

**Brevet de Technicien Supérieur**  
**« Management des Unités Commerciales »**  
**Session 2012**

Rapport de synthèse

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

**Évolution des effectifs**

Année	2009	2010	2011	2012
Nbre candidats	387	346	376	345

**Résultats avant délibération, par épreuve**

	note AB	sup 10	inf 10	AUTRE	Total insc	Moyenne
E1- 3984 CULT.GEN&EXPR	17	160	159	-	336	9.82
E2-A						
0001 ALLEMAND	-	1	-	-	1	12.00
0002 ANGLAIS	14	90	213	-	317	7.70
0007 ESPAGNOL	1	9	3	-	13	10.54
0030 ARABE LITTER.	-	1	-	-	1	15.00
0047 TURC	-	1	-	-	1	15.00
E2-B						
0001 ALLEMAND	-	1	-	-	1	11.00
0002 ANGLAIS	14	207	96	-	317	11.28
0007 ESPAGNOL	1	9	3	-	13	11.83
0030 ARABE LITTER.	-	1	-	-	1	15.00
0047 TURC	-	1	-	-	1	16.00
E3-A						
0908 ECO.-DROIT	14	98	227	-	339	8.66
E3-B						
5808 MANAGE.ENTREP	10	212	95	-	317	10.82
E4-						
3913 MAN&GEST.U.CO	12	100	207	-	319	8.40
E5-						
3914 ANA&COND.R.CO	6	248	51	-	305	12.22
E6-						
3915 PROJ.DEV.U.CO	11	232	68	-	311	12.11
EF1						
0001 ALLEMAND	-	1	-	-	1	12.00
0002 ANGLAIS	-	4	3	-	7	9.86
0003 ARABE	1	-	-	-	1	
0007 ESPAGNOL	1	12	7	-	20	11.32
0008 ITALIEN	-	5	-	-	5	15.00
TOTAL	102	1393	1132	-	2627	10.14

## Résultats par centre

Examen : BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR (320)  
Spécialité : MANAGEMENT UNITES COMMERCIALES (31209)

	Admis	%	Elim.	%	Refu.	%	Sans déc. fin.	%	Non présenté	%	Autres	Total
A07 DIJON												
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	22	88.0	-	0	3	12.0	-	0	-	0	-	25
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	6	37.5	-	0	8	50.0	-	0	2	12.5	-	16
021003SF ISOLES 21 SECTEUR BEAUNE	1	33.3	-	0	-	0	-	0	2	66.7	-	3
021082ST CCI FORMATION BEAUNE	1	33.3	-	0	2	66.7	-	0	-	0	-	3
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	44	95.7	-	0	2	4.4	-	0	-	0	-	46
0211479U CCI FORMATION DIJON	7	63.6	2	18.2	2	18.2	-	0	-	0	-	11
0211657M GRETA 21 SECTEUR MONTBARD	-	0	-	0	-	0	-	0	1	100	-	1
0211985U SB FORMATION DIJON	3	37.5	1	12.5	4	50.0	-	0	-	0	-	8
0212002M DIJON FORMATION	9	75.0	-	0	3	25.0	-	0	-	0	-	12
0212025M GRETA 21 TERTIAIRE SERVICES	-	0	-	0	1	33.3	2	66.7	-	0	-	1
0212052S CFA ST BENIGNE	13	52.0	1	4.0	1	44.0	-	0	-	0	-	23
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	16	88.9	-	0	2	11.1	-	0	-	0	-	18
0580071M LPETP L'ESPERANCE NEVERS	19	82.6	-	0	4	17.4	-	0	-	0	-	23
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	-	0	-	0	1	100	-	0	-	0	-	1
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	4	44.4	-	0	2	22.2	-	0	3	33.3	-	9
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	-	0	1	20.0	2	20.0	-	0	3	60.0	-	6
0710042K LEGTP H. VINCENOT LOUHANS	5	71.4	-	0	2	28.6	-	0	-	0	-	7
0710045N LEGT LAMARTINE MACON	17	77.3	-	0	5	22.7	-	0	-	0	-	22
0711078L CIFA JEAN LAMELOISE MERCUREY	9	69.2	1	7.7	3	22.1	-	0	-	0	-	13
0711137A LEGT CAMILLE CLAUDEL DIGOIN	12	75.0	-	0	4	25.0	-	0	-	0	-	16
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	-	0	-	0	1	50.0	-	0	1	50.0	-	2
0711856G CENTR D'ENSEIGNEMENT JEAN MACE	3	27.3	-	0	8	72.7	-	0	-	0	-	11
0711896A LYCEE CATHOLIQUE CHALONNAIS	14	66.7	-	0	7	33.3	-	0	-	0	-	21
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	4	36.4	-	0	6	54.6	-	0	1	9.1	-	11
071450SA CHALON FORMATION	5	38.5	-	0	8	61.5	-	0	-	0	-	13
0890008A LYCEE DES CHAUMES AVALLON	5	71.4	-	0	2	28.6	-	0	-	0	-	7
089002SB ISOLES YONNE	-	0	-	0	2	66.7	-	0	1	33.3	-	3
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	-	0	-	0	2	100	-	0	-	0	-	2
0891222V CHAMBRE COMMERCE INDUS YONNE	1	12.5	1	12.5	6	75.0	-	0	-	0	-	8
TOTAL	220	63.8	7	2.0	102	29.6	2	0.6	14	4.1	-	345

## LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

### CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

#### Conformité du sujet à l'examen

##### On déplore :

- L'absence regrettable de document iconographique au sein du corpus (surtout pour ce thème du rire !), qui inspire habituellement mieux les étudiants que les textes. (il avait déjà été émis cette doléance lors du sujet sur « le détour » : Session mai 2009.)
- Texte 2 de Jean de La Bruyère jugé compliqué par les étudiants qui n'ont pas toujours bien vu le rapport direct avec le rire (On aurait souhaité un véritable portrait satirique de Jean de La Bruyère, plus accessible, comme celui de Gnathon ou d'Iphis.)
- Il est regretté surtout **cette vision vraiment trop sinistre du rire** : On aurait pu souhaiter un corpus qui mette en évidence les deux facettes (joyeuse et sombre) du rire ! Aucune note de gaieté n'apparaît dans tout un corpus sur le rire.
- Textes trop moralisateurs, dignes de Jorge de Burgos dans *Le Nom de la Rose* d'Umberto Eco ! (Il ne faut pas rire ! Ce n'est pas bien !! Le rieur, en fait, est un sale type !) Quelle vision réductrice et désespérante du rire ! Quels auteurs rabat-joie ! Quelle vision charmante du rire pour des jeunes gens qui à 20 ans aspirent à une certaine joie de vivre !
- On s'étonne de ne trouver, dans un corpus sur le rire, ni de texte de Molière ou de Voltaire, textes qui pourraient au moins « dire quelque chose » aux étudiants.
- Le contenu des textes (Critiques en règle du rire ! Haro sur le rire ! On tire à boulets rouges sur le rire !) n'est guère varié pour permettre aux étudiants de trouver un plan pour la synthèse de documents.
- Le texte 4 de Dominique Noguez apparaît « fumeux » après le premier paragraphe ! Texte pompeux et même pédant : « l'humour est ici une mithridatisation – un paratonnerre contre l'humour. » (Lignes 12 et 13.)

Pourquoi parler simple quand on peut parler compliqué ? L'étudiant « perd pied » dans la compréhension du texte dès le second paragraphe !

- Fort heureusement le texte 3 d'Axel Kahn, très clair et riche, avait le mérite de fournir bon nombre d'arguments réutilisables par le candidat pour l'écriture personnelle.

##### Ecriture personnelle

Si le questionnement pouvait apparaître déroutant au premier abord et faire penser à un sujet de philosophie (« Selon vous, celui qui fait rire détient-il un réel pouvoir sur les autres ? »), il était assez facile pour l'étudiant qui a travaillé de ressortir les effets, les conséquences du rire sur autrui avec ces trois axes principaux :

- 1) Le rire qui distrait, qui amuse, divertit, qui a le pouvoir de faire oublier pour un temps, même bref, les tracas, les soucis et les épreuves de l'existence. (= Rire innocent, bon enfant, plaisant.)
- 2) Le rire subversif, critique, satirique, contestataire, qui remet en cause ; le rire qui a le pouvoir de dénoncer une injustice, un abus, un défaut, un travers, un vice ; le rire qui a le pouvoir de faire réagir, de faire réfléchir, de faire bouger en suscitant l'indignation, en se sentant scandalisé.
- 3) Le rire dégradant, qui a le pouvoir de blesser, d'humilier, d'avilir, de traîner dans la boue ; un rire iconoclaste, qui ne respecte rien (Caricatures outrancières, par exemple.)

Sujet d'écriture personnelle tout à fait abordable, qui attend des exemples précis !

##### Prestation des candidats

On déplore trop souvent un manque de méthode, un non-respect par les candidats des principes élémentaires de la synthèse de documents :

- 1) Trop souvent les candidats ne confrontent pas, ne rapprochent pas les documents, mais se contentent de juxtaposer des « micro-résumés » des documents.
- 2) Trop fréquemment les candidats se contentent d'écrire dans le développement « document 1 », « document 2 », au lieu de fournir des références précises en indiquant l'auteur et le type d'ouvrage.
- 3) Les candidats ont bien du mal à créer des sous-parties, fondées sur des arguments clairs.
- 4) En ce qui concerne l'écriture personnelle, on déplore souvent un manque de références personnelles ou même d'appuis simples sur le corpus.

##### remarques des correcteurs

- Un manque de méthode trop fréquent : La synthèse de documents doit obligatoirement rapprocher les documents. L'écriture personnelle doit comporter des références en s'appuyant aussi bien sur les documents du corpus que sur l'écriture personnelle.
- Trop souvent les documents sont analysés superficiellement : certains candidats ne sont ainsi pas allés plus loin que le paratexte du texte 2 de la Bruyère, soit une paresse intellectuelle certaine.

**1. Conformité du sujet à l'examen (commentaires sur le sujet et le corrigé)**

- problème posé par le mot « internship » qui n'apparaît pas dans certains dictionnaires et a conduit de nombreux candidats à parler de navires, d'internat, et qui les a pénalisés pour la 1<sup>re</sup> partie de l'expression, voire la deuxième quand les candidats ont répondu comme alternative stages en entreprises à 'internship'.
- Il n'est pas précisé que c'est un compte-rendu, certains candidats dépassent le nombre de mots avec une phrase d'introduction.

**2. La prestation des candidats (niveau – fond, forme – conseils)**

- Un seul élève a composé le compte-rendu en anglais.
- Malgré plusieurs notes comprises entre 15 et 17,5, le niveau est globalement très faible car plus de la moitié des élèves sont passés à côté du thème principal et ont donc brodé autour d'une histoire de travail, ou de bateau...
- Nous avons constaté de grandes lacunes au point de vue du lexique spécifique (monde du travail, entreprise), mais également un manque de recul par rapport au sujet

**ECONOMIE GENERALE- DROIT ET MANAGEMENT DES ENTREPRISES**

**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 1<sup>ère</sup> année et de 2<sup>ème</sup> 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 mettait 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

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

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

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

#### • Commentaires sur la forme

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

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

#### • Commentaires sur le fond

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

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

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

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

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

## 3. Conseils aux candidats

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

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

#### 4. Suggestions et remarques générales

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

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

Les correcteurs ont apprécié :

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

#### MANAGEMENT

##### Le sujet

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

Il paraît *a priori* simple et abordable, assez peu dense, avec un gros descriptif de la situation, et deux « ressources » seulement. Il comporte six questions au lieu de sept l'an passé, ce qui concentre davantage les points. Son traitement ne semble pas nécessiter des connaissances très étendues. Le questionnement porte sur le programme de 1<sup>o</sup> année pour la 1<sup>ère</sup> question ; les 5 autres sur des chapitres étudiés en 2<sup>o</sup> 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<sup>o</sup> année fassent l'objet d'impasses de la part des étudiants.

On note deux références aux auteurs :

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

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

##### Le corrigé et le barème

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

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

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

##### La prestation des candidats

##### Eléments statistiques<sup>1</sup>

**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*

---

<sup>1</sup> 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.

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

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

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

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

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

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

- la faculté de l'étudiant moyen à conceptualiser les analyses développées par les auteurs, et à les associer aux différents domaines d'étude produit fréquemment dans son esprit ce qu'on pourrait familièrement qualifier de « joyeux bazar » ; de fait, les correcteurs voient régulièrement surgir certains auteurs dans des réponses où on ne les attend guère, et à l'inverse, certains concepts sont attribués indifféremment à tel ou tel auteur...

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

#### *Question par question*

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

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

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

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

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

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

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

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

## Les conseils aux candidats

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

### *Démarches et attitudes à privilégier*

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

### *A éviter*

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

## Le déroulement des corrections et l'harmonisation

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

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

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

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

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

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

## **EPREUVE E4 – MGUC**

Le sujet est conforme aux exigences du référentiel. Il est intéressant et classique, respecte un bon équilibre entre la gestion et le management et balaye le programme des 2 années. Les travaux demandés sont les tâches classiques réalisées par le manager en milieu professionnel. Ils demandent des connaissances et la maîtrise des outils de gestion et de management.

C'est un sujet qui ne peut avoir surpris les candidats car il ressemble beaucoup aux deux derniers sujets des années précédentes.

La partie gestion, conséquente cette année, est en début d'épreuve et permet ainsi aux étudiants de l'aborder sereinement.



Les questions sont clairement posées et les annexes comportent de nombreux outils et formules pour aider le candidat.

### **La prestation des candidats**

A la surprise des correcteurs, les prestations ont été très décevantes. Les notes sont souvent moyennes ou faibles, rarement très bonnes. Elles démontrent que les candidats ne maîtrisent pas les outils de gestion et mal les outils de management. Les trois dossiers ont été traités de manière très inégale :

*Dossier 1* : Analyse de la situation financière et choix d'une offre de financement

Moyenne du dossier : 4.96 / 25

Le dossier a été peu traité, souvent commencé (FR, BFR et trésorerie ont été calculés) puis abandonné ( Ratios de structure et d'exploitation et mensualité d'emprunt) alors que les annexes fournissaient les formules.

*Dossier 2* : Analyse des performances avec un tableau de bord, un outil de planification et des calculs commerciaux

Moyenne du dossier : 12 / 30

Les tableaux de bord sont souvent pauvres en indicateurs (nous en trouvons 2 ou 3 alors que nous en attendions 6 pour donner tous les points). L'analyse qui suit est souvent superficielle à cause du manque d'indicateurs.

L'outil de planification (PERT, GANTT ou MPM) est plutôt bien maîtrisé. Les calculs commerciaux (calcul d'un nombre de produits à vendre pour atteindre la rentabilité) ont été très peu souvent réussis.

*Dossier 3* : Management d'équipe

Moyenne : 11.5 / 20

Sujet classique de management : un profil de poste dont beaucoup de candidats ne connaissent pas le forme, une annonce de recrutement qui n'a pas posé de difficultés, un plan de formation souvent faux car les candidats n'ont pas respectés les contraintes dictées dans l'énoncé (fin de l'épreuve ? traité après 4 h 30 de travail ?)

Forme : très variable selon les copies.

### **Conseils aux candidats :**

- travailler avec rigueur et constance les techniques de gestion et de management
- soigner la présentation des outils (tableau, PERT, GANT, MPM), la forme est notée
- soigner les analyses, ne pas rester superficiel.

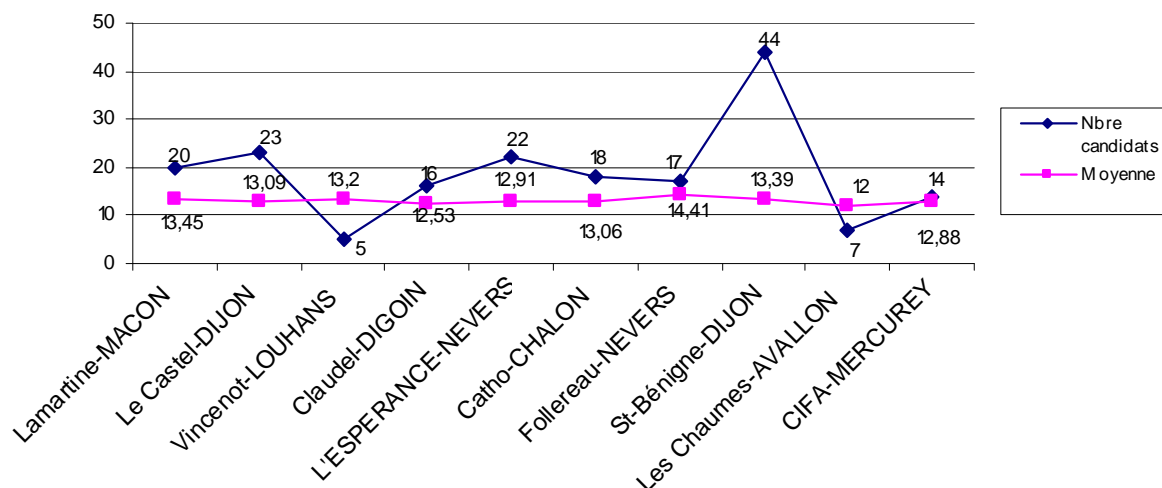
Le sujet a été très apprécié par les enseignants, ils souhaitent un sujet du même type l'année prochaine (une partie gestion en début de sujet)

## **E5- ACRC, FORME CCF**

### **Evolution des résultats**

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
ACRC CCF	13,2	13,3	13,4	13,4	12,92	13,19

## BTS MUC - ACRC sous forme CCF



### FORME PONCTUELLE

- Dates des épreuves : du mardi 22 mai au vendredi 25 mai 2012.
- Nombre de candidats inscrits : 120
- Nombre d'absents : 7

113 candidats se sont donc présentés devant 6 commissions composées de deux professeurs.

On peut à nouveau noter une baisse importante du nombre d'absents par rapport aux années précédentes (34 absents en 2010).

	2011	2012
Moyenne Générale	10.9	10.5
Ecart type	3.3	3.5
Note la plus basse	2	2
Note la plus haute	18	19

Répartition des notes		
[ 17 ; 20 ]	6	5.3 %
[ 14 ; 17 [	20	17.7 %
[ 10 ; 14 [	46	40.7 %
[ 8 ; 10 [	14	12.4 %
[ 5 ; 8 [	24	21.2 %
[ 0 ; 5 [	3	2.7 %
	113	

Ces statistiques permettent de mettre en évidence une légère baisse du nombre de candidats ayant atteint la moyenne et plus : 63.7 % (-2.1 pts) dont 40.7 % entre 10 et 14/20 (- 4.7pts)

Les notes se sont étalées de 2 à 19/20 avec un écart type de 3.5

### 1 / Commentaires sur les sujets et les corrections

Une commission s'est réunie la veille du début des épreuves pour préparer les sujets à partir de la base de données en rédigeant les questions 1 (question de cours) et 3 (ouverture du cas sur l'expérience professionnelle). Les sujets ont été distribués par demi-journée avec les corrections rédigées par la même commission.

### 2 - Commentaires sur les dossiers présentés

De grandes disparités ont été constatées entre les dossiers : certains sont très soignés et très professionnels, d'autres sont trop négligés avec beaucoup de fautes d'orthographe. L'ordre de présentation des différentes parties est respecté.

Des problèmes de conformité persistent et les membres du jury rencontrent les mêmes difficultés pour se positionner et évaluer ces candidats.

Cas :

- Candidat sans stage en continu (en entreprise seulement tous les vendredis)
- Des dossiers dont les documents administratifs ne sont pas signés ou non tamponnés.
- Candidats qui réalisent trois stages dans différentes unités commerciales (imposé par le centre de formation)

Des cas isolés ont posé des difficultés d'évaluation au jury : des étudiants dans des services marketing ou administratif avec très peu de contact clientèle. Ces étudiants ont rencontré beaucoup de difficultés à présenter des missions conformes au référentiel puisqu'il n'y a pas de Gestion Relation Clientèle.

Le jury a aussi constaté que la très petite taille de certaines unités commerciales ne permettait pas de réaliser des missions intéressantes en management (*ex : des commerces indépendants, boulangerie indépendante, parapharmacie*)

#### **4 - Commentaires sur les missions et activités réalisées**

L'ensemble reste encore très hétérogène. Des candidats présentent parfois seulement deux missions

Souvent les missions manquent de contenu et de documents preuves. Peu de mission vente. Certaines missions sont classées à la fois en GRC et en Management sans raison. Quelques candidats ont présenté des morceaux de PDUC en mission.

#### **5 - Commentaires sur la prestation des candidats**

La qualité des prestations est là aussi très hétérogène. Des candidats abordent l'épreuve avec beaucoup de sérieux et des efforts d'analyse. D'autres viennent très décontractés (y compris dans la tenue vestimentaire) sans connaître leur dossier, sans efforts de présentation : c'est souvent le cas pour des élèves redoublants qui retentent sans réelle conviction cette épreuve.

Des difficultés dans la gestion du temps (1ère partie) et une présentation du SIC souvent identique d'un candidat à l'autre d'un même centre de formation. Généralement, les candidats ont une bonne connaissance de leurs unités commerciales mais ont souvent des connaissances théoriques faibles et ont peu de recul dans le cadre de leur pratique professionnelle (donc des difficultés à résoudre le cas pratique et à répondre à la question 3)

### **E6- PDUC**

#### **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. »

### **Résultats**

Les statistiques s'établissent comme suit (compte non tenu des candidats qui gardent le bénéfice de leur note des sessions précédentes)

	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Candidats inscrits	314	353	342	378			
Nombre de candidats évalués	300	328	323	348	297	291	
Moyenne	12,1	11,7	11,0	11,3	11,7	11,6	12,0
Ecart type	3,3	3,5	3,2	3,6	3,6	3,5	3,1
Note la plus basse	1,0	1,0	4	2	3	2	5
Note la plus haute	20,0	19,5	19	20	20	20	19

La répartition des notes a été la suivante :

	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
17 et +	25 8,3 %	8,5 %	3,7 %	6,6%	10,4 %	7,6 %	7,2 %
[14 à 17 [	83 27,7 %	23,8 %	19,2 %	22,4%	22,6 %	22,7 %	25,6 %
[10 à 14 [	125 41,7 %	40,2 %	42,4 %	37,4%	37,4 %	42,3 %	46,9 %
[8 à 10 [	35 11,7 %	14,6 %	18,6 %	17,2%	15,2 %	13,1 %	10,5 %
[5 à 8 [	30 10,0 %	11,9 %	15,5 %	14,4%	13,1%	13,7 %	9,8 %
Moins de 5	2 0,7 %	0,9 %	0,6 %	2%	1,3 %	0,7 %	0 %
	300 100 %						

Répartition par rapport à la moyenne :

	2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Notes sup à 10	77,7 %	72,6 %	65,3 %	66,4 %	70,4 %	72,6 %	79,7 %
Notes inf à 10	23,3 %	17,4 %	34,7 %	33,6 %	29,6 %	27,5 %	20,3 %

#### Remarques pour cette session

- Le nombre d'absents a diminué (14 absents contre 25 absents en 2011) et s'établit à 4,5 % (contre 7 % en 2011), absences principalement des candidats isolés ou provenant de centres de formation hors contrat.
- La proportion de candidats ayant obtenu la moyenne (77,7 %) a progressé de 5,1 points par rapport à 2011 (il faut remonter à 2006 pour retrouver une proportion relativement similaire).

#### Commentaires sur les dossiers présentés

En règle générale, les dossiers sont conformes, variés, soignés et répondent aux exigences du référentiel (plan, nombre de pages. de plus, ils offrent des thématiques variées et intéressantes).

Certains dossiers manquent toutefois de véritable analyse et la qualité orthographique faible ; il en est de même pour la syntaxe.

Les commissions constatent également une uniformisation des dossiers, en particulier ceux des candidats issus de la formation initiale pour lesquels la spécificité des unités commerciales n'est pas toujours mise en avant.

La circulaire nationale d'organisation et le référentiel apportent toutes les informations sur la réglementation concernant le dossier à élaborer pour cette épreuve.

#### Commentaires sur les projets présentés

Les projets sont variés et les secteurs professionnels abordés sont diversifiés.

Quelques projets sont intéressants, avec une grande réflexion et des analyses concrètes, mais beaucoup de projets restent superficiels, rarement innovants et souvent détachés de la réalité commerciale de l'unité commerciale.

Les raisons sont parfois dues à l'unité commerciale d'accueil :

- Des projets réalisés dans des services commerciaux et non dans une unité commerciale.
- Contraintes de l'unité commerciale (notamment les réseaux intégrés) dont les projets pénalisent les candidats car ils ne permettent pas l'élaboration de solutions innovantes.
- Peu de liberté laissée aux stagiaires qui ne sont souvent que des « exécutants »
- Certains projets sont en fait des missions intégrées dans une pseudo démarche de projet (phoning par exemple)
- Pertinence de certains projets en adéquation avec le niveau BTS.

#### Commentaires sur la prestation des candidats

Globalement, le déroulement de l'épreuve semble connu, la présentation est préparée et la durée de 15 minutes est respectée. Les prestations sont globalement correctes malgré une grande hétérogénéité.

Les bons candidats, ont réalisé des prestations remarquables, avec :

- un travail sérieux et appliqué
- une présentation originale et professionnelle
- une bonne utilisation des outils de présentation
- des visuels de grande qualité
- une argumentation claire et structurée
- une bonne implication dans le projet
- de l'envie, de l'enthousiasme, du dynamisme

#### **Conseils aux candidats**

- Ne pas lire
- Apporter les documents nécessaires pour mettre en valeur le travail effectué (mais, pour certains candidats, réduire le nombre d'annexes pour rendre la présentation plus compréhensible).
- Être convaincu du bien fondé de son projet pour convaincre le jury
- Connaître les notions mobilisées lors du projet
- Assurer le suivi du projet jusqu'à son terme.
- Avoir plus de recul et réaliser une analyse a posteriori du travail réalisé.