

Brevet de Technicien Supérieur "Assistant de Manager"

Session 2012

Rapport de synthèse

Inspection Pédagogique
Régionale d'économie-gestion
- C. VALTAT

Évolution des effectifs

Année	2010	2011	2012
Nbre candidats	237	224	191

I- Résultats définitifs

Examen : BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR (320)
Spécialité : ASSISTANT DE MANAGER (32408)

	pres	admis	% adm/pres
ASSISTANT DE MANAGER			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	27	22	81.5%
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	21	18	85.7%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	6	2	33.3%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	10	7	70.0%
0211091X LPETP LES ARCADES DIJON	27	20	74.1%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	1	50.0%
0212002M DIJON FORMATION	14	10	71.4%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	9	7	77.8%
0580071M LPETP L'ESPERANCE NEVERS	11	9	81.8%
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	1	-	0%
0710026T LYCEE LEON BLUM LE CREUSOT	15	12	80.0%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	1	100%
0710045N LEGT LAMARTINE MACON	15	15	100%
071450SA CHALON FORMATION	13	8	61.5%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	14	9	64.3%
TOTAL	186	141	75.8%
TOTAL	186	141	75.8%

Moyennes par épreuves

Examen : BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR (320)
Spécialité : ASSISTANT DE MANAGER

	note AB	sup 10	inf 10	AUTRE	Total insc	Moyenne
E1-						
3984 CULT.GEN&EXPR	8	79	103	-	190	9.29
E2-AA						
0001 ALLEMAND	-	2	1	-	3	9.67
0002 ANGLAIS	6	55	121	-	182	7.89
0007 ESPAGNOL	1	1	-	-	2	11.00
E2-AB						
0001 ALLEMAND	-	3	-	-	3	13.33
0002 ANGLAIS	7	128	47	-	182	12.04
0007 ESPAGNOL	1	1	-	-	2	10.00
E2-BA						
0001 ALLEMAND	1	18	4	-	23	11.45
0002 ANGLAIS	1	2	2	-	5	10.38
0007 ESPAGNOL	2	100	46	-	148	11.16
0008 ITALIEN	1	4	1	-	6	12.00
E2-BB						
0001 ALLEMAND	1	15	7	-	23	12.64
0002 ANGLAIS	1	2	2	-	5	10.75
0007 ESPAGNOL	4	104	40	-	148	12.32
0008 ITALIEN	1	5	-	-	6	14.60
E3-A						
0908 ECO.-DROIT	8	50	129	-	187	8.66
E3-B						
5808 MANAGE.ENTREP	4	119	59	-	182	10.56
E4-						
0001 ALLEMAND	-	5	-	-	5	13.80
0002 ANGLAIS	2	117	20	-	139	12.98
0007 ESPAGNOL	-	27	4	2	33	12.03
0008 ITALIEN	-	1	-	-	1	11.00
E5-						
5803 DIAG.O&PR.SOL	7	99	77	-	183	9.95
E6-						
5804 ACTION PROFES	3	154	18	-	175	14.48
EF1						
0001 ALLEMAND	-	1	-	-	1	10.00
0008 ITALIEN	-	3	-	-	3	16.67
0010 PORTUGAIS	-	1	-	-	1	20.00
EF2						
6005 MET DEF SEC C	-	2	1	-	3	13.33

II- LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

II-1 CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

Le sujet portait sur « le rire – pourquoi faire », comme on s’y attendait.

Le corpus comportait 4 documents variés : Bergson, La Bruyère, Axel Kahn et Dominique Noguez. Par contre, il est à déplorer que 2 des 4 textes figuraient dans des anthologies, donc beaucoup de candidats avaient déjà travaillé dessus (l'équité des étudiants n'a donc pas bien été respectée).

De même, avec le thème du rire, un document iconographique aurait été souhaitable et facile à traiter pour les candidats mais cette année, il n'y en a pas eu !

Le texte du XVIII^e siècle de La Bruyère a été souvent mal compris et donc peu utilisé et celui de Noguez – sujet de contresens – et dans certaines copies, il a même été utilisé seul, sans être confronté aux autres.

En résumé, le corpus a été analysé de façon superficielle, et l'objectivité des documents pas toujours respectée, si bien que la confrontation des documents est restée insuffisante pour la synthèse.

Quant à l'écriture personnelle dont le sujet était « selon vous, celui qui fait rire détient-il un réel pouvoir sur les autres ? », elle a été comprise dans l'ensemble. On a souvent traité cela en cours mais le sujet est resté très pauvre au niveau de la réflexion et les candidats n'illustrent pas suffisamment leurs idées, ou alors avec un vocabulaire... pour impression, et malheureusement, de graves lacunes d'orthographe.

Nous avons obtenu une moyenne d'environ 9,30.

II-2 LANGUES : EPREUVES ECRITES ET ORALES

Anglais

176 copies corrigées en LVA // 4 copies corrigées en LVB

Conformité des sujets d'écrit

Les sujets proposés en LVA et LVB correspondaient au descriptif du référentiel : compte-rendu en français à partir d'un article en anglais et courrier en anglais à partir de consignes en français.

Les correcteurs ont cependant plusieurs observations importantes à formuler :

- ❖ pour l'exercice de compte-rendu en LVA, le document choisi était très axé sur un exemple personnel et comportait de multiples détails ponctuels, ce qui a encore plus compliqué la tâche de beaucoup de candidats (voir ci-dessous)
- ❖ il y avait une indication **'abridged and adapted from'** pour les deux articles de presse en LVA et en LVB, mais le signe conventionnel indiquant les coupures effectuées ([...]) ne figurait pas dans les supports
- ❖ le sujet de LVA proposait un courrier bien plus succinct et bien plus facile que celui du sujet de LVB, ce qui ne correspond pas à la logique des deux degrés d'évaluation du Cadre Européen des Langues : B2 en LV1, plus avancé et plus exigeant que B1 en LV2
- ❖ les corrigés fournis pour les deux sujets comportaient des confusions dans les propositions de répartition des points de barème pour le compte-rendu en LVA, de même que des erreurs et des incohérences pour les courriers en LVA et en LVB

Prestation et niveau des candidats

Compte-rendu

En dehors des possibles problèmes de compréhension, il y a toujours un manque d'esprit de synthèse chez beaucoup de candidats. Du fait des caractéristiques du document support en LVA (voir ci-dessus), les habituels défauts méthodologiques ont paru décuplés : focalisation sur des détails au détriment des points essentiels, traduction de certains passages de l'article en "copier-coller".

Il est aussi constaté avec inquiétude que l'expression française est souvent confuse et même incorrecte lorsqu'on lit dans certaines copies que dans l'entreprise *"les femmes préfèrent aussi se poser des questions pour essayer de voir comment s'organiser dans leur travail sans clients ni collègues"*, ou qu'*"elles ne sont pas prises aux sérieuses"* ou que telle salariée a *"peur que son patron va lui changer le contrat en temps partiel"* ou encore que telle autre a eu *"le courage de prendre rendez-vous avec son directeur et de lui demander le support de qu'elle avait besoin" ...*

Courrier

Dans beaucoup de copies, un grand manque de rigueur a porté préjudice à la mise en page : pas de mention des deux pays dans les adresses expéditeur et destinataire, des erreurs récurrentes dans l'écriture des dates, des défauts de maîtrise sur la qualité dans l'entreprise de la personne signataire, incorrectement formulée ou même laissée en français.

La rédaction du corps de lettre appelle également à plusieurs remarques. Les consignes très simples voire simplistes du sujet de LVA semblent être devenues un piège à deux niveaux.

Les candidats avec de bonnes ou très bonnes capacités langagières ont géré leur production écrite avec peu de difficultés, mais sans véritablement pouvoir se mettre en valeur grâce à des structures plus complexes et du vocabulaire plus recherché.

Les candidats moyens ou un peu plus justes ont sans doute été encore plus déroutés par cette facilité qu'ils ne pensaient qu'apparente et se sont cru obligés d'ajouter des éléments. Malheureusement, dans bien des cas ce "supplément" forcé sur le fond n'était pas pertinent et n'a donc même pas permis aux correcteurs de prendre en compte cette initiative et de valoriser la formulation en résultant.

Enfin, il reste une proportion de candidats pour qui même les consignes les plus accessibles possibles ne font pas de grande différence, au vu de leurs lacunes grammaticales et de leur manque crucial de lexique.

Dans l'ensemble, à partir des deux exercices proposés, le niveau des candidats en LVA reste très variable, allant de très satisfaisant à très insuffisant, avec une part conséquente de notes en dessous ou juste aux alentours de la moyenne. Sur le très petit nombre de candidats en LVB, le niveau est plus homogène et convenable.

Remarques des professeurs convoqués aux écrits

À l'issue des corrections d'écrit, les professeurs souhaitent faire deux types de préconisations.

❖ Recommandations quant aux sujets

En allemand et en espagnol, les consignes pour l'exercice de compte-rendu demandent aux candidats de définir le thème général mais leur fournissent ensuite des indications très claires pour les parties du développement afin de les aider à bâtir leur compte-rendu.

Rien de la sorte n'existe en anglais, ce qui cause les difficultés de compréhension et surtout de synthèse déjà évoquées.

Les professeurs d'anglais demandent donc qu'une stricte équité soit établie, à savoir un alignement des consignes de l'anglais sur celles des autres langues présentes à l'examen.

❖ Recommandations aux candidats

Il est absolument impératif de consolider les repères grammaticaux et syntaxiques, y compris les éléments les plus basiques (par exemple : dates, pronoms personnels, invariabilité et place des adjectifs, phénomènes d'accord).

L'apprentissage du vocabulaire généraliste (usage courant) et spécialisé (domaine du tertiaire) tout au long des deux années de formation est incontournable. L'épreuve écrite ne s'appuie que sur un dictionnaire unilingue. Ce type d'ouvrage peut remplir sa double fonction de recherche et/ou de vérification pour la première partie (compte-rendu). Pour la deuxième partie (courrier), il ne peut plus être qu'un outil de vérification à partir des connaissances lexicales des candidats.

Allemand

I. Épreuve écrite

Sujets

Les sujets étaient conformes au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur). Les textes de compréhension de l'écrit en LVB et LVA étaient adaptés aux niveaux exigés (B1 / B2). Les sujets en expression écrite LVA/LVB étaient également adaptés.

Corrigés

Rien à signaler concernant les corrigés pour la compréhension de l'écrit.

Par contre en ce qui concerne les corrigés pour l'expression écrite, on renvoie le correcteur aux critères d'évaluation du CECRL, niveau B1 ou B2, sans joindre de grilles !

Cette année encore, le jury ne disposait pas des grilles d'évaluation pour l'expression écrite B1 / B2. Il faudra absolument fournir des grilles d'évaluation pour les niveaux B1 et B2, telles qu'elles sont bien fournies pour la passation des épreuves orales. D'autant plus que les corrigés se réfèrent à ces grilles

Prestation des candidats

Les prestations des candidats étaient les suivantes :

27 candidats au total, 2 absents

En LVA :

3 candidats :

- la note la plus basse est : 06
- la note la plus haute est : 12
- % de notes comprises entre 6 et 9 : 33,3 %
- % de notes comprises entre 10 et 12 : 66,6 %
- % de notes comprises entre 13 et 15 : 0 %
- % de notes supérieures à 15 : 0 %

Moyenne du groupe : 9,66/ 20

En LVB :

24 candidats dont 2 absents :

- la note la plus basse est : 05
- la note la plus haute est : 16
- % de notes comprises entre 2 et 5 : 4,5 %
- % de notes comprises entre 6 et 9 : 13,7 %
- % de notes comprises entre 10 et 12 : 50 %
- % de notes comprises entre 13 et 15 : 22,7 %
- % de notes supérieures à 15 : 9,1%

Moyenne du groupe : 11,5/ 20

II. Épreuve orale

Sujets

Les sujets étaient dans l'ensemble conformes au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur) et accessibles pour les étudiants. Les fichiers vidéo étaient dans l'ensemble bien choisis et facilitaient cet exercice de compréhension pour les étudiants qui pouvaient aussi s'appuyer sur l'image.

Les supports étaient de qualité variable, certains difficiles à comprendre (mauvaise qualité d'enregistrement ou difficiles à saisir à cause de l'accent ou du vocabulaire).

Un tiers des sujets était identique à ceux de l'an passé. Même si les examinateurs sont priés de ne pas copier ni utiliser ces sujets durant l'année, le risque existe néanmoins. C'est la raison pour laquelle les examinateurs ont fait le choix de ne pas recourir aux sujets de la session 2011 pour interroger, ce qui réduit finalement le choix des sujets.

Grilles d'évaluation

Les grilles d'évaluation prennent bien en considération le CECRL et sont bien différenciées selon niveau B1 et B2.

Il est regrettable néanmoins que les grilles d'évaluation ne permettent pas une souplesse suffisamment grande dans la notation. La notation se fait par palier.

Organisation matérielle

Très bonne organisation en général, même si la mise en loge n'est pas pratiquée par tous les établissements. Certains candidats peuvent donc se croiser et échanger.

Prestations des candidats et conseils

Le niveau des candidats était dans l'ensemble assez satisfaisant. Certains maîtrisent très bien, certains très mal le lexique professionnel. Les mauvaises notes ont été attribuées à des étudiantes qui n'avaient que très peu compris le texte et avaient si peu de lexique que tout entretien était difficile. Mais il faut souligner l'aisance de certains ou leur capacité à communiquer.

Par ailleurs, on peut constater avec grand regret que beaucoup d'étudiants n'ont pas fait de stage à l'étranger et cela s'est fait ressentir à leur niveau de langue qu'ils n'ont pu améliorer à l'occasion de leur stage. Rares étaient les candidats qui avaient en plus des connaissances des réalités sociologiques, économiques et interculturelles de l'Allemagne.

Le conseil à donner aux étudiants est bien sûr de jouer le jeu dans l'année et de participer au maximum en cours pour s'entraîner à cette épreuve somme toute difficile. De plus, les étudiants devraient davantage prendre conscience de l'utilisation de la langue en tant que futur outil de travail et s'intéresser aux réalités économiques, sociologiques et interculturelles du pays dont ils étudient la langue. Il faudra également insister sur l'importance d'un stage à l'étranger, d'une plus grande ouverture.

Les prestations des candidats

28 candidats au total (la différence avec le nombre des candidats à l'écrit s'explique par la présence d'une candidate en LVC), 2 absents

En LVA : 3 candidats

En LVB : 24 candidats, dont 2 absents

Résultats LVA/LVB

- la note la plus basse est : 06
- la note la plus haute est : 20
- % de notes comprises entre 2 et 5 : 0 %
- % de notes comprises entre 6 et 9 : 28 %
- % de notes comprises entre 10 et 12 : 20 %
- % de notes comprises entre 13 et 15 : 24 %
- % de notes supérieures à 15 : 28 %

Moyenne du groupe : 12,64/ 20

En LVC:

1 candidat :

- Résultat : 10

Moyenne du groupe : 10/20

Espagnol

ÉPREUVES ÉCRITES

153 inscrits en langue espagnole.

LVA : 2 copies (1 absent)

LVB : 149 copies (3 absents)

Conformité des sujets d'écrit

Les deux sujets proposés, en LVA et en LVB, correspondaient parfaitement au descriptif du référentiel, à savoir un compte-rendu en français à partir d'un article de la presse espagnol et un courrier en espagnol à partir de consignes en français.

Le jury a trouvé le sujet de LVB intéressant et adapté. Le thème concernait cette année les salles de sport *low-coast*.

Prestation et niveau des candidats

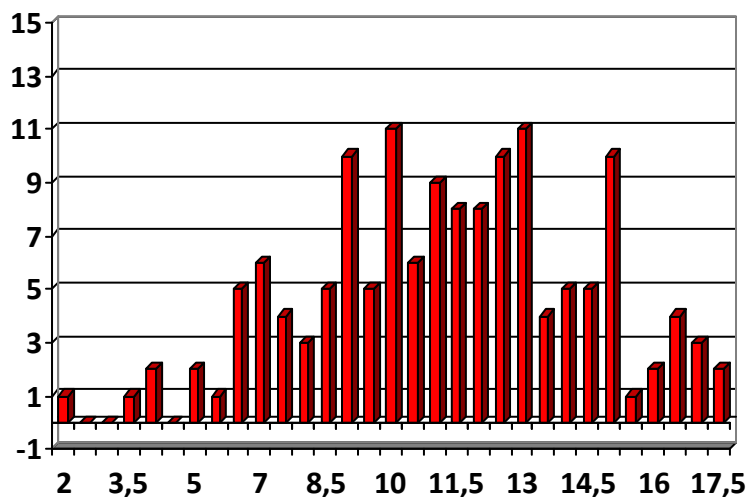
LVA : moyenne **11**

LVB : moyenne : **11,8**

Note la plus haute : 17,5

Note la plus basse : 02

Répartition des notes :



Compte-rendu

En ce qui concerne le compte rendu et donc la compréhension, les consignes données étaient claires et classiques. La seule difficulté était que le texte évoquait plusieurs entreprises différentes ce qui pouvait prêter à confusion.

La difficulté principale pour les candidats est d'éviter la paraphrase ou la traduction mot à mot. La plupart des copies montrent des difficultés à organiser le compte rendu en fonction d'un plan. Il est aussi constaté que l'expression française est souvent peu concise, mais qu'au moins un effort de structuration (mise en place d'une introduction, d'un développement et d'un essai de conclusion plausible) a été fait dans de nombreuses copies.

Cependant, la qualité de la langue française est souvent inégale et parfois très insuffisante.

Il est même arrivé que le jury ait du mal à comprendre la langue utilisée en raison d'une syntaxe et d'une orthographe très particulière.

Courrier

Là aussi, les consignes étaient claires et ne présentaient pas de problème particulier : présenter l'entreprise, exposer les différents avantages de cette entreprise, inviter les différents partenaires locaux à un cocktail pour l'inauguration de la première salle de sport et joindre une brochure détaillée avec les activités proposées.

Les candidats, pour la plupart, ont rédigé leur courrier comme s'il était adressé aux clients et non pas aux partenaires locaux. Nous avons remarqué qu'ils ont souvent du mal à sélectionner les informations pertinentes à communiquer en fonction du destinataire. Ils ont des difficultés à entrer dans le rôle professionnel.

En ce qui concerne le corps de la lettre, nous avons pu percevoir des progrès dans la maîtrise des formules de correspondance mais en revanche la maîtrise grammaticale est de plus en plus déficiente : emploi erroné du vouvoiement, mélange de singulier et du pluriel, conjugaisons incorrectes et emplois de barbarismes.

Quelques courriers montrent que les codes de la correspondance en espagnol ne sont toujours pas acquis mais ils sont moins nombreux que lors des sessions précédentes.

Dans l'ensemble, à partir des deux exercices proposés, le niveau des candidats reste variable, allant de satisfaisant à très insuffisant.

Remarques des professeurs convoqués aux écrits

Les indications du corrigé ne sont pas toujours à prendre au pied de la lettre car dans le corrigé de la lettre, il y avait une erreur de typographie importante (une virgule au lieu des deux points exigés après la salutation).

Cette année, il ne nous a pas été fourni de grilles d'évaluation ce que nous avons pourtant apprécié lors de la dernière session. Nous avons donc utilisé les grilles fournies l'an passé.

Recommandations aux candidats

Il est nécessaire de consolider les repères grammaticaux et syntaxiques, y compris les éléments les plus basiques (par exemple : dates, pronoms personnels, invariabilité et place des adjectifs, phénomènes d'accord).

Il faut apprendre du vocabulaire généraliste (usage courant) et spécialisé (domaine du tertiaire) lors des deux années de formation.

L'épreuve écrite ne s'appuie que sur un dictionnaire unilingue. Ce type d'ouvrage peut remplir sa double fonction de recherche et/ou de vérification pour la première partie (compte-rendu). Pour la deuxième partie (courrier), il n'est plus qu'un outil de vérification à partir des connaissances lexicales des candidats.

ÉPREUVES ORALES des 4 et juin 2012

Comme l'an passé, deux centres d'interrogation :

Établissement		Nombre de candidats		Moyenne des candidats	Note la plus élevée	Note la plus basse
		Présents	Absents			
○ Lycée Saint Bénigne à Dijon	LVA	1	1	10	10	10
	LVB	104	7	12	20	06
○ Lycée Lamartine à Mâcon		40	0	12,2	20	05

Conformité des documents d'oral

20 sujets au total pour l'espagnol dont 19 supports vidéos et un support audio.

Les thèmes des sujets étaient conformes au référentiel ainsi que la durée des supports (chacun faisait moins de 3 minutes).

Certains sujets ont été écartés en raison de la qualité de l'audition. Certaines vidéos étaient inaudibles. Nous avons également écarté les sujets dont les images n'apportaient qu'une aide limitée comme lorsqu'il s'agit d'un sujet présenté par un journaliste en studio.

Nous avons eu la surprise de constater que plusieurs sujets étaient des reprises de ceux de l'an passé. Or, faute de consignes reçues l'an passé sur la non-utilisation des sujets, nous avons été nombreux à utiliser ces sujets avec nos étudiants. Par ailleurs, le jury s'est étonné de constater que certaines vidéos étaient extraites des DVD qui accompagnent des manuels scolaires comme « *Expertos* » des éditions Diffusion. Ce sont donc des documents qui avaient là aussi été déjà utilisés.

Prestation et niveau des candidats

Les professeurs ont remarqué dans l'ensemble une meilleure préparation des étudiants dans la méthode de présentation du document.

Comme l'an passé, les professeurs ont constaté un clivage important entre les étudiants en raison des différences de parcours scolaire. Le niveau des candidats allait de très satisfaisant (plusieurs candidats se sont vu attribuer la note maximale) à très insuffisant en raison d'un contrôle grammatical et lexical restreint. Le manque de lexique du candidat ne permet pas dans ce cas d'établir une communication pertinente. En ce qui concerne la compréhension, il en va de même : certains étudiants sont tout à fait capables d'une compréhension fine des points de détails et sont capables de mettre en relation le sujet abordé avec leur expérience professionnelle alors que d'autres ne parviennent pas réellement à comprendre de quoi traite le document.

Il est regrettable que la grille d'évaluation fournie ne permette pas de noter en dessous de 5 car parfois le candidat est vraiment incapable de dire plus que « no habla español » (*elle ne parle pas espagnol*).

Durant la phase de discussion avec l'examineur, le vécu professionnel a été exploité avec pertinence (mise en lien avec les stages ou le travail en alternance) chez un bon nombre d'étudiants, soit spontanément soit sur sollicitation. Là aussi des différences notables ont été constatées dans la maîtrise de la langue.

Remarques des professeurs convoqués aux oraux

Il a été observé que les étudiants qui ont fait la démarche de partir dans un pays de langue espagnole durant leur stage ont acquis une plus grande aisance et des automatismes linguistiques. Nous ne saurions trop conseiller aux étudiants de faire le choix de partir en Espagne ou dans un pays hispanique car le bénéfice retiré apparaît clairement lors des épreuves orales.

Nous recommandons également aux étudiants de prendre l'habitude de visionner des vidéos sur les sites en ligne de médias ou de lire la presse pour se tenir au courant de l'actualité des pays hispaniques.

II-3 ECONOMIE-DROIT - MANAGEMENT

Rapport de la commission commune de correction de l'épreuve d'Économie et Droit (Assistant de Manager, Comptabilité et gestion des organisations, Commerce International, Négociation-Relation-Client, Assistant de Gestion PME-PMI, Management des Unités Commerciales)

Économie – Droit

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

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

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

1. Commentaires sur le sujet et le corrigé

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

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

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

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

- La partie économique

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

- La partie juridique

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

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

Si le sujet exigeait peu de connaissances personnelles, il mettrait en avant le raisonnement juridique. Cependant, les correcteurs notent que la question 2 du dossier 1 pouvait induire en erreur les candidats. L'ensemble du corrigé est conforme au barème national.

2. La prestation des candidats

1) Niveau (les statistiques officielles)

Le nombre de copies corrigées s'élève à 1333. La moyenne en économie est de 7,9, la moyenne en droit est de 8,76. **La moyenne globale est donc d'environ 8,33.** Une trop grande majorité de candidats a une note inférieure à 10.

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

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

• Commentaires sur la forme

En règle générale, la forme du devoir (une note structurée pour la partie Économie) a été respectée. On remarque chez les candidats une volonté de produire une réponse organisée même si des maladresses demeurent.

Les correcteurs soulignent de trop nombreuses fautes d'orthographe et d'expression. Elles nuisent à la qualité globale du travail. Le barème 2012 valorise de deux points, l'orthographe et la structuration du travail. La méthode doit être privilégiée.

• Commentaires sur le fond

Les copies font apparaître des faiblesses. En premier, nous observons que le vocabulaire de la discipline n'est pas acquis. Nous rappellerons aux candidats qu'ils doivent définir les notions clés du sujet (croissance, développement, bien public mondial et externalité négative). Les correcteurs soulignent de nombreuses confusions notamment entre le PIB et le taux de croissance. Il est fondamental d'expliquer et de définir avant toute analyse.

En deuxième lieu, l'argumentation économique reste peu pertinente et incomplète. Les candidats se contentent trop souvent de recopier ou même de paraphraser les éléments des documents. De plus, les propos ne sont pas enrichis par des connaissances personnelles. Certains points du sujet n'ont jamais été abordés par les candidats comme la relation entre la croissance et le développement ou en matière de recrutement le principe de liberté d'embauche de l'employeur.

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

En troisième lieu, les consignes de travail (notamment pour la partie juridique) ne sont pas respectées. Ainsi, la méthodologie de résolution d'un cas pratique n'est pas connue ou mal utilisée. Certaines compétences ne sont pas acquises telle la qualification juridique. Nous rappellerons que la rédaction de la réponse respecte un raisonnement rigoureux :

- ② L'exposé des faits et transposition de la question en termes juridiques
- ② La formulation du problème de droit à résoudre
- ② Les règles applicables (avec des références juridiques précises)
- ② La solution

3. Conseils aux candidats

Il convient de répéter aux candidats combien, pour se préparer à l'épreuve, il est important de :

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

4. Suggestions et remarques générales

Les correcteurs proposent de revoir l'intitulé des questions. D'une part, il est souhaitable que les verbes d'action proposés correspondent à ce qui est attendu du candidat. (Ex : quand il est demandé d'analyser, ne pas attendre un exposé de mesures économiques). D'autre part, il serait peut-être pertinent pour accompagner la réponse du candidat, de compléter les questions, tant en économie qu'en droit par la remarque de type :

« Toutes les questions doivent être traitées en respectant la méthodologie ».

Les correcteurs ont apprécié :

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

MANAGEMENT

Le sujet

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

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

On note deux références aux auteurs :

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

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

Le corrigé et le barème

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

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

Par ailleurs, ce barème n'a pas prévu de sanctionner formellement (par l'attribution de points réservés) l'orthographe, la syntaxe ou la structure de la copie. Dans le même esprit, il n'a pas été prévu non plus de « malus » pour les copies mal présentées, mal rédigées ou mal orthographiées. La commission a considéré que ces aspects devaient bien être pris en compte, mais que les correcteurs pouvaient tout à fait le faire à travers les arrondis (par excès ou par défaut).

La prestation des candidats

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

Moyenne : 10,34

Note la plus haute : 18

Note la plus basse : 1,5

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

Un peu plus de 36 copies par correcteur en moyenne.

Appréciation d'ensemble

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

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

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

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

- les auteurs sont largement abordés par les enseignants et font désormais globalement partie de « l'univers » des étudiants en management des entreprises ;
- ces auteurs sont fort nombreux dans le programme (on en compte plus de trente !), et ils sont diversement mémorisés ; il y a les « incontournables », pas plus de quatre ou cinq, peut être, et les autres... ; un esprit critique pourrait d'ailleurs avancer que leurs analyses sont d'inégale valeur...
- la faculté de l'étudiant moyen à conceptualiser les analyses développées par les auteurs, et à les associer aux différents domaines d'étude produit fréquemment dans son esprit ce qu'on pourrait familièrement qualifier de « joyeux bazar » ; de fait, les correcteurs voient régulièrement surgir certains auteurs dans des réponses où on ne les attend guère, et à l'inverse, certains concepts sont attribués indifféremment à tel ou tel auteur...

Au final, on peut rester sceptique quant au bien fondé pédagogique de ces nombreuses références, compte tenu de la finalité initiale de la formation en STS, et du public accueilli (de plus en plus issu des baccalauréats professionnels).

Question par question

Les impressions générales dégagées en commission d'entente sont plus ou moins confirmées : les deux premières questions sont globalement mal réussies, les autres sont davantage génératrices de points.

On note une confusion fréquente entre les questions 1 à 3 qui concernent l'analyse de la situation de l'entreprise, et encore davantage entre les questions 5 et 6 (problèmes, solutions). Les problèmes (Q5) font aussi parfois irruption dans la description de la nouvelle organisation (Q3).

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

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

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

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

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

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

Les conseils aux candidats

À l'évidence, une bonne préparation à l'examen passe par **un travail régulier et systématique des éléments du programme (1^{ère} et 2^{ème} année), un apprentissage réel des différentes notions**, qui permet de fournir lors de l'examen des **réponses structurées et étayées**.

Démarches et attitudes à privilégier

- Traiter le sujet méthodiquement, dans l'ordre des questions.
- Bien lire les questions (plusieurs fois, systématiquement), les relier aux concepts et notions, pour identifier le travail demandé (et éviter ainsi le hors-sujet), pour structurer sa réponse en fonction des consignes données (ex. : modalités et enjeux) et fournir les éléments attendus, en évitant la recopie dépourvue d'analyse.
- Bien lire les documents, plusieurs fois également.
- Définir systématiquement et préalablement les concepts et notions que l'on va exploiter dans sa réponse.
- Adopter la présentation sous la forme d'un tableau quand le questionnement s'y prête.
- Approfondir les questions théoriques qui font appel aux connaissances de cours (cf. Q1).
- Comprendre que les problèmes de management peuvent être dans l'absolu nombreux, mais que la question « identifier le problème de management » consiste à rechercher le principal problème, celui qui apparaît de la façon la plus évidente.
- Identifier clairement le problème avant de proposer la solution (la solution n'est pas le problème) et s'assurer du lien entre problème(s) identifié(s) et solution(s) proposée(s).
- Faire référence à des auteurs de façon pertinente, c'est-à-dire en ayant une idée claire (même si elle est simplifiée) de leur pensée, et en la reliant au point précis du cas étudié.
- Soigner l'expression, notamment l'orthographe.

À éviter

- Proposer un « catalogue » de solutions sans rapport précis avec le cas étudié.
- Des réponses peu synthétiques où les éléments pertinents sont noyés dans le verbiage.
- Les citations d'auteurs qui ne servent pas à motiver la réponse, qui sont sans lien clair avec la réponse fournie.
- Le recopiage de longs passages.
- La paraphrase.

Le déroulement des corrections et l'harmonisation

La correction de deux copies-tests, effectuée en réunion plénière avant le début des travaux, et suivie d'une discussion, a permis à chacun de cerner le cadre de l'évaluation.

Nous avons dès le départ tenu un tableau statistique faisant apparaître par correcteur sa moyenne, sa note la plus haute, sa note la plus basse et le nombre de copies corrigées. Chacun l'a renseigné après 5 copies, puis après 10 copies, et ensuite toutes les 10 copies, jusqu'au nombre total de copies corrigées. Les résultats de tous étaient ainsi consultables en permanence, permettant à chaque correcteur de se situer par rapport à l'ensemble, et de vérifier le caractère acceptable de son écart à la moyenne générale.

La réunion de l'ensemble des correcteurs à l'issue des 10, puis des 20 premières copies, et l'examen des résultats a permis à chacun de positionner son évaluation par rapport aux autres, et éventuellement de la revoir.

En fin de matinée du premier jour, après **5 copies**, les moyennes des correcteurs s'établissaient de **7,4 à 12,4 (soient 5 points d'écart)**, pour une **moyenne de 10,7**.

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

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

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

II-4 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FR ET LV

B.O. N° 32 du 28 août 2008

BTS - Définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur

« Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention «non valide» à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en oeuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention «non valide» est portée à l'épreuve.

La non conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet. »

FORME PONCTUELLE

Le contrôle de conformité des dossiers a eu lieu le 9 mai 2012. Tous les dossiers reçus ont été validés.

Trois dossiers manquaient. Les candidats ont été relancés par le rectorat. Ils ne se sont pas présentés à l'épreuve ponctuelle E4. A contrario, un candidat qui avait envoyé son dossier ne s'est pas présenté à l'épreuve.

L'épreuve s'est déroulée les 23 et 24 mai au lycée St Bénigne de Dijon pour tous les candidats (31 candidates et 1 candidat interrogés).

26 candidats ont passé l'épreuve en anglais, 5 en espagnol.

La réunion de préparation et d'entente de la première journée a permis de préciser le déroulement de la journée, de rappeler les modalités de l'épreuve pour les collègues interrogeant pour la première fois. Elle a permis également de procéder à des modifications ponctuelles dans la composition des commissions afin que certains membres n'interrogent pas d'anciens étudiants.

• Résultats

Inférieures à 5	Entre 5 et 8 (inclus)	Entre 8.5 et 10 (inclus)	Entre 10.5 et 13 (inclus)	Entre 13.5 et 16 (inclus)	Supérieur à 16.5
0	5	7	6	7	6

Moyenne générale : 12,35

9 dossiers sur 31 ne répondaient pas aux critères de composition et des pénalités ont été appliquées, conformément à la grille de notation (pas de situation en langue vivante ou une seule, 2 voire 3 situations relatives à la collaboration, aucune situation de collaboration, 4 fiches ne correspondant pas à des types d'activités différents).

• Prestations des candidats

➤ Forme :

Les dossiers sont en général reliés et bien présentés. Ils sont remis en deux exemplaires.

Cependant, certains candidats n'ont pas prévu de dossier personnel et s'attendent, au moment de la mise en loge, à ce que le jury leur redonne un exemplaire pour la préparation de la modification de la situation.

- A une exception près, tous les candidats utilisent le modèle officiel pour renseigner les fiches E4.

- Les critères de composition du dossier (voir page 1) ne sont pas toujours respectés. Ainsi, certaines candidats présentent 2 fiches correspondant à un même type de situation, d'autres plusieurs fiches relatives à la collaboration ou encore une seule fiche dans un contexte international. La situation de collaboration avec le manager est parfois oubliée. De même, les 4 situations ne correspondent pas à des types d'activités différents.

Certains candidats sont ainsi **fortement pénalisés** car notés sur 16 ou 12 points seulement.

➤ Fond

- Le style de management n'est pas toujours précisé.

- Les situations retenues ne décrivent pas **une situation de communication orale** mais correspondent parfois au récit de plusieurs situations de communication pouvant se dérouler sur une longue période, à la description de situations de communication écrite (ex: "traduction d'un document technique pour un collaborateur") ou d'un enchaînement de tâches (ex: "j'ouvre mon fichier, je remplis le tableau excel...").

- Les situations ne sont pas **toujours clairement et suffisamment bien décrites**. Il manque des éléments importants et précis sur ce qui s'est passé dans l'organisation pour permettre au jury de construire la nouvelle situation.

- Le type de situation choisi ne correspond pas toujours à la situation décrite.

Prestations orales :

De nombreux candidats ne semblent pas informés du déroulement de l'épreuve. Ils s'attendent à passer une épreuve identique à celle du CCF.

L'attitude est professionnelle pendant la totalité de l'épreuve, aussi bien pendant les entretiens que pendant les simulations. Les candidats font preuve d'écoute active et la qualité des réponses apportées est globalement satisfaisante.

Pour le jeu de rôle en langue (2^{ème} partie de l'épreuve), la dimension interculturelle semble insuffisamment prise en compte. Le niveau de langue en anglais est très hétérogène, de très faible à satisfaisant. En espagnol, les 5 candidats ont un niveau globalement satisfaisant. Pour le jeu de rôle en français, les candidats font dans l'ensemble preuve de professionnalisme et de réactivité. La pertinence de l'analyse réflexive est très moyenne.

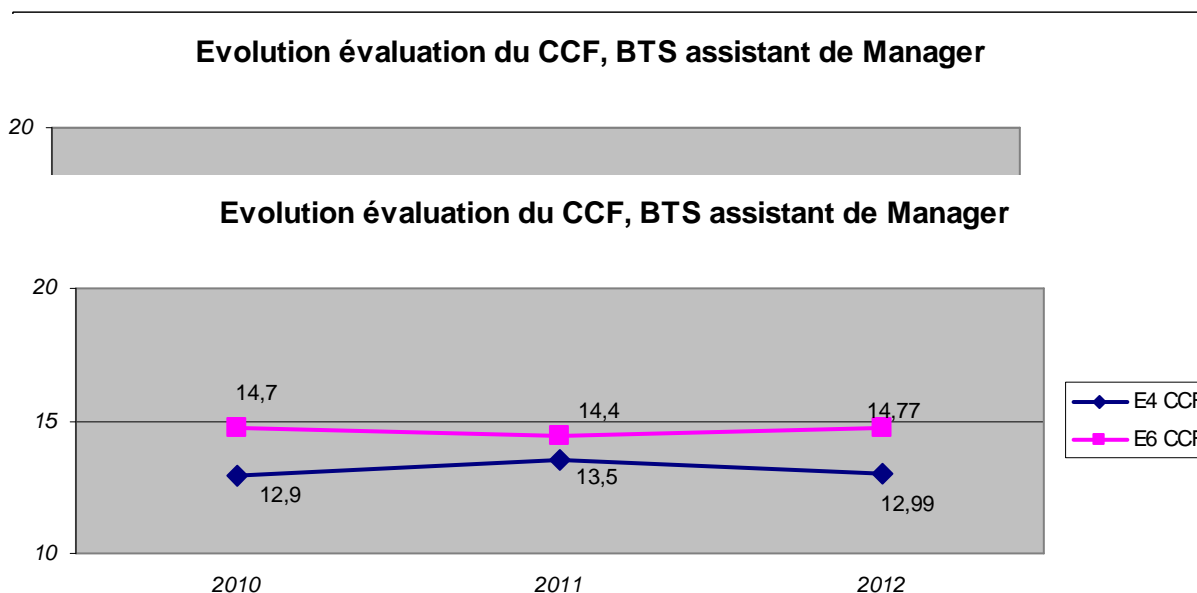
• Conseils aux candidats :

- Préparer 3 dossiers (2 dossiers pour le jury) et un dossier personnel, utile pour la préparation de la simulation pendant la mise en loge.
- Réaliser un sommaire indiquant clairement pour chaque fiche :
 - le type des situations choisies,
 - le contexte (national ou international),
 - **la langue utilisée.**
- Respecter les critères de conformité pour éviter les pénalités.
- Soigner orthographe et grammaire.
- Présenter de façon claire, **précise et détaillée** des situations de communication ORALE.
- Travailler le contexte en entonnoir, en partant du général pour arriver à celui, précis, de la situation de communication orale.
- Compléter de façon claire et précise les parties "contextes managérial et organisationnel"

➤ Préparation de l'épreuve :

- Connaître les modalités de l'épreuve pour éviter de les découvrir juste avant de passer l'examen. (Lire le référentiel et prendre connaissance du rapport de jury).
- Préparer l'exposé de la situation de communication orale, de façon structurée, en privilégiant l'analyse.
- S'entraîner pour bien gérer son temps, en particulier les 10 minutes de la première phase.

FORME CCF : 145 candidats inscrits



II-5 DOPS

Composition de la commission de correction : 12 professeurs d'économie et gestion enseignant en section de Technicien Supérieur Assistant de Manager une ou plusieurs des finalités 1 à 4 en 1^{ère} année ou 2^{ème} année.

Nombre de copies corrigées : 176 copies

1/ Le sujet 2012

Société Hydromel : dans le cadre de sa politique de rationalisation des coûts, l'entreprise Hydromel a pris la décision de regrouper tous ses services sur un même site (site de production). Le manager, conscient que ce déménagement peut provoquer un blocage auprès des salariés, souhaite désamorcer tout risque de conflit et rassurer ses collaborateurs. Le diagnostic opérationnel, très clairement libellé, portait sur l'impact du déménagement auprès des salariés du Service Relation Client (premier service à déménager).

Le thème traité jugé plutôt classique, mettait l'accent sur la dimension humaine et relationnelle ; il était donc moins technique que les thèmes abordés dans les sujets des précédentes sessions d'examen. Compte tenu des annexes fournies, le diagnostic devait donc se structurer autour de trois impacts : familial (vie privée), financier, organisationnel.

Le sujet a été qualifié de simple mais pas des plus intéressants. Or son apparente facilité n'a pas servi les candidats pour les raisons suivantes :

- la 1^{ère} partie (DOPS) s'est avérée longue à réaliser et son traitement s'est fait au détriment des deux travaux demandés dans la deuxième partie "mise en œuvre de la décision" ;

- La majorité des candidats s'est focalisée sur les revendications des salariés et n'a que très peu envisagé le déménagement du point de vue de l'entreprise en y intégrant les contraintes.

- **Les annexes**, étaient en nombre raisonnable. L'annexe 4 était un extrait de la base de données Personnels et contenait donc un nombre conséquent d'informations qu'il convenait d'exploiter afin de répondre aux attentes du manager. Concernant l'annexe 3 "Témoignages informels des salariés du SRC" : il aurait pu être opportun d'éviter certains clichés : le personnel féminin seul à évoquer les problèmes de nourrice, de garde d'enfants et de visite d'une grand-mère en maison de retraite, ou encore les "gars de l'usine" qui, à la cantine, "mangent deux fois plus" et enfin la crainte de ne pas pouvoir trouver "juste une salade ou un poisson grillé".

- **La répartition des points** entre les deux parties : 50 pour le diagnostic et la proposition de solutions et 30 points pour la mise en œuvre de la décision a pu pousser les candidats à passer davantage de temps sur la 1^{ère} partie au détriment des deux travaux demandés en seconde partie.

2/ Le barème impératif - le corrigé indicatif

Après la phase d'appropriation du barème l'ensemble des correcteurs a procédé à l'évaluation d'une même copie-test. Des écarts de notation ont été constatés (6,75 → 10,25) ; une mise au point s'est avérée nécessaire pour parvenir à une interprétation commune des items du barème.

Un comparatif des résultats a été fait après la correction de cinq copies par correcteur. Une nouvelle fois, les professeurs ont été invités à considérer chaque copie dans son intégralité et à s'interdire de traquer LA réponse exacte pour attribuer les points prévus au barème.

3/ Les copies - La notation

➤ Première partie : Diagnostic et propositions de solutions

Les cinq sujets DOPS de référence ont habitué les étudiants à analyser des dysfonctionnements, c'est pourquoi très souvent étaient joints au rapport un diagramme causes-effet ou un arbre des causes. Or, dans le cas présent, il s'agissait d'analyser les difficultés exprimées par les salariés à la suite de l'annonce du déménagement du service relation client.

Trop peu de candidats ont exploité de manière correcte la base de données afin de produire une analyse, au cas par cas, de la situation des trente salariés et d'effectuer le calcul des défraiements à envisager par le manager.

Sur l'ensemble des copies, la notation du diagnostic s'élève à 10 / 20.

À travers la recherche de solutions, le candidat aurait pu être force de propositions et montrer son sens de l'initiative. Cette partie, on peut le regretter, n'a pas été mieux réussie : 9,6 /20. Comme dit précédemment, les candidats ont souvent occulté la prise en compte des valeurs de la société Hydromel et la gestion des contraintes (financières, temporelles, de qualité).

• Les points attribués à la mise en forme du rapport

Les correcteurs ont déploré la médiocre qualité de la rédaction et les très nombreuses fautes d'orthographe et de grammaire.

➤ Deuxième partie : Mise en œuvre de la décision

- Questionnaire à mettre à la disposition de chaque collaborateur. Le libellé du travail à faire est clair et des indications précises sont données. Ces éléments pouvaient donc utilement aider les candidats à formuler un questionnement pertinent. Ce qui n'a pas été le cas puisque une moyenne de 8,32 / 20 a été relevée. Peut-être par manque de temps, la présentation de certains questionnaires a semblé bâclée.

- Planning de présence des collaborateurs durant la semaine du déménagement. Là aussi, des précisions étaient données qu'il suffisait de suivre ; la moyenne de 10,86 / 20 obtenue sur l'ensemble des copies apparaît donc décevante.

• Résultats statistiques

E5 - 2012 Moyenne des copies	Note la plus haute	Note la plus basse	Session 2010 : 10,02 Session 2011 : 11,42
9,91	17,50	3,50	

Nombre de copies	< =6	> 6 et <= 8	> 8 et <= 10	> 10 <= 12	> 12 et <= 14	> 14
176	7	39	53	50	25	2

Seulement deux copies qualifiées d'excellentes (15,50 et 17,50) dans lesquelles transparaissent une vraie réflexion et une analyse pertinente de la situation.

59 % des copies obtiennent des notes comprises entre 8 et 12. Ce qui montre combien les candidats ont eu du mal à s'imprégner de la situation et à prendre en compte les différents aspects du problème.

4/ Les conseils aux candidats

➤ Prendre les minutes nécessaires pour effectuer une lecture approfondie du sujet et de ses annexes et prendre conscience que toutes les informations données ont leur importance et doivent donc être prises en compte, en particulier les données chiffrées.

➤ Tenir compte des spécificités de chaque sujet et ne pas vouloir à tout prix plaquer une analyse-type telle qu'elle aurait pu être vue en classe.

➤ Prendre en considération le temps imparti, soit 4 heures. Avoir le réflexe de surveiller sa montre et d'accorder, à chacune des parties et sous-parties à traiter, un temps estimé de réalisation, et cela sans déroger.

➤ Ne pas omettre que la qualité de l'étude produite est évaluée. Il est donc recommandé d'attacher de l'importance à la rédaction, à la qualité de l'argumentation et à la mise en valeur de l'information. Un temps suffisant de relecture active devrait permettre d'éliminer une grande partie des fautes d'orthographe.

II-6 ACTION PROFESSIONNELLE

B.O. N° 32 du 28 août 2008

FORME PONCTUELLE

Réunion d'harmonisation puis étude des dossiers des candidats par commission. Le premier matin un seul candidat a été interrogé.

L'étude des fiches descriptives E6

Constat

❖ Sur le fond

☞ On constate une certaine pauvreté du contenu des missions (ex tri du courrier et création d'un tableau, création d'un mode opératoire)

☞ Le contexte international est souvent absent ou les catégories d'action signalées en contexte international sont le plus souvent des situations "prétexte". (Exemple : traduction d'un programme de quelques lignes; "relecture" de documents traduits par un traducteur professionnel ; un courriel de quelques lignes). Il semble y avoir parfois confusion entre l'épreuve E4 et E6 (ex Accueil en anglais de visiteurs allemands)

☞ Dans leur grande majorité, les fiches correspondent à des actions réalisées en entreprises.

❖ Sur la forme

☞ La qualification des catégories d'actions est aléatoire et fantaisiste

☞ La notion de « dossier spécialisé » n'est pas comprise alors que précisée dans le référentiel ; ce dossier est présenté comme une production concernant toute l'entreprise (ex un livret d'accueil)

Recommandations des interrogateurs

☞ Concernant le choix des situations professionnelles

- Il est indispensable de bien comprendre la notion de contexte international. Une situation professionnelle est considérée en « contexte international » lorsque le candidat s'est exprimé en langue étrangère dans le cadre de sa mission et non pas seulement parce que l'entreprise travaille à l'international.

- Il peut être choisi des cas simulés réalisés au cours des heures d'APS. Ces situations permettraient au candidat d'être confronté à une véritable problématique ; la résolution du cas nécessitant la mise en œuvre de compétences inscrites au référentiel BTS AM.

SITUATION D'ÉVALUATION A

Le déroulement des interrogations

❖ **Première phase** (15 minutes maximum) : Présentation de l'organisation, du poste de travail, des travaux réalisés et entretien d'explicitation

Constat

☞ Les candidats exposent cette première partie à partir d'un diaporama construit sur un plan identique

☞ Ils présentent en général successivement "les travaux réalisés" habituellement et "les actions professionnelles" présentées à l'épreuve

☞ L'analyse du système d'information est trop souvent absente

☞ L'entretien d'explicitation permet de faire préciser la contribution de l'assistant aux activités du service ou du manager

❖ **Deuxième phase** (25 minutes maximum) Présentation d'une action choisie par la commission

Constat

☞ La présentation de l'action choisie est rarement structurée. L'entretien avec la commission permet aux candidats d'apporter les informations complémentaires nécessaires à la compréhension.

☞ L'intitulé des actions présentées au dossier est flatteur, mais leur contenu est souvent décevant car la contribution de l'AM, donc du candidat, se limite à des tâches d'exécution.

☞ Le niveau des prestations des candidats est très hétérogène. Certaines prestations étaient excellentes mais pour une majorité de candidats, il a été noté un manque global de recul sur la connaissance de l'organisation d'une part et sur l'explicitation de l'activité d'autre part. Ce dernier point peut surprendre alors que ces candidats sont en immersion dans le monde professionnel à des postes d'assistant de manager.

SITUATION D'ÉVALUATION B

Le livret informatique

Constat

- ☞ L'édition intégrale du livret informatique permet difficilement d'évaluer le pourcentage de compétences validées et de choisir le support de l'interrogation.
- ☞ Certaines mêmes compétences ont été validées à plusieurs reprises
- ☞ Les intitulés des productions et des situations de travail ne sont pas, en général, révélateurs des productions
- ☞ Des compétences sont validées alors que le candidat n'a jamais entendu parler du logiciel spécifique (Sphynx, Freemind) ou de la notion (plate-forme collaborative)

L'évaluation des compétences informatiques

L'évaluation a été effectuée sur sondage (3 ou 4 productions)

Constats

- ☞ Le fichier correspondant à la situation objet de la validation n'est pas fourni lors de l'interrogation
- ☞ Très souvent, les compétences validées ne sont pas maîtrisées par les candidats.
- ☞ Il s'avère compliqué de mesurer l'étendue des compétences informatiques censées être acquises par le candidat et, par voie de conséquence, de déceler les compétences non acquises.
- ☞ Par sondage, sur une vingtaine de minutes, il est très difficile d'apprécier le degré de maîtrise des logiciels.

Suggestions

- ☞ Il serait préférable de disposer, pour chaque candidat, d'une liste des compétences réellement validées par le professeur responsable de la formation. Le degré de couverture des compétences pourrait ainsi être justement évalué.
- ☞ Il est à rappeler que pour prendre tout son sens, la validation d'une compétence informatique doit forcément être associée à une production, c'est-à-dire un ensemble de travaux professionnels.
- ☞ Les interrogateurs jugent nécessaire de diffuser le compte-rendu dans tous les centres de formation hors statut scolaire afin que les dispositions prévues au référentiel soit strictement respectées.

Niveau des candidats

Moyennes communiquées par les commissions à l'issue des interrogations

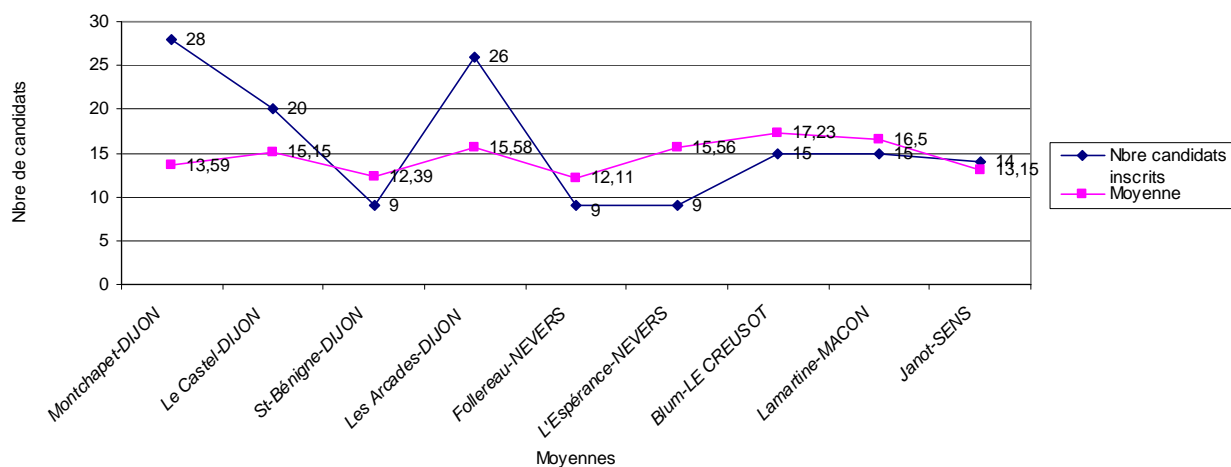
Nombre de candidats 29				
	<i>Jury 6</i>	<i>Jury 7</i>	<i>Jury 8</i>	<i>Jury 9</i>
<i>23 mai</i>	<i>8,5</i>	<i>11,5</i>	<i>11,5</i>	<i>11,0</i>
<i>24 mai</i>	<i>14,0</i>	<i>14,0</i>	<i>12,0</i>	<i>15,0</i>
Moyenne	12,15			

Note la plus haute : 20

Note la plus basse : 2

FORME CCF : 145 candidats inscrits

BTS Assistant de Manager - CCF épreuve E6



Module optionnel de spécialisation

Épreuve orale EF2 du mercredi 6 juin 2012. Une commission a procédé à l'interrogation de 3 candidats.

1. MODULE DE SPÉCIALISATION « MÉTIERS DE LA DÉFENSE ET DE LA SÉCURITÉ CIVILE »

Les étudiants ont suivi 72 h d'enseignement et les contenus ci-dessous ont été abordés :

- connaissance des différentes institutions (Armée de Terre, Marine Nationale, Police Nationale, Gendarmerie Nationale).
- La légion étrangère et ses caractéristiques propres (Képi blanc, épaulettes rouges, la grenade à 5 branches...)
- La bataille de Camerone.

Les trois candidats ont présenté la même action : en tant qu'assistant du Colonel Pierre Brière, Président de l'amical des anciens de la Légion étrangère de Côte-d'Or, chacun devait participer à l'organisation de la cérémonie commémorant la bataille de Camerone.

- Le dossier : Contenu quasiment identique pour tous les candidats contenant les différents documents créés : compte rendu de l'assemblée générale de l'amicale ; lettre invitant les membres de l'amicale à la cérémonie de cette année (le 28 juin 2012) + renouvellement de cotisation, le déroulement de la cérémonie et une fiche nouvel adhérent.
- L'exposé : Tous les candidats utilisent un diaporama. Le plan est identique : présentation du module de spécialisation puis de la Légion Étrangère et ses missions et enfin l'action (cas simulé). La durée de l'exposé atteint rarement les 10 minutes prévues ou les dépasse pour certains candidats qui ont intégré la présentation détaillée de l'action.
- L'entretien : La meilleure candidate a su par ses qualités de communication présenter une analyse précise de la situation et possédait une réelle connaissance de la bataille de Camerone ainsi que de sa symbolique.

L'un des candidats a présenté dans son exposé des documents n'existant pas dans son dossier. Il ne semblait pas vraiment maîtriser les connaissances propres au domaine de spécialisation.

En général, tous les candidats ont fait preuve d'une bonne implication dans le dialogue.

Les candidats demeurent à nouveau surpris lorsqu'il leur est rappelé le déroulement de l'épreuve de 30 minutes.

2. CONCLUSION

Il est à nouveau dommage que les étudiants n'aient pas eu le choix entre plusieurs actions et, qu'ils ne montrent toujours pas le lien existant entre la formation BTS AM et cette spécialisation.

Note la plus basse	Note la plus haute	Moyenne
08	18	13,3