du document ou sur la préparation à la négociation.
De plus, lors des prestations de la plupart des candidats, le jury a constaté une maîtrise insuffisante de la langue anglaise : au niveau syntaxique, lexical ou grammatical. Il est à noter que la mauvaise prononciation et trop souvent le manque d'intonation et d'accentuation empêchent le jury de bien comprendre le discours du candidat.
Enfin nous constatons tous que le problème le plus important et fréquent est l'incorrection de la langue ; plusieurs candidats ne proposent qu'un français vaguement anglicisé et donc ceux qui ont su produire une langue d'une correction acceptable et qui ont été capables de suivre une conversation ont été valorisés pour leurs efforts et pour leur travail.

Les sujets proposés :
Tout d'abord, le jury peut constater que les sujets proposés étaient non seulement nombreux mais également divers en termes de thèmes et équilibrés en termes d'accessibilité.
Comme les sujets étaient nombreux, notamment les vidéos, cela a permis au jury de sélectionner les documents qui étaient les plus déclencheurs d'expression, et d'écarter ceux qui étaient moins intéressants.

Le niveau de langue

- *Compréhension écrite et orale*

La compréhension de l'écrit et de l'oral étaient plutôt hétérogènes. Les candidats ont généralement mieux compris les vidéos que les textes. Nous constatons tous une compréhension superficielle, la majorité lisait des morceaux de texte sans pouvoir montrer qu'ils avaient compris les idées développées.

- *Expression orale et interaction orale*

En ce qui concerne l'expression orale, les candidats ont fait preuve d'une bonne expression en interaction lors de la partie négociation, cette partie étant la mieux réussie comme l'année précédente. Au contraire, en ce qui concerne l'expression en continu, nous remarquons que beaucoup de candidats se reposent sur leur trame. La restitution des documents est en majorité des amorces apprises par cœur (this article was taken from… it was written by… firstly, secondly, thirdly, to conclude, etc.) ponctuées de segments de texte, sans que le candidat en comprenne le sens, et de même dans la situation de vente. Nous félicitons les candidats qui n'ont pas lu lors des deux parties de l'épreuve, et encourageons les futurs candidats de s'entraîner à l'expression orale en continu.
Comme la nature de la partie négociation est l'interaction les candidats ont mieux réussi l'expression orale car il est plus facile de communiquer de façon naturelle, lâchant ainsi la trame.
Nous remarquons que lors de la première prise de parole en continu, le stress est un facteur très déstabilisateur chez trop de candidats et les empêche de mettre en avant leur meilleur anglais. Pour combler cela, le jury a fait preuve de bienveillance tout au long de l'épreuve. Ceci fait que la partie expression en continu reste trop courte quant à la durée totale de l'épreuve.

- *Lexique*

Si nous félicitons la capacité chez les candidats de s'exprimer de façon suffisamment claire pour mener à bien une négociation, nous devons toutefois déplorer le manque de lexique chez trop de candidats, tels que « the bon de commande, the livraison, the produit, etc. » Encore plus dommage était le manque de vocabulaire en chiffres – lors de la négociation, trop d'étudiants hésitent avant de dire certains chiffres, ou

se sont trompés sur le chiffre (ex. hundred au lieu de thousand). Enfin nous constatons que beaucoup d'étudiants ne maîtrisent pas les devises (dollars, pounds, cents, pence, etc.) ou ne les prennent pas en compte et se contentent d'une mauvaise devise tout au long de la négociation.

- *Grammaire*

Certains étudiants ne maîtrisent toujours pas les structures grammaticales simples, et d'autres ne maîtrisent pas les structures complexes. Nous remarquons des lacunes dans l'expression en continu et en interaction – une difficulté à distinguer le présent du passé dans leur présentation de stage, par exemple, et en interaction une difficulté à formuler des questions ou à suivre le temps/l'aspect choisi par l'interlocuteur (ex. how long have you worked with this company ? i work here during five years). Nous constatons ainsi des grandes difficultés avec les structures de bases, la forme interrogative, les pronoms, les chiffres, les déterminants, etc.

- *Phonologie*

La prononciation n'est pas maîtrisé par beaucoup de candidats, nous entendons souvent un accent français prononcé. En effet, la mauvaise prononciation de certains candidats ou leur manque d'intonation ou d'accentuation n'ont pas permis une compréhension suffisante au jury, et donc a joué sur la difficulté de la notation.

23 ECONOMIE DROIT – E3A

L'épreuve d'économie-droit se compose de deux parties indépendantes (économie et droit), d'une durée totale de 2h. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante. La note finale est obtenue par la moyenne des deux notes, arrondie au point supérieur. L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles : pertinence des connaissances destinées à l'analyse d'une situation, conduite d'une réflexion et construction d'une argumentation dans un cadre économique et juridique.

Commentaires sur les sujets :

Le sujet d'économie porte sur le référentiel des deux années de BTS. Il est orienté cette année autour de la problématique des déterminants de la croissance économique (*thème 2.2, la dynamique de la croissance*), et demande trois axes d'analyse : une analyse générale des facteurs de croissance au sens de la demande interne et externe (Q1), la contribution de la demande externe à la croissance (Q2, *thème 1.2 la dimension internationale de l'échange*) et enfin un focus sur l'apport de la connaissance à la croissance via l'investissement par l'analyse de la connaissance comme bien public mondial (Q3, *thème 6.2 la coopération internationale, une offre de biens publics mondiaux*).

Les annexes sont un support à l'analyse. Les candidats doivent mobiliser les connaissances conceptuelles du cours (définitions de la croissance, du solde de la balance des transactions courantes, d'un bien public mondial) ainsi que des compétences méthodologiques (lecture et compréhension de graphiques économiques).

La formulation de la question 1 pouvait ici déstabiliser les candidats. Cette question est libellée en termes de « facteurs de production ». Or en suivant le référentiel, les facteurs de production sont étudiés comme des facteurs d'offre (travail et capital) quand les annexes suggéraient de traiter ce point en termes de facteurs de demande (égalité emplois-ressources), à l'aide d'un graphique issu des données de l'INSEE (contribution de la demande des agents économiques à la croissance).

La question 2, « appréciation de l'évolution du solde des transactions courantes de la France sur la période 2008-2017 » évaluait en termes de méthodologie des compétences similaires à celles évaluées lors de la question 1. L'annexe 2 et le libellé de la question 2 ont incité les candidats connaissant mal leur cours à la

seule analyse du solde commercial car les montants des flux de revenus entre la France et le reste du monde n'étaient pas indiqués.

Enfin, la question 3 (la gestion de la connaissance comme un bien public mondial) visait à valoriser les connaissances des candidats (définition de la notion), leur capacité d'argumentation (illustrer la connaissance comme BPM) ; la dernière partie de cette question (montrer en quoi la connaissance doit être gérée comme un bien public mondial) devait discriminer les bons étudiants ayant compris l'application au cas de la connaissance comme BPM et ses enjeux pour la croissance.

Concernant la forme de la réponse, la rédaction doit être structurée, c'est-à-dire que la réponse aux trois questions doit apparaître de manière claire et distincte. Malgré le libellé explicite de l'énoncé demandant une note structurée, on notera que ni introduction ni conclusion ne sont dorénavant exigées. A noter que la plupart des étudiants ont pourtant rédigé en respectant la structure de la note.

En revanche, la maîtrise d'un vocabulaire économique spécifique est attendue, comme prévu dans les consignes passées l'année dernière.

Le sujet de droit propose trois parties indépendantes : 2 cas pratiques et une note de synthèse, portant sur les deux années d'enseignement du BTS.
Dossier 1 : analyse d'une situation juridique sur le thème 5 « l'entreprise face au risque », visant à étudier les conditions de mise en jeu de la responsabilité du producteur en matière de produits défectueux.
Dossier 2 : note structurée sur le thème 2, relative aux procédures permettant à une entreprise d'assurer sa pérennité.
Dossier 3 : analyse d'une situation juridique sur le thème 1 « l'individu au travail », visant à apprécier la décision d'un repreneur d'entreprise de ne pas reconduire tous les contrats de travail.

Commentaires sur la prestation des candidats :

La moyenne générale (tous BTS tertiaires) s'élève à 9 sur 20, comme en 2016, légèrement plus basse que les années passées (9,4 en 2018 ; 9,71 en 2017 et 9 en 2016). 50 % des candidats obtiennent plus de 9/20. On remarque quelques très bonnes copies et un grand nombre de prestations faibles.
Les correcteurs soulignent la qualité d'expression écrite souvent insuffisante pour un niveau d'études post-baccalauréat, et le manque de maîtrise d'un vocabulaire économique et juridique adapté.

En économie : moyenne à 7,77 avec un écart-type de 3,35.
Le barème de chaque question vise à valoriser les connaissances et le repérage d'une part, et les capacités d'analyse et de compréhension d'autre part.
On regrette le manque de connaissances des fondamentaux, ce qui entraîne la recopie d'éléments d'annexes sans explication ou analyse. Ainsi, les définitions sont souvent imprécises ou incomplètes, les étudiants ont du mal à lire un graphique complexe (deux axes et données nombreuses), et les notions et le vocabulaire précis ne sont pas connus. Ainsi logiquement, même si le repérage est globalement présent, l'analyse ne peut pas être mise en œuvre et la rédaction consiste essentiellement en de la paraphrase incomprise de données des textes ou des graphiques.
Pour la question 1, le repérage est globalement correct, l'analyse est très variable. Pour la question 2, la définition du solde n'est pas connue et l'analyse est très hétérogène selon les copies, les étudiants ont pour certains réécrit les chiffres du graphique sans valeur ajoutée. Pour la question 3, la définition est connue approximativement mais l'application au cas n'a pas été réalisée faute de compréhension.

En droit : moyenne à 9,57 avec un écart type de 3,03.
En général les étudiants ont respecté les formes attendues (syllogisme juridique ou note).

La question 1 exigeait des candidats des connaissances précises. La plupart des candidats n'a pas identifié le problème juridique posé. Les connaissances étaient nécessaires mais seules les règles des annexes ont été données, et la conclusion a donc été souvent erronée.
Pour les questions 2 et 3, les annexes apportaient l'essentiel des éléments de réponse nécessaires, conduisant la majorité des candidats à de la paraphrase. La note structurée (question 2) a été mieux traitée que les autres, mais les candidats se sont souvent contentés de recopier les éléments des annexes, sans mobiliser de connaissances personnelles. Pour la question 3, le problème juridique a été mieux compris et la question mieux traitée que pour la question 1, les connaissances essentielles étaient présentes dans le sujet.

Les correcteurs constatent la difficulté des étudiants à faire référence aux éléments de la situation permettant d'argumenter. De plus, les connaissances personnelles sont souvent insuffisantes. Le plus difficile est l'énoncé d'une solution même si les règles de droit sont citées préalablement, témoignant d'un manque de compréhension plus global du problème juridique posé.

Conseils aux candidats :
Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur :
- L'acquisition de connaissances et concepts précis et leur mobilisation pertinente.
- La compréhension de la situation présentée.
- L'argumentation.
- la qualité de l'expression écrite.

Pour rappel, notes structurées ne doivent pas laisser apparaître de signes potentiellement distinctifs des candidats (BTS d'origine).

25 MANAGEMENT – E3B

À propos du sujet :
Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale portant sur une PME spécialisée dans la fabrication et la vente de chocolats haut de gamme. Sa clientèle est composée à 90 % de particuliers.
Ce sujet est jugé intéressant, accessible et à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources très riches en information, permettant à un étudiant d'obtenir la moyenne ou presque, sans avoir de solides connaissances théoriques.
Les questions 1 à 5 permettaient d'évaluer les connaissances suivantes :
- Repérer les facteurs déterminants d'une décision dans un contexte donné
- Caractériser la finalité d'une entreprise donnée
- Définir les critères de la performance et construire des indicateurs appropriés
- Repérer et justifier les modalités de développement stratégique choisies par une entreprise donnée
- Mettre en œuvre les outils de diagnostic stratégique

Il s'agit essentiellement de connaissances liées au programme de 1ère année. Quelques candidats ne comprennent pas les questions posées ce qui entraîne parfois des réponses hors sujet.
L'identification du problème de management était guidée par un questionnement qui obligeait les candidats à formuler une réponse centrée sur la gestion des ressources humaines. Au minimum 2 solutions pertinentes et argumentées étaient attendues.
Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait aux candidats de mobiliser les concepts et références d'auteurs dès lors qu'ils étaient pertinents et que le lien avec le contexte était argumenté (il ne s'agissait ni d'en faire un catalogue ni une récitation du cours).

Commentaires sur la qualité des copies
De l'avis général, la qualité d'ensemble est bonne. Les candidats ont globalement fait des efforts de présentation et d'écriture.

Cependant on déplore des différences de niveau de compétence en grammaire et orthographe : quelques copies avec une syntaxe et/ou une orthographe déplorable(s) et d'autres avec une expression écrite parfaite (généralement les excellentes copies…).

Question par question

Question 1 : Caractériser la décision prise en 2016 de créer un laboratoire de production. Justifier votre réponse.
Moyenne : 1,12/2
Une question qui n'est pas toujours bien traitée : certains candidats ne connaissant pas les différents types de décision et font des confusions avec les logiques entrepreneuriales et managériales ou les stratégies.

Question 2 : Présenter les finalités de cette entreprise.
Moyenne : 1,93/3. 70 % des candidats ont eu la moyenne à cette question.
Question plutôt bien traitée. Cependant, dans plusieurs copies les différentes finalités ne sont pas clairement citées.

Question 3 : Proposer des indicateurs de performance applicables à l'entreprise Dufoux Chocolats en lien avec ses finalités.
Moyenne : 1,31/3. Seulement 45% des candidats ont eu la moyenne.
Les candidats évoquent fréquemment des outils de diagnostic pour mesurer la performance : PESTEL, SWOT… La notion d'indicateur de performance est mal maitrisée. Lorsque les indicateurs sont présentés, ils sont rarement associés aux finalités ou bien à une seule d'entre elles.

Question 4 : Justifier la modalité de développement stratégique choisie par M. Dufoux.
Moyenne : 1,01/3. Seulement 28% des candidats ont eu la moyenne et 27% ont obtenu 0/4.
Les candidats confondent modalités de développement stratégique et stratégie. L'intérêt est souvent évoqué de manière superficielle.

Question 5 : Montrer qu'au sein de la chaîne de valeur, certaines activités sont à l'origine d'un avantage concurrentiel.
Moyenne : 1,46/3. 51 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.
La notion de chaîne de valeur, lorsqu'elle est évoquée, est présentée de manière très superficielle Par contre, les candidats arrivent davantage à repérer les sources d'avantages concurrentiels.

Question 6 : Analyser les problèmes de management de l'entreprise Dufoux Chocolats liés à la gestion des ressources humaines.
Moyenne : 1,58/2. 94 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.
Question globalement bien traitée pour une très grande majorité des candidats.

Question 7 : Proposer et justifier des solutions permettant d'optimiser la gestion des ressources humaines dans l'entreprise.
Moyenne : 2,28/4
Question souvent bien traitée à l'exception des références théoriques ou conceptuelles qui sont peu mobilisées. De même, l'argumentation est très limitée et les réponses sont très succinctes.

Conseils aux candidats

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

- Lire l'intégralité du sujet pour en avoir une vision globale
- Lire les questions et définir les mots clés

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

26 COMMUNICATION COMMERCIALE – E4

Les épreuves orales de communication et négociation commerciale se sont déroulées les 12, 14, 18 et 19 juin 2019 et ont nécessité la participation, en fonction des journées, de 9 à 11 jurys, composés d'un professionnel et d'un professeur d'économie-gestion enseignant en BTS NRC. La présence de nombreux professionnels a permis d'évaluer les candidats en présence de chefs d'entreprises et responsables commerciaux ayant accueillis dans leurs structures, des étudiants ou des apprentis. Nous remercions Mesdames et Messieurs les professionnels, habitués des jurys ou nouveaux participants, pour la disponibilité et l'aide qu'ils apportent dans cette phase d'évaluation très exigeante.

Les résultats ont très légèrement diminué par rapport à 2018 mais restent relativement stables par rapport aux années précédentes.

Préparation des supports de l'épreuve E4 :
Lors de la commission de changements de paramètres, qui s'est déroulée les 6 et 7 juin 2019, les enseignants ont travaillé sur quelques dossiers qui comportaient des fiches dont le contenu était identique avec pour seule différence le nom de l'interlocuteur ou le nom de l'entreprise visitée.
Certaines fiches ont été rédigées avec des efforts concrets à la fois dans le contenu et dans l'ajout d'annexes nécessaires à la meilleure compréhension des situations proposées. En revanche, d'autres fiches étaient mal rédigées avec des contextes généraux minimalistes qui donnaient peu d'informations sur l'entreprise et les produits réellement commercialisés par le candidat. La pauvreté des entretiens de négociation proposés volontairement sans annexes sont regrettables. Cela entraîne des difficultés pour concevoir les changements de paramètres car les membres de la commission sont alors obligés de faire des recherches, via internet, sur le contexte général sans avoir l'assurance que le candidat commercialise l'ensemble des produits. Le manque de clarté dans les fiches supports a conduit à la rédaction de nouveaux paramètres parfois éloignés de la réalité professionnelle du candidat qui peut donc être surpris.
Pour rappel, il est indispensable pour les candidats qui commercialisent des produits très techniques, de joindre l'annexe 2 de la fiche E4 dûment complétée afin de permettre la création de changements de paramètres pertinents. Il arrive encore trop souvent à la commission d'être obligée de prévoir un document 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.

Malheureusement, la commission constate que certaines fiches sont rédigées avec une syntaxe insuffisante, des fautes d'orthographe trop nombreuses et parfois des erreurs quant au choix de la catégorie (« négociation-vente » au lieu de « autre situation de communication commerciale »). Cela incite à penser que ces dernières ne sont pas relues et cela traduit un manque de sérieux dans la réalisation du dossier d'examen.

La commission a pris soin de ne pas proposer des profils de types SONCAS, PNL ou AT dans les changements de paramètres afin de ne pas gêner les professionnels dans l'appropriation du jeu de rôle. Ce point est souligné chaque année et ce recadrage permet de ne pas enfermer les acteurs dans un cadre trop défini à l'avance.

Pour finir sur les supports, les membres de la commission ont aussi lu d'excellentes fiches de situation, très bien rédigées et argumentées ce qui a permis de proposer de nouveaux paramètres cohérents et bien adaptés à la situation professionnelle du candidat.

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. Les jurys constatent parfois, lors de l'installation des candidats en salle de loge, que certains d'entre eux ne connaissent pas bien le déroulement de l'épreuve. Après un rappel systématique de ce déroulement, quelques-uns semblent en découvrir les exigences.
Quelques candidats ne savent toujours pas comment utiliser ces 40 mn et méconnaissent encore l'organisation de l'épreuve. Ils se contentent de compléter la trame du diaporama construit en amont (trois supports pré-remplis) et recopient les changements de paramètres.

Pour certains, les informations pratiques contenues dans la circulaire d'organisation nationale et adressée à chaque établissement, semblent ne pas leur avoir été transmises : pas de connexion internet fournie, pas d'impression possible, pas d'outils connectés. De plus, 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. Il est arrivé, comme l'année précédente, que des clés USB comportent des documents réalisés sur MAC et donc inutilisables sur les postes informatiques mis à disposition en salle de loge.

Toutefois ces incidents restent faibles et il semblerait que leur nombre diminue chaque année. Une grande majorité des candidats connait les consignes et exploite correctement ce temps de préparation notamment en adaptant les annexes et en concentrant la préparation sur le déroulement envisagé pour le jeu de rôle.

Déroulement de l'épreuve :
Les 10 premières minutes, dédiées à l'analyse de la situation initiale et de son contexte, sont plutôt bien maîtrisées par les candidats. Les erreurs qui peuvent persister sur cette première partie portent sur trois points :

- la durée de présentation du contexte général de l'entreprise est trop longue (confusion avec l'épreuve E6),
- les changements de paramètres identifiés sont énoncés sans prise de recul, sans réelle analyse et sans présentation de l'impact sur la nouvelle situation,
- la nouvelle stratégie proposée se limite parfois à un effet d'annonce et n'est pas mise en œuvre. Les objectifs sont presque essentiellement déclinés dans l'aspect quantitatif et les autres dimensions ne sont pas abordées. Les candidats négligent la justification de la stratégie et n'abordent pas nécessairement les enjeux qu'ils confondent parfois avec les objectifs, annoncent une problématique qu'ils ne traitent ensuite que partiellement.

Les meilleurs candidats sont ceux qui ont pris le temps de réfléchir et d'imaginer une hypothèse de traitement des nouveaux paramètres, avec création de supports. La problématique annoncée clairement permet de mieux expliquer les différents axes retenus pour la traiter. Les propositions cohérentes débouchent alors sur des jeux de rôle maîtrisés et plausibles avec une maîtrise des compétences C3 : communiquer, négocier, maîtriser la relation.

Simulation de la nouvelle situation (20 mn) :
Les candidats réalisent plutôt bien les situations de communication et celles de négociation-vente. Les jurys ont relevé des prestations de bonne tenue, avec une certaine aisance pour les candidats à argumenter et proposer des solutions puis à rebondir aux objections. Certains ont fait preuve d'intelligence dans la situation, avec de l'écoute, de la réactivité et des propositions commerciales de qualité.

Les difficultés que peuvent rencontrer les candidats quant à cette phase de l'épreuve sont surtout liées à une phase de découverte trop courte ou trop longue sans reformulation. Il en découle des propositions peu ou pas adaptées.
De plus, certains candidats semblent oublier qu'il est nécessaire de présenter des outils de présentation ou d'aide à la vente pour appuyer leur discours commercial.
Pour finir, il est important d'être à l'initiative du jeu de rôle et de lancer le démarrage de manière maîtrisée et claire pour le professionnel.

Les situations managériales sont dans l'ensemble bien traitées lorsque la situation de départ est conforme aux attendus de l'épreuve. La présentation d'outils joue un rôle majeur dans ce type de situation.

Évaluation de la relation (10 mn) :
Comme l'année précédente, plusieurs candidats découvrent encore l'existence de cette partie de l'épreuve et cette phase reste souvent leur point faible.
Cette étape est difficile pour eux. Placée en fin de simulation, les candidats ont l'impression d'avoir « terminé » l'épreuve et bâcle cette dernière partie sans mesurer l'impact sur la note finale. En effet, les candidats se contentent d'énumérer les étapes de la situation simulée sans analyse et sans prise de recul. Ils ne savent pas quoi dire et ils se limitent souvent à répéter ce qu'ils ont noté lors de leur travail en salle de loge (avant d'avoir mis en place le jeu de rôle !). 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.

Les meilleures auto-évaluations sont celles qui reprennent les étapes de préparation et qui analysent l'évolution des situations vécues, celles qui permettent de repérer la lucidité du candidat sur l'écart entre ce qui était prévu et ce qui a été réalisé.

26 MANAGEMENT ET GESTION D'ACTIVITES 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.

A propos du sujet :

Les candidats n'ont pas fait de remarque particulière. Ils ont également été surpris par le peu de questions faisant appel à des notions quantitatives et ont trouvé le sujet assez long du fait du nombre de questions ou la réponse devait être rédigée.

Synthèse par dossier :

D1 –Optimisation du portefeuille client :
C'est le dossier sur lequel les candidats ont eu le plus de difficulté. La forme la plus adéquate (tableau) n'a pas forcément été utilisée et l'analyse en a souffert car souvent la hiérarchisation des données chiffrées n'a pas été cohérente. Pour autant les couples marché/produits ont été repérés dans l'ensemble.
La question 1.3 a pu donner lieu à un problème d'interprétation « à partir de l'analyse quantitative et qualitative des 15 premiers clients de Visio Plus, proposer... » à savoir l'analyse était-elle à faire ou bien déjà faite.

D2 –Réorganisation du service commercial
Cette partie faisait appel au programme de Management de l'équipe commercial. Elle a représenté un fort potentiel point pour les candidats. Dommage que le barème ait neutralisé une partie des calculs de rémunération (charges sociales, coût du travail) et que plus globalement on ait donné des éléments liés au CA alors que la marge aurait été souhaitable pour le calcul des commissions.

D3 –Développement du digital et du suivi client
C'est la partie du sujet qui a rapporté le plus de points aux candidats. La partie 1 sur l'analyse critique du site web a toutefois pu être mal perçue dans le sens de l'acception « critique » car le négatif est ressorti largement mais cela a été compensé par la question concernant la présence sur le réseau social Instagram.
La partie 2 a fait apparaître les limites du sens de l'extranet chez certains candidats au regard du manque de cohérence dans les réponses apportées.

27 CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX – E6

Les interrogateurs souhaitent remercier l'équipe pédagogique, encadrée par Madame Séverine Thoumin, du Lycée Emiland Gauthey de Chalon-sur-Saône pour l'organisation, ainsi que les professionnels ayant participé aux évaluations.
Les jurys étaient composés, d'un enseignant de BTS NRC et d'un professionnel. De l'avis des professionnels comme des enseignants, cette association est très appréciée, les analyses qui en ressortent étant toujours très riches et complémentaires.

Prestation des candidats :

210 candidats ont été évalués à l'épreuve E6
Moyenne pour la session 2019 : 11,67/20

Les résultats ont progressé par rapport à 2018 (+ 0,75 pts).
Les jurys ont assisté une fois encore à de belles prestations, en effet la proportion de notes supérieures à 15 correspond à 27 % du nombre total des prestations. Cinq 20/20 ont été attribués.
Cette année, la part des candidats ayant obtenu une note strictement inférieure à 7/20 est relativement faible et se situe à 8 %.
Le jury a constaté des pratiques toujours aussi pénalisantes, développées ci-après.

Commentaires sur le déroulement de l'épreuve E6 :

Pour cette session, la grande majorité des candidats connait le déroulement de l'épreuve, mais cela ne se traduit pas forcément dans l'organisation de la présentation. En effet, peu de candidats marquent la pause entre la partie 1, les dix premières minutes et la partie 2 et ne respectent par le séquençage de l'épreuve.

Les supports présentés sont globalement satisfaisants au moins dans la forme.

1. La compréhension de la notion de projet.

- Des candidats confondent encore les actions avec les missions.
  Exemple : qualification de fichier ou une formation sur une journée présentées comme des missions alors que ce sont des actions.
- Nous avons noté, cette session encore, des projets montés pour l'examen correspondant 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.
- Des candidats effectuent des actions commerciales dans leur entreprise qu'ils ne présentent pas car, selon eux, cela ne fait pas partie du projet or souvent ces actions se révèlent plus pertinentes que celles proposées.
- Des candidats présentent une mission sur un an seulement alors qu'elle est reconduite sur la seconde année. Ils expliquent que leurs formateurs leur ont demandé de présenter une mission par année.
- Certains candidats, accueillis dans des structures inadaptées, ne présentent pas de projet commercial répondant aux compétences du BTS NRC et se contentent de l'exposé d'actions en lien avec les compétences du BTS MUC. Ces mêmes candidats font des présentations orientées MUC (entreprise, zone de chalandise, concept des 4P…).

- **Certains candidats présentent uniquement les résultats de l'équipe, sans montrer leur contribution individuelle, leurs propres résultats.** On constate une part importante d'alternants présentant des missions, où ils se positionnent en observateurs, mais ils s'approprient les ventes réalisées.

- Nous avons été confrontés à plusieurs reprises à des **étudiants qui avaient deux projets** (ce qui est une possibilité acceptable). Dans ce cas, il convient d'évaluer le candidat sur l'un des deux projets et de questionner éventuellement sur le 2ème si nécessaire. Or **certains candidats présentaient en fait un seul « projet » avec deux « missions » réalisées dans deux entreprises différentes** nous imposant l'ensemble de leur « travail » même s'il n'y a aucun lien entre les entreprises concernées.
- La problématique est posée par le candidat, mais la plupart du temps le candidat ne montre ni le lien qui peut exister avec l'analyse de l'entreprise et de son environnement, ni le lien avec les missions menées. En effet, les candidats présentent un contexte mais éprouvent des difficultés à utiliser ce contexte pour faire émerger une problématique puis un projet.

2. La gestion du temps.

- La délimitation des 10 premières minutes et des 20 minutes suivantes **n'est pas toujours effectuée.** Pourtant les candidats connaissent le découpage en trois parties de cette épreuve.
- 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. Ce qui pénalise le candidat.

3. 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.
- D'ailleurs, plusieurs candidats présentent l'équipement informatique de leur entreprise, confondant ainsi le Système informatique avec le Système d'Informations Commerciales.
- 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.
- En revanche, lorsque le candidat vient avec des preuves, elles sont souvent adaptées.

4. 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.
- Très peu d'analyses sont réalisées, le candidat se contentant de constats. Même lors de l'entretien, une majorité de candidats peine à expliquer leurs résultats et à en tirer des enseignements.
- Certains candidats présentent une première mission, ne réalisent pas d'analyse critique et reproduisent la même mission plus tard dans l'année sans avoir tiré les enseignements positifs et envisagé les éléments d'amélioration de la première mission. Ils ne prennent pas de recul. Cela les pénalise pour l'évaluation des compétences 2 et 4.
- Beaucoup de candidats expliquent difficilement leurs choix. Ils prennent encore rarement en compte le contexte, les spécificités de l'entreprise et leur statut.
- L'évaluation des actions entreprises à l'aide de tableaux de bord est plus fréquente mais elle se limite trop souvent à ce seul outil d'analyse et d'aide à la décision.
- 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.

5. 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 l'analyse critique des missions menées.
- Les jurys ont noté un **manque d'analyse préalable** au projet et d'analyse des actions effectuées.
- Les **candidats manquent très souvent de recul**. Ils ne cherchent pas à analyser leurs résultats ou à comprendre pourquoi ils font telle ou telle action. Ils se positionnent trop souvent en exécutant.
- **La maitrise approximative du vocabulaire** commercial, juridique, économique, **et des concepts** de gestion de projet, de gestion de clientèle, de relation clientèle, d'économie et de management pénalise l'analyse, la prise de recul du candidat.
- Les "projets" sont en fait une présentation de missions plus ou moins ambitieuses réalisées sur les deux ans. Ces missions s'intègrent dans la vie "quotidienne" de l'entreprise et permettent d'acquérir des compétences mais ce ne sont pas de véritables projets avec une problématique, un début, des missions cohérentes pour résoudre cette problématique et une fin. Ce qui rend ardue la validation de certains items C4.

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 contentés d'exécuter le travail terrain demandé par l'entreprise accueillante (exemple : prise de commande.)

Conseils aux candidats… à ajuster en fonction des exigences réformées.

- 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 (avec des preuves : pages écrans, démonstration de la capacité à utiliser les outils présentés).
- Être capable d'illustrer les 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.
- Anonymer les documents pour respecter la confidentialité exigée par l'entreprise d'accueil.
- 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. Il reste un support de communication.
- Développer une problématique commerciale de l'entreprise consistant à expliquer à la fois, en quoi leur projet est justifié et correspond aux besoins de l'entreprise 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.
- Apprendre et mobiliser les concepts étudiés au cours des deux ans de formation.
- Utiliser le vocabulaire adéquat.
- Bien écouter les questions pour pouvoir y répondre réellement.
- Présenter **SON** travail, **SES** résultats **SES** actions, **SES** missions.
- Analyser et prendre du recul sur ses missions, actions…Pour cela le candidat doit recourir à des outils d'aide à la décision complets.
- Garder un contact visuel avec le jury (ne pas lui tourner le dos) et valoriser sa communication (ouverture, écoute, esprit positif, conviction…).

Les modalités de l'examen et les épreuves changent. Il est donc utile, pour les formateurs comme pour les candidats, d'accueillir les conseils prodigués avec la conscience des changements dans les modalités d'épreuves.