



MINISTÈRE DE  
L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE LA JEUNESSE  
ET DE LA VIE ASSOCIATIVE

MINISTÈRE DE  
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



*économie & gestion*

Brevet de technicien supérieur  
« Assistant de gestion PME PMI »  
Session 2013  
RAPPORT DE SYNTHÈSE

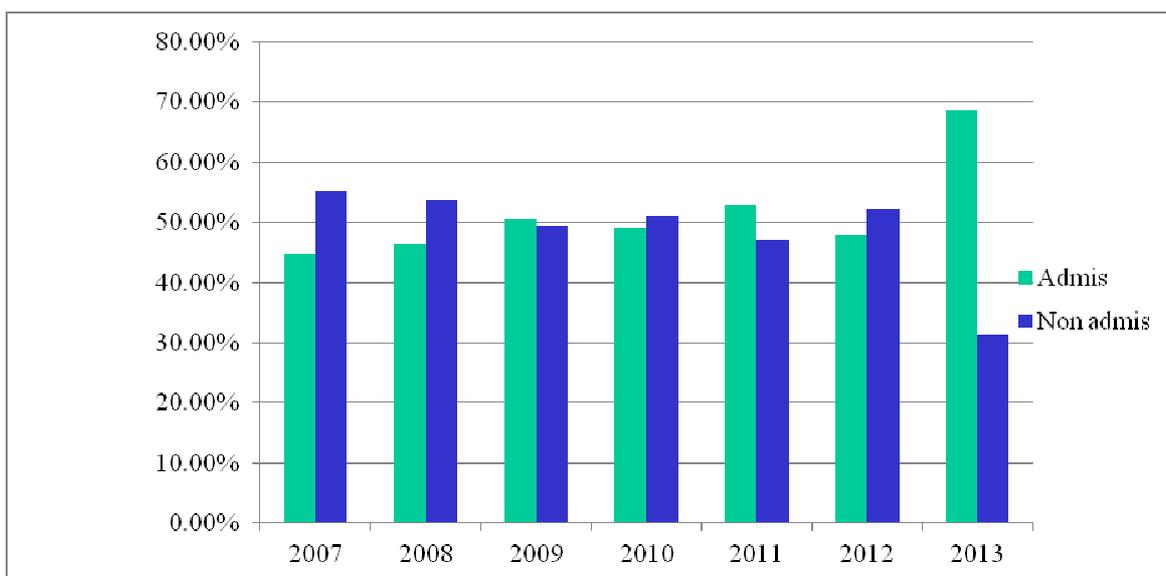
Le BTS Assistant de gestion des PME PMI dans sa nouvelle version est maintenant bien installé et les réunions d'harmonisation des CCF montrent des pratiques homogènes même si la concertation et les échanges restent nécessaires.

Il faut remercier tous les participants à cet examen et particulièrement les rapporteurs.

## ***1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES***

### ***11 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION***

Les résultats avant jury montrent une exception dans une longue série autour de 50 %. Est un effet de la mise en place du CCF ? Il faudra suivre l'évolution des résultats dans les années à venir.



Les résultats par types de formation marquent également une différence par rapport aux habitudes avec des meilleurs résultats en formation continue et en apprentissage que dans les formation sous statut scolaire..

	<b>Scolaires</b>	<b>Formation continue</b>	<b>Apprentis</b>	<b>Autres</b>
Admis	70%	71%	79%	25%
Non admis	30%	29%	21%	75%
	100%	100%	100%	100%

## ***12 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION***

<b>Epreuves</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>Culture générale et expression</b>	10,05	9.22	10,57
<b>Langues vivantes écrit</b>	10,6	9.69	10,9
<b>Langues vivantes Oral</b>	10,6	9.67	11,6
<b>Economie - Droit</b>	8,88	8.35	9,24
<b>Management</b>	12,6	10.03	10,67
<b>4.1 gestion relations clients/fournisseurs</b>	12,51	11.61	12,17
<b>U 4.2 Communication professionnelle</b>	12,84	11.61	12,04
<b>U5 Organisation et gestion de la PME</b>	8,92	9.82	11,16
<b>U 6.1 Analyse du SI et des risques informatiques</b>	11,32	10.03	10,90
<b>U 6.2 Projet développement PME</b>	10,90	11.08	11,54

## **2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE**

### **21 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION**

#### 1) Avis sur le sujet

- Sujet « bateau » qui a souvent entraîné un plan identique dans les 2 parties de l'épreuve.
- Sujet pour lequel les élèves manquent de recul et donc ils n'ont pas de références culturelles particulières, jugeant leur propre pratique suffisante pour illustrer leur propos.
- Argumentation souvent limitée à un catalogue d'affirmations.
- Confusion entre « améliore » et « modifie ».

#### 2) Compétences maîtrisées (jamais par tous)

- Organiser la synthèse en parties distinctes.
- Faire un semblant d'introduction et de conclusion.
- Organiser une réponse dans l'écriture personnelle également.
- Se référer aux documents.
- Confronter (de façon plus ou moins pertinente) les documents.

#### 3) Compétences non maîtrisées (en général)

- L'expression : question directe/ indirecte (« Est-ce que... demande-t-il... ? ») ; accord sujet/verbe et autres accords élémentaires ; emploi des prépositions ; reprises pronominales + cas original et récurrent, l'emploi d'un vocabulaire savant dans des énoncés qui n'ont pas de sens.
- Avoir une culture précise et variée pour enrichir son écriture personnelle.
- Formuler une bonne problématique.
- Faire une synthèse *complète*.
- J'espère que cela nous permettra de réfléchir et de progresser collectivement.

Sandrine Vuillemenot

## 22 LANGUES

<b>COMPTE-RENDU DES EPREUVES ORALES 2012 (pour l'anglais uniquement)</b>
--

**Epreuve : E2-AB Production orale**  
**Moyenne académique : 11.5/20**

### **Commentaire sur l'épreuve**

Les candidats disposaient d'une préparation de 20 minutes avant le passage de l'épreuve orale (20 minutes également).

Le jury regrette comme lors des précédentes sessions ce temps de préparation inutile, puisque l'oral ne porte que sur des situations connues et préparées à l'avance par les candidats.

Les consignes de présentation rappelées l'an passé ont été respectées, ce dont le jury se félicite. Ces consignes sont les suivantes :

- Le rapport de stage devra comporter entre 500 et 1000 mots, répartis sur 3 pages maximum. Ce rapport de stage devra être rédigé **en anglais**, et répondre aux exigences telles que définies par le référentiel.
- La fiche de communication, incluse après la présentation générale, devra elle aussi être rédigée en anglais.
- La première page devra faire apparaître le nom du candidat accompagné ou non de son centre de formation, illustrée éventuellement par le logo de l'entreprise.
- Des annexes sont autorisées, pour autant qu'elles apportent un complément d'information utile lors de la présentation (par exemple, documents liés aux tâches réalisées pendant le stage).
- Ce rapport devra être relié, afin d'en faciliter la lecture par le jury. Les classeurs ou pochettes plastiques sont à éviter.

### **Commentaire sur la prestation des candidats**

Dans l'ensemble, l'épreuve orale d'anglais s'est bien déroulée avec un meilleur niveau des candidats comparé aux années précédentes. La raison de cette amélioration est certainement due au fait que les candidats étaient interrogés sur des supports qu'ils avaient rédigés et qu'ils connaissaient déjà.

Il serait nécessaire de prévenir les futurs candidats de ne pas réciter « par cœur » leurs écrits, surtout pour la fiche de situation professionnelle en interaction.

### **Conseils aux candidats**

Cette épreuve n'étant ni une épreuve de lecture ni une épreuve de récitation, un entraînement régulier à l'expression orale est indispensable afin de rendre la prestation la plus naturelle possible.

Les qualités de communication des candidats sont prépondérantes, et ne peuvent être acquises que par un entraînement régulier, et par une prise de risque indispensable. Il faut savoir sortir de la récitation d'un texte appris par cœur, ou de la lecture des notes prises pendant le temps de préparation. Les fautes d'expression diverses lorsque les candidats font l'effort d'éviter de réciter ne sont en aucun cas rédhibitoires ou même

sanctionnées, mais valorisent au contraire la prestation et témoignent de la capacité des candidats à prendre des risques.

On conseillera donc aux candidats d'accorder un soin tout particulier aux points suivants :

- Entretenir le contact visuel avec l'examineur
- Ne pas lire ou réciter ses notes
- Développer et argumenter autant que possible les réponses aux questions posées
- Proscrire le recours au français, quelle qu'en soit la raison
- Utiliser des périphrases plutôt que de demander systématiquement la traduction d'un mot en anglais
- Penser à conclure sa présentation
- Faire preuve de dynamisme

### **Souhait des correcteurs**

Comme évoqué précédemment, le temps de préparation de 20 minutes avant l'épreuve orale rajoute une contrainte d'organisation inutile. Le contenu de l'épreuve étant connu à l'avance par les candidats, ils pourraient tout à fait, comme c'est le cas pour d'autres épreuves, présenter directement leur expérience professionnelle sans préparation préalable.

<b>COMPTE RENDU DES EPREUVES ECRITES 2011 (pour l'anglais uniquement)</b>
---

### **Epreuve : E2-AA Compréhension + Expression Ecrite**

**Moyenne académique : 10.8/20**

Depuis la réforme du BTS, l'épreuve écrite d'anglais comporte d'une part un compte-rendu en français d'un article de journal et d'autre part la rédaction d'un courrier en anglais. Cette année, la moyenne des copies est de 10,9/20 .La compréhension du texte s'est avérée convenable, néanmoins, la technique du compte-rendu n'est pas toujours maîtrisée : introduction parfois absente et conclusion se résumant à la reprise de la dernière idée du texte, quand elle n'a pas été tout simplement laissée de côté.

Le barème proposé pour les deux exercices nous a semblé beaucoup trop détaillé et inutilement compliqué. Il serait préférable à l'avenir de proposer, dans l'intérêt des candidats, une grille d'évaluation plus globale, comme c'est le cas pour l'épreuve de compréhension orale ou d'expression orale.

Pour finir nous signalons de nouveau l'absence dans le barème proposé de toute évaluation de la qualité de la langue.

Pour ce qui est du courrier à rédiger en anglais, le jury regrette que l'exercice d'expression ait reposé en partie sur des éléments à relever dans le texte, ce qui a gêné certains candidats. Un exercice d'expression ne devrait pas faire appel aux compétences de compréhension des candidats, au risque de fausser l'évaluation.

On regrettera enfin encore une fois que le barème ne fasse aucune mention de la qualité de l'anglais écrit qui ne peut être évalué que dans cette seule partie de l'examen !

En guise de conclusion, pour le compte-rendu, nous encourageons vivement les candidats à faire porter leurs efforts sur la rédaction d'une introduction (avec les dates, origines, et **thème principal** du texte) et d'une conclusion **personnelle** et nous leur conseillons aussi d'organiser de façon logique le corps de leur devoir.

Nous conseillons également aux candidats de prêter un soin tout particulier à la rédaction du courrier : s'il est en effet nécessaire d'avoir tous les items requis, il faut avant tout qu'ils soient formulés dans un anglais grammaticalement acceptable et surtout compréhensible.

## **23 ECONOMIE DROIT**

**Commission de correction : 30 et 31 mai 2013 au lycée Montchapet – Dijon -**

### **Économie – Droit BTS Tertiaires Session 2013.**

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

Le sujet de cette année a été jugé accessible et équilibré. En effet, il couvre une large partie du programme de 1ère année et de 2ème année tant en Droit qu'en Economie. De plus , il interroge les candidats sur des thèmes d'actualités : « L'industrie et la compétitivité » pour l'économie et le droit du travail, de la responsabilité et des sociétés .

Des thèmes intéressants à traiter avec des documents variés et compréhensibles.

#### **➤ La partie économique**

Cette partie fait l'objet de trois questions et de la rédaction d'une note argumentée et structurée. Pour cela, les candidats doivent exploiter cinq documents (deux textes, trois graphiques) et surtout mobiliser et faire appel à leurs savoirs.

Il est indispensable de préciser de façon claire les principales notions : compétitivité , politique industrielle, valeur ajoutée, balance commerciale.

Le dossier documentaire permet d'analyser la situation de l'industrie française dans un contexte économique international. Les candidats doivent apprécier la compétitivité de l'industrie française après avoir rappelé les facteurs qui influent sur les deux formes de compétitivité. Ensuite , ils doivent présenter les modalités d'une politique industrielle de nature à renforcer la compétitivité.

Les correcteurs soulignent le caractère transversal du sujet. Cela a pu déstabiliser les candidats : son traitement nécessitant une approche globale et des connaissances précises.

Par ailleurs certaines questions posent un problème. Notamment la question 1 : « vous analyserez... » alors que le corrigé fait un constat. Il ne s'agit donc pas d'une véritable analyse. Ensuite la question 2 implique

deux éléments de réponse : « Appréciez après avoir rappelé.. »

C'est un travail difficile pour nos étudiants.

Enfin, les candidats n'ont pas su utiliser correctement les informations contenues dans les graphiques. Au final, les réponses ne sont pas forcément celles attendues par le corrigé officiel.

### ➤La partie juridique

Le sujet est conforme aux attentes des correcteurs tant sur le contenu que sur la forme. Les candidats doivent prendre appui sur plusieurs situations juridiques concrètes.

Si le sujet exigeait peu de connaissances personnelles, il mettait en avant le raisonnement juridique.

On peut souhaiter moins d'annexes afin de faire appel aux connaissances des candidats.

Concernant la réponse à la question 2 de la note (dossier 3), les correcteurs relèvent le manque d'informations sur le contexte d'évolution de l'entreprise.

L'ensemble du corrigé est conforme au barème national.

### ➤La prestation des candidats

#### ➤Niveau (les statistiques officielles)

Le nombre de copies corrigées s'élève à 1434.

La moyenne globale est de **9,36/20** donc l'épreuve a été mieux réussie que l'année dernière.

La meilleure note de l'épreuve (partie juridique) est de 20/20.

Une majorité de candidats a une note inférieure à 10 (51,81%)

Les bonnes copies (note supérieure à 15) sont exceptionnelles. Dans l'ensemble, les écarts de notes entre correcteurs sont faibles (plus ou moins deux points par lot de correction). Enfin, la moyenne pour la partie Droit est légèrement supérieure à celle d'Économie car beaucoup d'éléments de réponse sont consignés dans les annexes juridiques.

Les notes restent globalement décevantes sur la partie juridique compte tenu du sujet qui semblait facile pour les correcteurs.

Les résultats (moyenne globale) par spécialité :

- BTS MUC : 8,71/20 [meilleure note 13/20]
- BTS CGO : 9,49/20 [meilleure note 14/20]
- BTS Assistant manager: 9,81/20 [meilleure note 15/20]
- BTS CI: 10,60/20 [meilleure note 16/20]
- BTSNRC: 9,46/20 [meilleure note 14/20]
- BTS Assistant gestion PME PMI: 9,24/20 [meilleure note 15/20]

#### ▪Commentaires sur la forme.

En règle générale, la forme du devoir (une note structurée pour la partie Économie) a été respectée. On remarque chez les candidats une volonté de produire une réponse organisée même si des maladresses demeurent. Il est impératif de structurer la note en parties et si nécessaire en sous-parties.

Les correcteurs soulignent encore les fautes d'orthographe et d'expression qui semblent encore plus nombreuses que les années précédentes. Elles nuisent à la qualité globale du travail. Le barème 2013 valorise de deux points la forme : l'orthographe ( un point) et la structuration du travail ( un point) .La méthode doit être privilégiée.

### **-Commentaires sur le fond.**

Les copies font apparaître des faiblesses.

En premier, nous observons que le vocabulaire de la discipline n'est pas acquis.

En économie nous rappellerons aux candidats qu'ils doivent définir les notions clés du sujet (compétitivité, valeur ajoutée, solde commercial). Les correcteurs soulignent de nombreuses confusions et approximations : les candidats ont répondu conjointement aux questions 1 et 2, notamment les deux formes de compétitivité ne sont expliquées correctement.

De nombreux candidats confondent les objectifs avec les modalités de la politique industrielle. Les documents statistiques sont mal exploités voire non utilisés dans l'analyse.

Il est fondamental d'expliquer et de définir avant toute analyse.

En deuxième lieu, l'argumentation économique reste peu pertinente et incomplète. Les candidats se contentent trop souvent de recopier ou même de paraphraser les éléments des documents. De plus, les propos ne sont pas enrichis par des connaissances personnelles. Certains points du sujet n'ont jamais ou rarement été abordés par les candidats comme l'influence du taux de change de l'euro sur la compétitivité -coût.

La lecture du graphique 1 reste souvent approximative voire complètement fausse.

En troisième lieu, les consignes de travail (notamment pour la partie juridique) ne sont pas toujours respectées. Ainsi, la méthodologie de résolution d'un cas pratique n'est pas connue ou mal utilisée. Certaines compétences ne sont pas acquises telle la qualification juridique. Les correcteurs constatent également que les candidats énoncent bien les règles de droit mais passent directement à la solution sans construire une véritable argumentation juridique.

Nous rappellerons que la rédaction de la réponse respecte un raisonnement rigoureux :

☞ l'exposé des faits et transposition de la question en termes juridiques

• la formulation du problème de droit à résoudre (sous une forme interrogative)

⇒ les règles applicables (avec des références juridiques précises )

➤ la solution au cas proposé

### **➤Conseils aux candidats**

Il faut répéter aux candidats l'importance pour la préparation de l'épreuve :

- de travailler la méthodologie de résolution d'un cas pratique
- d'approfondir les notions économiques et juridiques
- de s'intéresser à l'actualité afin de développer une véritable culture
- de s'entraîner à cette épreuve en respectant le temps imparti.
- de soigner l'orthographe et la grammaire

### **4. Suggestions et remarques générales**

Les correcteurs proposent de revoir l'intitulé des questions. D'une part, il est souhaitable que les verbes d'action proposés correspondent à ce qui est attendu du candidat. (ex : quand il est demandé d'analyser, ne pas attendre un constat descriptif et que les thèmes des questions soient suffisamment différents pour éviter les confusions ( par exemple entre constat de la désindustrialisation et compétitivité). D'autre part, il serait peut-être pertinent d'éviter le double questionnement dans une même question.

Les correcteurs ont apprécié :

- ◆ la fourniture d'une grille de correction précise et claire
- ◆ la « copie test » qui a permis d'harmoniser au mieux la correction
- ◆ l'ambiance générale de travail des deux journées au lycée Monchapet de Dijon

Rapport rédigé par Olivier Gilbertas pour le BTS CGO.

## **24 MANAGEMENT**

### COMMISSION D'ENTENTE

22 mai 2013

#### Membres de la commission

Edwige Bordes – Montchapet - Dijon  
Arthur Benissan – Le Castel - Dijon  
Catherine Lamarche – Montchapet - Dijon  
Sophie Raffin-Clerc – Parriat - Montceau  
Olivier Poifol – Janot – Sens (rapporteur)

Sous le contrôle de M. François Bouard, IPR – IA

#### Impression d'ensemble sur le sujet

Sujet classique et plutôt conforme aux attentes (structure, questions, auteurs).

Semble simple *a priori*, assez peu dense et sans « piège » (réflexion d'une étudiante à chaud : « J'ai pas compris, ou c'était vraiment facile ? »).

Un gros descriptif de la situation, et 2 « ressources » assez étoffées.

5 questions au lieu de 6 l'an passé (et 7 en 2011), ce qui concentre les points.

Beaucoup de questions concernent le programme de 1<sup>ère</sup> année (ce qui semble récurrent, comme l'absence de questions sur la partie concernant la structure de l'entreprise).

En ce qui concerne les références aux **auteurs** :

- une seule question (la Q3) appelle explicitement une référence à un auteur, en l'occurrence Mintzberg, à partir de la ressource 2. Pas de vraie difficulté de ce point de vue.

- aucune question « invalidante », c'est-à-dire privant des points le candidat qui ne connaîtrait pas l'auteur cité en référence et ses travaux (c'était le cas l'an passé avec la Q1 faisant référence à Ansoff, c'était également le cas du sujet 2010 faisant référence pour une question à la méthode PESTEL, et pour une autre à la carte des forces concurrentielle de Porter).

- plusieurs questions appelaient (non explicitement) la mobilisation de travaux d'auteurs ou d'outils spécifiques (le corrigé « officiel » en fait mention) :

- la Q1 sur les stratégies globales (Ansoff),
- la Q2 avec la matrice SWOT ou FFOM (ou le modèle LCAG), la méthode PESTEL, la carte des forces concurrentielles de Porter,

- la Q4 où pouvaient éventuellement être évoqués les travaux de Cyert & March, de Crozier (mais le corrigé n'y fait aucune référence),
- la Q5 portant notamment sur la motivation, et qui permettait notamment de mobiliser les travaux de Maslow, Herzberg, Vroom.

Une seule référence obligatoire, donc, mais beaucoup de références possibles. Le barème proposé au niveau national valorise les réponses qui s'appuient sur ces références.

Le sujet apparaît donc plutôt « basique ». Assorti d'un barème (voir plus loin) qui semble plutôt favorable, il devrait permettre aux candidats « modestes » de s'en sortir.

#### Consignes de correction

Il est décidé de corriger dans un esprit de **solidarité**. Il consiste pour l'ensemble des correcteurs à commencer et terminer **de concert** leur travail, ceci afin de garantir une certaine **équité de traitement** des étudiants (et à éviter les « reprises de copies », certes marginales mais toujours embarrassantes et sources de travail supplémentaire).

Il paraît donc raisonnable de cesser les travaux **vers 18h le premier jour**, et il est prévu de ne pas distribuer d'emblée aux correcteurs l'ensemble des copies à traiter. Concrètement, on distribuera dans un premier temps **un paquet pour 2 correcteurs**. Il ne s'agit pas de double correction, mais les binômes ainsi constitués permettront une **concertation** en cas de besoin (ce qui n'interdit naturellement pas une concertation plus large).

Dans un souci permanent **d'harmonisation, chaque correcteur** reportera **après 5 copies**, puis **après 10 copies**, et ensuite **toutes les 10 copies**, sa **moyenne**, sa **note la plus haute** et sa note la plus basse. Les résultats de tous seront ainsi consultables en permanence sur un poste dédié, ils permettront à chaque correcteur de **se situer par rapport à l'ensemble**, et de **vérifier le caractère acceptable de son écart à la moyenne générale**.

On rappelle la consigne de **ne pas annoter les copies**, mais aussi la nécessité de **justifier la note par une appréciation**, y compris lorsque la note est plutôt bonne mais pas excellente. Il faut alors éventuellement **souligner brièvement le défaut** (une question hors-sujet par exemple).

#### Barème commenté

*Remarque liminaire* : un barème national par question a été communiqué à la commission, qui s'est donc limitée à l'aménager, et éventuellement à le préciser.

Ce barème **ne sanctionne pas formellement** (par l'attribution de points réservés) **l'orthographe, la syntaxe ou la structure** de la copie. Dans le même esprit, il n'est pas prévu non plus de « malus » pour les copies mal présentées, mal rédigées ou mal orthographiées. Ces aspects doivent néanmoins être pris en compte, mais la commission a considéré que les correcteurs pouvaient le faire à travers les **arrondis** (par excès ou par défaut).

On rappelle qu'à la différence du baccalauréat, les notes en demi-points sont admises.

Les points sont répartis de la façon suivante, **en partant du niveau de réponse le plus faible, et en allant vers le niveau le plus élevé** :

:

#### **Q1 – Les stratégies globales successives : 4 pts**

- 1 pt : **3 choix** stratégiques **successifs** identifiés (accepter croissance externe, intégration, diversification concentrique ou conglomérale)
- 2 à 3 pts : 3 choix identifiés et **explicités**
- 4 pts : 3 choix stratégiques identifiés et explicités avec **référence théorique pertinente** (*a priori* Ansoff), incluant les différentes modalités de spécialisation (citation sommaire d'Ansoff : 0,5 pt)

**Q2 – Le diagnostic stratégique : 5 pts**

- 1 pt : quelques éléments du contexte
- 2 à 3 pts : SWOT (ou autre) avec éléments plus ou moins pertinents, et incomplets (< 3 éléments) OU éléments pertinents mais pas ou mal structurés
- 4 à 5 pts : SWOT (ou autre) avec éléments pertinents et complets (>= 3 éléments)

Eventuelles propositions d'orientations stratégiques valorisées mais non exigées (rien dans le corrigé)

**Q3 – Le virage stratégique et la nouvelle stratégie dans la typologie de Mintzberg : 3 pts**

- 1 pt : virage stratégique repéré en tant que **recentrage**
- 2 pts : virage stratégique repéré et **expliqué** à l'aide de **facteurs** (au moins 2 parmi concurrence, baisse du résultat, baisse des aides fiscales, objectifs non atteints...)
- 3 pts : stratégie qualifiée **d'émergente** (avec **justification** de cette qualification)

**Q4 – Les effets contradictoires de la décision stratégique pour les parties prenantes : 4 pts**

- 1 pt : parties prenantes identifiées (au moins 3)
- 2 à 4 pts : analyse **structurée** par parties prenantes, avec des effets éventuellement **positifs** et **négatifs** pour chacune d'elles (« effets contradictoires »)

**Q5 – Les conditions à mettre en œuvre pour répondre au problème : 4 pts**

*Remarque : la formulation du sujet « conditions à mettre en œuvre » n'est pas des plus claires. Le candidat était censé lire dans la question que 2 problèmes de management se posaient :*

- *Le redéploiement des ressources (que l'on peut considérer humaines, matérielles et financières, mais ce n'est pas explicitement dit)*
- *La motivation du personnel*

- 1 pt : les problèmes de management sous-tendent la réponse
- 2 à 4 pts : des « conditions à mettre en œuvre » c'est-à-dire en fait des **solutions**, sont présentées (au moins 3, pertinentes et développées) :
  - En matière de **RH – GPEC** (accepter également des propositions de valorisation des ressources **matérielles**, et d'utilisation des ressources **financières**) – On admet que **la GPEC relève également du redéploiement**.
  - En matière de motivation du personnel

☺ **Bonus 1 pt** : référence aux **auteurs** en matière de besoins (Maslow...), de motivation (Herzberg, Vroom...)

## **25 HARMONISATION DES CCF**

Un travail sérieux d'examen des moyennes et écarts-types par établissement a conduit à maintenir les notes proposées dans le cadre des différents CCF.

### **Notes CCF 2013 avant commission**

	Effectif	CCF GSI	CCF RCF	CCF U42 Com
Lycée LIEGEARD BROCHON	17	11,9	13,2	11,8
Lycée St Bénigne DIJON	16	10,86	12,5	12
Lycée Anna JUDIC SEMUR	15	10,62	12,53	12,73
Lycée GENEVOIX DECIZE	12	11	12,3	13,6
Lycée J Wittmer CHAROLLES	23	10,4	12	12,1
Lycée H.Chardonnet CHALON				
Lycée JANOT SENS	19	11,47	12,11	11,34
<b>Moyenne</b>		<b>11,04</b>	<b>12,44</b>	<b>12,26</b>
moyenne la plus basse		10,4	12	11,34
moyenne la plus haute		11,9	13,2	13,6

## **26 U 4.2 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

### **EPREUVE PONCTUELLE**

**Rapporteur : M. Agnès Degueurce – Lycée Wittmer – 71120 CHAROLLES**

Il s'agit de l'épreuve ponctuelle de communication écrite et de communication orale.

Les étudiants présentent 4 cas de communication écrite et 3 cas de communication orale.

Les membres des commissions d'interrogation préparent des prolongements individualisés pour chaque étudiant en communication écrite et en communication orale.

#### **1. Remarques sur les dossiers des candidats**

Les dossiers sont conformes aux exigences de l'examen même si, pour un ou deux centres, certains travaux présentés ne relèvent pas d'un niveau d'étudiants de BTS puisqu'il s'agit de simples tâches d'exécution.

#### **2. Remarques sur les prestations des candidats**

Les candidats des différents centres sont bien préparés. Les exposés sont relativement corrects. Par contre, les candidats isolés ne connaissent pas les modalités de l'épreuve.

### **3. Conseils aux candidats**

Les candidats devraient tout de même éviter de trop lire leurs fiches, ce qui ne met pas suffisamment leurs travaux en valeur.

Il faut privilégier l'analyse, la méthodologie et le bilan, plutôt que la description linéaire.

### **4. Souhaits des interrogateurs**

Il faut absolument que les productions des étudiants de tous les centres soient déposées en même temps que les dossiers car leur absence rend difficile la réalisation des prolongements.

### **5. Remarques diverses**

#### **- Préparation des sujets**

Dans les centres où les candidats étaient nombreux, les membres du jury ont dû préparer un nombre relativement important de sujets. Il est impossible, par exemple de préparer 36 sujets en une demi-journée. Dans certains de ces centres, les membres du jury ont été obligés de rester au centre de formation trois soirs de suite jusqu'à 19 h 30 pour terminer tous les sujets.

S'il s'avère que le prolongement en communication écrite est inutile, cela aura un réel impact sur le temps de préparation des sujets ; par contre, si tel n'est pas le cas, il faut prévoir davantage de temps de préparation l'année prochaine dans les centres qui présentent beaucoup d'étudiants (par exemple, plus de 15).

Par contre, les professeurs ont apprécié d'interroger seulement trois candidats par demi-journée.

#### **- Organisation dans les centres**

Les interrogateurs ont trouvé que l'organisation dans les différents centres était tout à fait satisfaisante et qu'un bon accueil leur était réservé.

#### **- Notes**

A titre d'exemple, les trois moyennes suivantes ont pu être établies :

- CCI Mâcon : 12,41

- Chalon Formation : 12

- 3 candidats isolés à Chalon : 8,5)

## **27 U5 ORGANISATION ET GESTION DE LA PME**

Les corrections ont eu lieu du 10 au 12 juin 2013.

### **Ce que les correcteurs ont pensé de l'épreuve.**

Les principales remarques qui m'ont été remontées sont relatives à :

**La longueur** : Le cas était très long et énormément de candidats n'ont pas pu terminer. Ils ont souvent sacrifié le dossier trois ou, plus rarement, le dossier 1 ;

**La difficulté** : Tout à fait correcte pour un niveau bts. Cependant, le troisième dossier a posé problème soit de connaissances, soit de manque d'analyse (ils n'ont pas compris ce qui était demandé), soit de temps ; Il fallait être très concentré, organisé et rapide pour essayer de tout faire en temps voulus.

**Le contenu** : l'ensemble de l'étude de cas correspond bien, au référentiel de bts mais plusieurs collègues ont regretté qu'il n'y ait pas eu de communication commerciale et/ou institutionnelle.

#### **1. Le barème par compétence**

Pour la deuxième année, nous avons corrigé par compétence. Tout c'est bien passé.

L'année dernière, nous étions la première académie à corriger selon cette méthode. Nous avons fait très attention et dans la crainte d'une sur-notation, nous avons bien souvent noté de manière très moyenne. Cette année, avec le recul, nous avons pu profiter de l'amplitude du barème.

#### **2. Les résultats**

- généraux

Les résultats sont conformes aux résultats des autres académies (cf tableau en point 4.).

Notre moyenne (hors candidat ayant déjà validé cette épreuve l'an dernier), est de 11.22.

- Par dossier

**Dossier 1** : Beaucoup de candidats n'ont pas fait attention aux différentes caractéristiques des contrats de travail (sur 10, 11 ou 12 mois ; à temps complet, à mi-temps ou à 80 %).

L'annexe n'a pas toujours été utilisée car trop restrictive dans la forme et trop petite. Travail long car il y avait beaucoup de d'éléments et d'annexes à prendre en compte.

**Dossier 2** : Dossier plus facile, qui a été favorable à la quasi-totalité des candidats. Dossier bien traité en général même si un certain nombre d'agendas n'étaient pas complets.

**Dossier 3** : Plus difficile et plus technique. Les consignes étaient vagues et les candidats ont mis visiblement du temps à comprendre ce qui était demandé. Des confusions (certains ont fait des tableaux d'amortissement pour les investissements) qui ont nui à la bonne réalisation du tableau des flux net de trésorerie.

#### **3. Compléments d'informations**

Nous avons fait une liste de diffusion avec tous les responsables de commissions des académies de France. Voici les résultats nationaux et notre positionnement.

### Étude de cas : résultat national

académie	dossier			Moyenne	rang	Note mini	Note maxi
	1	2	3				
Amiens	10,22	12,94	6,52	10,23	14	1,00	19,00
Besançon	11,95	13,88	7,67	11,60	2	3,00	19,50
Bordeaux	10,79	12,79	7,41	10,70	11	4,00	17,00
Caen	12,75	14,23	9,19	12,14	1	2,50	18,50
Clermont + Polynésie	10,46	12,00	8,08	10,46	13	4,00	18,00
<b>Dijon</b>	<b>11,33</b>	<b>13,04</b>	<b>7,68</b>	<b>11,22</b>	<b>5</b>	<b>3,00</b>	<b>19,00</b>
Lyon	10,92	13,79	7,33	10,90	8	1,00	18,00
Montpellier	9,95	13,85	6,91	11,10	7	3,00	19,00
Nice	9,67	14,02	6,61	10,79	10	1,00	19,00
Orléans-Tour	11,63	13,12	7,80	10,85	9		
Paris				9,36	15	1,00	19,00
Reims	10,89	14,70	7,40	11,48	4		
Rouen	11,38	13,52	7,67	11,15	6	3,00	19,00
Strasbourg	10,18	12,98	7,81	10,63	12	2,00	19,00
Toulouse	11,90	13,90	8,76	11,59	3	3,00	18,00
Moyenne	<b>11,00</b>	<b>13,48</b>	<b>7,63</b>	<b>10,95</b>			

### *28 U6.1 ANALYSE DU SYSTEME D'INFORMATION ET DES RISQUES INFORMATIQUES*

Rapport de GSI  
 Rédigé par Louisa Guillemin  
 15 Juin 2013

La correction de cette épreuve s'est déroulée au lycée Stéphane Liégeard de Brochon le 11 juin 2013.

Les professeurs correcteurs sont :  
 Sylvie Ventard, Olivier Siciak, Pascale Zubiaur, André Lanaud, Laurence Ombret et Louisa Guillemin,

Le nombre de copies à corriger s'élève à 98.

Les correcteurs ont mis en évidence les points suivants concernant :

#### **1. Le sujet lui-même**

Le sujet est conforme à ce qui est attendu et tout à fait réalisable en 2 h. Il ne présente pas de difficultés particulières hormis la question 1.4 concernant la modification de la structure de la base de données.

## 2. Le barème

Le barème a été finalisé lors d'une réunion d'harmonisation par conférence téléphonique. Pour la première fois, cette épreuve est corrigée en référence aux compétences énoncées dans le référentiel.

## 3. La prestation des candidats

La commission de correction parvient à une moyenne de 10.47 /20 (moyennes très homogènes d'un correcteur à l'autre),

Note la plus basse : 2.5/20

Note la plus haute : 17/20

L'épreuve est nettement mieux réussie que l'année précédente. Les candidats maîtrisent davantage les aspects techniques liés aux bases de données (structure et interrogation) et au réseau.

On peut faire les remarques suivantes concernant les différentes parties du sujet :

### - Partie 1 :

Le DER est dans l'ensemble correctement réalisé.

Le SQL reste encore méconnu par certains candidats. Cependant, on observe que l'annexe 9 a aidé certains candidats à obtenir quelques points.

La modification du schéma relationnel n'est pas du tout acquise.

### - Partie 2 :

Les candidats font preuve de bonnes connaissances dans la partie réseaux.

L'adressage réseau est globalement satisfaisant mais les justifications sont insuffisantes.

La dernière question relative au choix d'une solution pour l'hébergement du site Web a été correctement réussie alors même que le sujet ne comportait aucune annexe.

## 4. Souhaits des correcteurs

Prévoir une organisation similaire pour la correction de GSI l'année prochaine.

## ***29 U6.2 : PROJET DE DEVELOPPEMENT DE LA PME***

### **Réunion de concertation le 17 juin 9h15**

L'ensemble des jurys se sont mis d'accord sur les points suivants :

#### **Les étudiants doivent maîtriser les points suivants :**

- Les notions relatives à l'analyse financière : qu'est ce qu'un bilan fonctionnel, un FRNG, un BRF, une TRESORERIE. Les étudiants n'ayant pu obtenir les informations nécessaires à l'élaboration de ces documents doivent cependant pouvoir expliquer ces notions.
- Les étudiants doivent s'attacher à souligner les risques de l'entreprise et ne pas faire un catalogue de risques repris dans le cours.
- Le projet ne peut être une liste de tâches, il doit être étayé par une démarche clairement exposée ;

- Le contenu du projet ne doit pas être trop « light » et il convient d'intégrer cet élément dans la note finale.

#### **Les professeurs s'engagent à :**

- Ne pas pénaliser un étudiant qui n'étaye pas son exposé par un diaporama ;
- Eviter les questions trop techniques sur des sujets de cours ;
- Etre indulgents pour les étudiants qui présentent des projets très techniques et difficiles à expliquer (calcul de coûts) ;
- Accepter des DUS ou DUER provenant d'établissements publics. En effet la loi s'applique de manière identique et les contraintes relatives à la gestion des risques sont exactement les mêmes entre une entreprise privée et une institution publique.

#### **Réunion d'harmonisation du 12 juin 13h**

##### **Les jurys constatent les points suivants :**

- Les préconisations doivent suivre la logique suivante : il faut au préalable identifier un besoin dans l'entreprise, puis proposer des préconisations pour satisfaire ce besoin. Enfin, l'étudiant doit présenter sa solution finale qui doit être à base du projet présenté.
- Il n'est pas nécessaire de demander une « attestation de non présentation des documents comptables » à l'entreprise pour justifier l'absence d'analyse financière.
- Le contenu des projets est parfois trop « léger ».
- En ce qui concerne la présentation des projets, notamment les activités et préconisations ; il est possible de les organiser sous forme de tableaux. L'attention des examinateurs doit se porter sur la prestation orale et non sur la forme du dossier.
- Certains collègues demandent à ce que les formateurs des établissements privés soient conviés à ces réunions d'harmonisation afin que l'information soit la même dans tous les établissements.
- Enfin, il est à noter que l'établissement Dijon Formation, ne respecte pas les contraintes du référentiel et met en difficulté les étudiants issus de cette formation.
- Les jurys rappellent qu'il faut éviter de mettre un demi-point entre 9 et 10. Le 9.5 doit donc être évité.

#### **Réunion de clôture le 20 juin 16h**

Les jurys prennent connaissance des notes et une liste regroupant l'ensemble des projets leur est distribuée.

La moyenne des commissions sur les 4 jours est de 11.54

Aucune nouvelle préconisation n'a été formulée lors de cette réunion.