



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



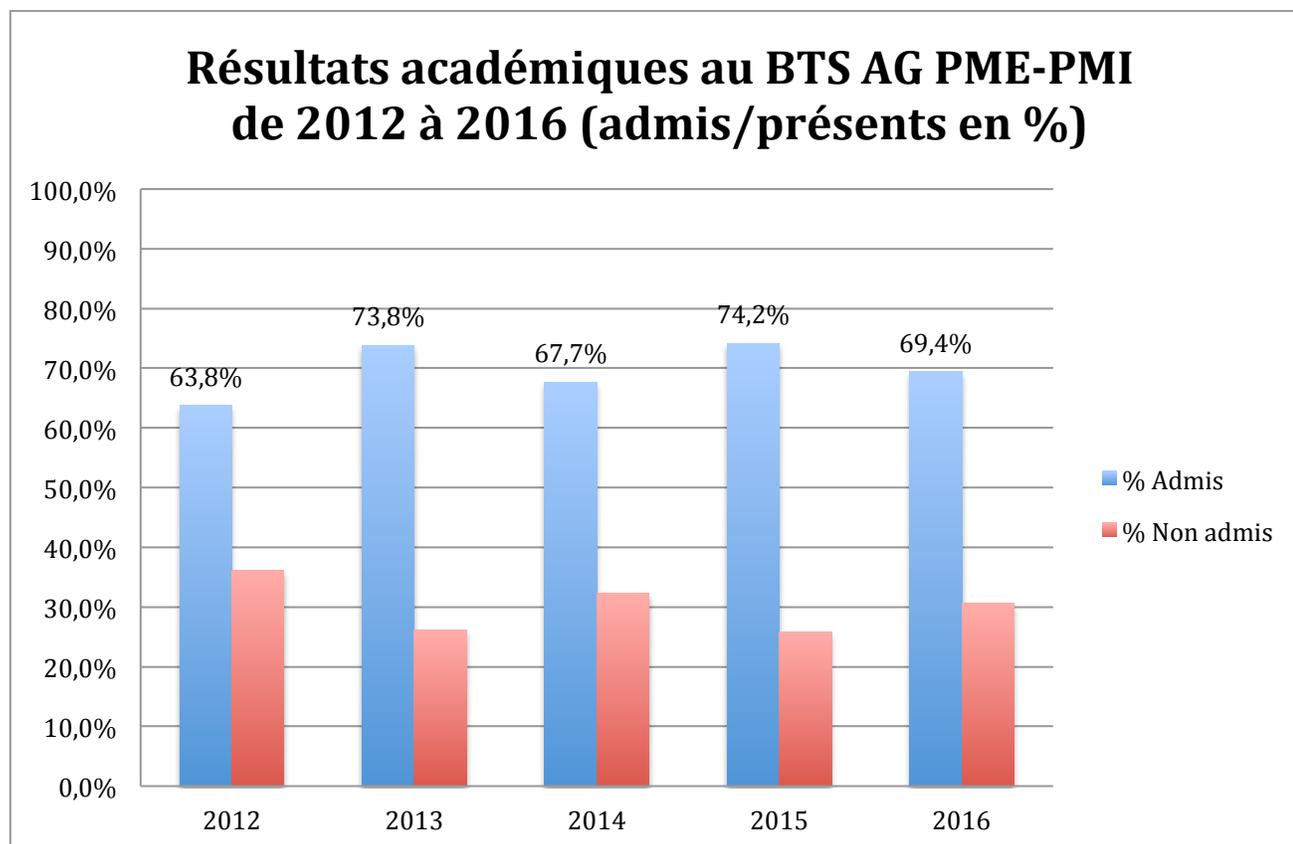
Brevet de technicien supérieur « Assistant de gestion PME – PMI »

Session 2016

RAPPORT DE JURY

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RESULTATS GLOBAUX – EVOLUTION



12 RESULTATS PAR ETABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A07 DIJON			
0210012Z LEGT S. LIEGEARD BROCHON	19	11	57.9%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	3	3	100%
0210047M LEGT ANNA JUDIC SEMUR	19	10	52.6%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	23	21	91.3%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	2	-	0%
0211985U SB FORMATION DIJON	5	2	40.0%
0212002M DIJON FORMATION	14	13	92.9%
0212191T GRETA 21 DIJON	7	6	85.7%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	13	9	69.2%
0580761M LYCEE MAURICE GENEVOIX DECIZE	12	9	75.0%
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	1	-	0%
0710018J LEGT J WITTMER CHAROLLES	12	11	91.7%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	-	0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	2	1	50.0%
0711567T GRETA 71 CHALON SUR SAONE	1	1	100%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	11	8	72.7%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	5	5	100%
071230SM CHAMBRE COMM INDUS MACON	12	7	58.3%
071450SA CHALON FORMATION	14	10	71.4%
089002SB ISOLES YONNE	6	3	50.0%
0890992V CIFA INTERPROFESSIONNEL YONNE	9	5	55.6%
0891076L GRETA 89 AUXERRE	2	-	0%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	18	10	55.6%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	2	-	0%
TOTAL	213	145	68.1%

13 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

EPREUVES	2012	2013	2014	2015	2016
E1. Culture générale et expression	9,22	10,57	9,65	9,29	9,06
E21. LVE Compréhension de l'écrit et expression écrite	9,69	10,9	8,85	11,20 (ang)	11,19
E21. LVE Production orale en continu et interaction	9,37	11,6	11,8	12,79 (ang)	10,15 (ang)
E22. LVE Compréhension de l'oral			10,68	10,45 (ang)	12,09 (ang)
E31. Économie-Droit	8,35	9,24	9,78	9,69	8,60
E32. Management des entreprises	10,03	10,67	7,71	9,29	10,54
E4.1 Gestion relations clients/fournisseurs	11.61	12,17	12,78	12,31	12,31
E4.2 Communication professionnelle	11.61	12,04	12,54	12,32	12,45

EPREUVES	2012	2013	2014	2015	2016
E5 Organisation et gestion de la PME	9.82	11,16	9,45	11,39	11,89
E 6.1 Analyse du SI et des risques informatiques	10.03	10,90	10,68	10,59	11,11
E 6.2 Projet développement PME	11.08	11,54	11,89	12,25	12,16

2 LES RESULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GENERALE ET EXPRESSION – E1

Le thème proposé pour l'épreuve de culture générale et expression « Je me souviens »

Pour cet exercice, les documents proposés étaient :

- Document 1 : Patrick GARCIA, Exercices de mémoire ? Les pratiques commémoratives dans la France contemporaine », *La mémoire, entre histoire et politique*, Éditions La Documentation Française, juillet-août 2001
- Document 2 : Tzetan TODOROV, « La vocation de la mémoire », *La mémoire, entre histoire et politique*, Éditions La Documentation Française, juillet-août 2001
- Jean-Pierre STROOBANTS, « Le rendez-vous manqué de l'Europe avec le centenaire », *Le Monde*, mardi 11 novembre 2014
- Victor HUGO, « Funérailles de l'Empereur, le 15 décembre 1840 », *Choses vues 1830-1848*, Éditions Gallimard.

Observation sur les prestations des candidats

Les membres du jury formulent les remarques suivantes :

- dans l'ensemble, la connaissance des principes des exercices progresse ;
- la mise en œuvre reste toutefois difficile. En effet, la confrontation réelle des documents reste délicate pour certains candidats. Paraphrase et montage de citations sont à déplorer dans les travaux les plus fragiles.
- la maîtrise de l'expression personnelle demeure fragile faute de références culturelles.

Observations relatives à la synthèse de documents

Les documents du corpus amenaient les candidats à s'interroger sur la nécessité d'encourager la tenue de cérémonies commémoratives dans notre société.

Certains principes sont à mieux maîtriser dans l'exercice de synthèse :

- la concision est la qualité première attendue, sans que cela nuise à la pertinence du propos ni à la qualité de l'argumentation ;
- la synthèse, par nature, suppose non seulement la confrontation des thèses, mais la mise en perspective des arguments et même celle des modes argumentatifs ;

- la reformulation des documents fonde l'exercice ; or paraphrase et montage de citations sont à déplorer dans un certain nombre de copies ;
- les candidats peinent souvent à proposer une réflexion structurée et progressive, comme le révèle parfois l'absence de plan ;

Observations portant sur l'écriture personnelle

La consigne de l'exercice d'écriture personnelle était la suivante :

Selon vous, des cérémonies collectives, liées à la mémoire de faits passés, sont-elles nécessaires dans notre société ?

Vous répondrez à cette question d'une façon argumentée en vous appuyant sur les documents du corpus, vos lectures et vos connaissances personnelles.

Le sujet amenait les candidats à s'interroger sur la nécessité d'organiser des cérémonies collectives afin de sauvegarder le souvenir des événements passés.

- La production, souvent succincte, ne permet de développer une pensée organisée.
- Le manque, voire l'absence de culture personnelle est à déplorer dans de nombreuses copies.
- L'analyse souvent superficielle du sujet ne permet pas de mettre en lumière sa spécificité par rapport à la thématique nationale. Le sujet rarement problématisé amène les candidats à l'aborder d'une façon trop générale ou inadaptée. La notion de « commémoration collective » a souvent laissé la place, dans les copies, à celle de « souvenirs personnels ».

Présentation et maîtrise de la langue

- Les candidats oublient parfois qu'une copie soignée, lisible et aérée facilite le travail de correction.
- Les règles de syntaxe sont globalement maîtrisées lorsqu'il ne s'agit pas de phrases complexes.
- Les erreurs de langue, notamment le non-respect des règles d'accord, sont fréquentes et peuvent freiner la compréhension du propos.
- Le lexique tend à s'appauvrir, d'où le recours à la paraphrase.

Principaux conseils aux candidats

Sur la forme, il est important de penser à rédiger une copie soignée, lisible et aérée (une ligne sur deux si besoin), ce qui facilite le travail de correction.

Concernant le fond, les principes de l'exercice de synthèse sont à conforter :

- la concision est la qualité première attendue, sans que cela nuise à la pertinence du propos ni à la qualité de l'argumentation ;
- la synthèse, par nature, suppose non seulement la confrontation des thèses, mais la mise en perspective des arguments et même celle des modes argumentatifs ;
- la reformulation des documents fonde l'exercice ; cela interdit la reprise à l'identique des textes ou la citation ;

De nombreuses organisations de synthèse ne relèvent pas d'un plan : celui-ci, qui comporte deux parties au moins, doit assurer une progression continue et explicite de la pensée.

Dans l'exercice d'expression personnelle, l'analyse du sujet doit mettre en lumière la spécificité du sujet par rapport à la thématique nationale. L'expression personnelle doit s'appuyer sur la culture personnelle et ne saurait se limiter aux références tirées des textes proposés en première partie.

22 LANGUES VIVANTES – E2

COMPTE RENDU DES EPREUVES ECRITES 2015 (pour l'anglais uniquement)

Épreuve : E2-AA Compréhension + Expression Écrite

L'épreuve écrite d'anglais comporte d'une part, un compte-rendu en français d'un article de presse et d'autre part, la rédaction d'un courrier professionnel en anglais.

Si la compréhension du texte s'est avérée tout à fait convenable, la technique du compte-rendu n'est par contre pas toujours maîtrisée : introduction parfois absente et conclusion se résumant à la reprise de la dernière idée du texte, quand elle n'est pas parfois même absente. Il faut rappeler aux candidats que la conclusion doit être l'occasion d'élargir l'idée principale du texte, et/ou de réagir personnellement.

Enfin, de nombreux candidats n'ont pas fait de plan, se contentant de lister les idées de façon linéaires. Il convient de rappeler que le compte rendu est un exercice de synthèse, et qu'il ne s'agit donc pas de paraphraser l'article de départ. La paraphrase, si elle rassure les candidats et leur évite d'avoir à raisonner en termes d'organisation des idées, conduit bien souvent les candidats à dépasser le nombre de mots autorisés. Le jury a sanctionné les copies qui dépassaient trop largement le nombre de mots imposés.

La lettre professionnelle à rédiger en anglais se présentait cette année sous la forme d'un email. Les candidats semblent avoir bien compris les modalités de cet exercice et n'ont, dans l'ensemble, pas oublié d'items exigés dans l'énoncé. L'anglais de certaines copies étant malheureusement assez pauvre, le jury a récompensé les efforts de rédaction, et le choix d'un lexique varié et adapté.

En guise de conclusion, pour le compte-rendu, le jury encourage vivement les candidats à faire porter leurs efforts sur la rédaction d'une introduction (avec les dates, origines, et **thème principal** du texte) et d'une conclusion **personnelle**. Il est également conseillé d'organiser de façon logique le corps de leur devoir. Un soin tout particulier devra être prêté à la rédaction du courrier : s'il est en effet nécessaire d'avoir tous les items requis, il faut avant tout qu'ils soient formulés dans un anglais compréhensible et aussi grammaticalement acceptable que possible...

Épreuve : E2-AB Production orale

Commentaire sur l'épreuve

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

Si les consignes de présentation ont été assez bien respectées dans l'ensemble, il convient toutefois de rappeler les points suivants :

- Le rapport de stage devra comporter entre 500 et 1000 mots, répartis sur 3 pages. Les textes officiels prévoient que ce rapport peut être rédigé **en anglais ou en français**.

Compte tenu de la nécessité de maîtriser le vocabulaire spécifique à l'expérience professionnelle, le jury conseille toutefois aux candidats de rédiger leur rapport en anglais.

- Certains rapports étaient beaucoup trop succincts, et ne permettaient pas aux candidats de présenter de façon satisfaisante leur expérience professionnelle.
- La fiche de communication, incluse après la présentation générale, devra elle aussi être rédigée **en anglais**.
- Le rapport doit mettre l'accent sur les tâches confiées au candidat dans le cadre professionnel, sur son rôle dans l'entreprise et sur le bilan qu'il ou elle tire de cette expérience (difficultés, réussites, compétences développées etc.). Certains candidats ont axé la quasi-totalité de leur rapport sur une présentation de leur entreprise (historique, activités etc.), ce qui ne doit représenter qu'une partie mineure et ne correspondait donc pas aux attentes du jury.
- Les stages portant sur des situations passées pour l'ensemble des candidats ayant suivi une formation initiale, il convient d'être assez rigoureux sur l'emploi du prétérit et des temps du passé en général. Pour les candidats issus de formations en alternance, l'emploi du présent est bien évidemment parfaitement adapté.
- La première page devra faire apparaître le nom du candidat accompagné ou non de son centre de formation, illustrée éventuellement par le logo de l'entreprise.
- Des annexes sont autorisées, pour autant qu'elles apportent un complément d'information utile lors de la présentation (par exemple, documents liés aux tâches réalisées pendant le stage) et qu'elles sont dans la mesure du possible rédigées en anglais.
- Les illustrations, tableaux, graphiques etc. n'ont également leur place que s'ils sont rédigés en anglais. Cet effort de traduction ne peut être que bénéfique aux candidats.
- Il est inutile d'y adjoindre quelque document officiel que ce soit attestant de la participation du candidat à un stage ou la formation.
- Ce rapport devra être relié, afin d'en faciliter la lecture par le jury. Les classeurs ou pochettes plastiques sont à éviter.
- Les candidats **ne sont pas autorisés** à utiliser ce rapport pendant le temps de préparation. Il convient donc d'en connaître le contenu à l'avance, afin de pouvoir prendre en note les éléments importants au cours des 20 minutes de préparation.

Commentaire sur la prestation des candidats

Il est nécessaire de prévenir les futurs candidats de ne pas réciter « par cœur » leurs écrits, surtout pour la fiche de situation professionnelle en interaction. Il faut également prendre en compte le conseil donné plus haut, à savoir centrer la présentation sur le candidat et son expérience dans l'entreprise.

Conseils aux candidats

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

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

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

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

Épreuve : E2-B Compréhension Orale

Cette épreuve est difficile. Pour rappel :

- Deux écoutes seulement du document audio ou vidéo sont proposées.
- Le compte-rendu doit être rédigé en anglais.

Il convient donc de s'exercer avec méthode à cette épreuve.

23 ECONOMIE DROIT – E3A

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

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

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

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

Le sujet

Le sujet d'économie porte sur la finance solidaire. Le candidat dispose d'un dossier documentaire. A partir de celui-ci et de ses connaissances personnelles, le candidat doit rédiger une note structurée et argumentée en se basant sur trois questions.

Le sujet de droit traite des pourparlers, du droit de retrait du salarié en cas de danger grave et imminent, des restrictions à l'usage des TIC imposées à l'employeur en matière de recrutement et en matière de contrôle et de surveillance des salariés.

La prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à 9 sur 20 (après arrondi de la note globale). Les notes sont meilleures en droit (environ 1,5 point de plus en moyenne).

Commentaires sur la forme.

En général, la méthode a été respectée. La forme a été prise en compte dans le barème. Les correcteurs soulignent toutefois de trop nombreuses fautes d'orthographe et d'expression.

Commentaires sur le fond.

➤ En économie :

Les étudiants ont paraphrasé les documents qui présentaient la finance solidaire, thème que la plupart d'entre eux découvraient à l'examen. Certaines définitions proches ont posé problème aux candidats : finance solidaire/placement solidaire ; question relative au financement interne/externe, finance et épargne solidaires. La formulation de la troisième question, plus complexe, a fait que de nombreux candidats n'ont pas abordé les notions de croissance et d'investissement.

➤ En droit :

Les travaux demandés sont conformes aux attentes.

Conseils aux candidats

En économie :

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

En Droit :

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

25 MANAGEMENT – E3B

À propos du sujet

Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale classique portant sur une entreprise de service. Il est jugé intéressant, accessible et semble à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources originales, variées (texte, tableau, organigramme, entretien avec le dirigeant) et claires.

Le questionnaire permettait d'évaluer les connaissances suivantes : style de direction, moyens de coordination, diagnostic stratégique, stratégies globales et structures.

L'identification du problème de management n'était pas demandée aux étudiants, mais était posée par le sujet, ceci afin de permettre aux candidats de mener une réflexion plus guidée au regard des dysfonctionnements observés et de proposer des solutions réalistes et opérationnelles.

Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait en incipit aux candidats de mobiliser les concepts et références d'auteurs dès lors qu'ils étaient pertinents et que le lien avec le contexte était argumenté (il ne s'agissait ni d'en faire un catalogue ni une récitation du cours).

Le barème de correction a été apprécié dans la mesure où il apportait de la sécurité aux étudiants sérieux et ayant une bonne connaissance du programme de management des entreprises. En effet, les premières questions, très classiques, permettaient d'obtenir assez facilement la moyenne.

En revanche, l'évaluation des dernières questions a été plus délicate, la formulation des questions, sujette à ambiguïté, ayant visiblement posé problème aux candidats.

Les références théoriques étant attendues, elles ne donnaient lieu à aucun point bonus, permettant ainsi une plus grande équité d'évaluation de l'examen. Par ailleurs, l'attention des correcteurs était portée davantage sur la maîtrise des contenus et sur la démarche argumentative plutôt que sur les seuls noms d'auteurs. Ainsi, les réponses d'étudiants présentant les différentes typologies étaient valorisées même si elles ne nommaient pas expressément le(s) auteur(s).

La prestation des candidats

Éléments statistiques

Nombre de copies évaluées : 1.312

Moyenne : 10,73

Médiane : 10,5

Écart type : 3,38

L'éventail des points a été très largement utilisé (de 1 à 20) avec une proportion élevée de candidats ayant obtenu une note supérieure ou égale à 14 (un candidat sur cinq). Cependant, un tiers des candidats n'a pas obtenu la moyenne à l'épreuve.

De l'avis général, la qualité d'ensemble s'améliore légèrement. D'une part, de réels efforts de présentation des copies ont été soulignés et appréciés. D'autre part, des efforts d'argumentation ont été fournis.

Question par question

Question 1 : Caractériser le style de direction

Moyenne : 1,35/2

Question assez bien traitée par les candidats puisque 60 % ont obtenu la note maximale. La plupart ont bien caractérisé le style de direction. On dénote toutefois quelques confusions entre style participatif et style consultatif.

Question 2 : Présenter un diagnostic externe.

Moyenne : 2,42/4

Les candidats se réfèrent pour la plupart à l'outil PESTEL, parfois aux forces concurrentielles de M. Porter, pour structurer leur diagnostic. En revanche, quelques-uns utilisent à mauvais escient le modèle SWOT, alors que celui-ci fait référence à l'ensemble du diagnostic, interne et externe. De même, près d'un quart n'atteint pas la moyenne à cette question, pourtant très classique, en raison d'une difficulté à isoler les seuls éléments de diagnostic externe. Beaucoup ne vont pas au bout du diagnostic en ne distinguant pas les opportunités des menaces.

Question 3 : Identifier la stratégie globale**Moyenne : 1,14/2**

La question a été majoritairement bien traitée, dans la mesure où les deux réponses, diversification ou spécialisation, étaient acceptées. Toutefois, la justification a été souvent pittoresque (ainsi, apprend-on que l'entreprise est spécialisée car... les salariés sont spécialisés !), voire absente. La référence théorique aux travaux d'I. Ansoff est connue d'une majorité des étudiants.

Question 4 : Repérer les mécanismes de coordination**Moyenne : 0,92/2**

De nombreux candidats ne connaissent pas les mécanismes de coordination de H. Mintzberg. La question a ainsi été fort mal traitée par une grande majorité d'entre eux, moins d'un quart obtenant la moyenne.

Le fait que cette question avait été accompagnée d'une ressource lors d'une précédente session de l'examen, explique peut-être l'absence de connaissance théorique des candidats.

Question 5 : Analyser les facteurs déterminant la décision d'investir dans les nouvelles technologies**Moyenne : 1,36/2**

Si les candidats repèrent assez bien deux facteurs qui ont influencé le choix d'investir, plus rares sont ceux qui enrichissent leurs argumentations de références théoriques (H. Simon avec son modèle IMC, quelques références aux facteurs de contingence, parfois L. Greiner). Les réponses portent davantage sur la concurrence et sur la demande.

Question 6 : Identifier et justifier l'influence des nouvelles technologies sur la structure de l'entreprise**Moyenne : 1,36/3**

Les correcteurs ont choisi de corriger de façon globale les questions 6 et 7 puisque les solutions proposées devaient découler des dysfonctionnements et/ou opportunités relevés à cette question. Les correcteurs ont donc fait preuve d'ouverture d'esprit en valorisant les candidats qui, d'une part ont développé une argumentation pertinente, et, d'autre part, ont su garder une cohérence avec leur réponse à la question suivante.

Question 7 : Proposer des solutions opérationnelles qui permettront la réussite de ces changements**Moyenne : 2,7/4**

Là encore, la formulation de la question a induit les candidats à ne traiter la question que de façon partielle. En effet, le terme « opérationnel » a été analysé par certains candidats, comme « relevant du management opérationnel ». De ce fait, ils n'ont alors proposé que des solutions de court terme, et non relatif à la structure, ce qui explique le peu de solutions proposées.

Conseils aux candidats

L'épreuve de management des entreprises nécessite des réponses argumentées et structurées faisant référence à des contenus théoriques et à des auteurs.

Réussir l'épreuve implique de donc de respecter, outre un apprentissage régulier et approfondi des notions, concepts et auteurs de l'ensemble du programme (*ie* des deux années), certaines règles méthodologiques :

- Repérer et définir les mots clés.
- Prendre le temps de lire l'ensemble des ressources fournies.
- Traiter le sujet méthodiquement, dans l'ordre des questions, et en indiquant clairement le numéro de chaque question traitée. Celles-ci sont organisées de façon à faciliter la compréhension du sujet et de sa problématique.

- Bien lire les questions, les relier aux concepts, notions et auteurs étudiés, afin d'identifier le travail demandé (et éviter ainsi le hors-sujet) et de structurer la réponse. Il convient de mobiliser ces références théoriques explicitement, en ne se contentant pas de recopier des passages entiers de ressources sans analyse (et éviter ainsi de se contenter de paraphraser).
- Veiller à proposer des solutions cohérentes avec le problème de management identifié et prendre le temps de développer et d'argumenter ces différentes solutions.
- Présenter une copie agréable et facile à lire (la forme doit mettre en évidence la structure de la réponse) et soigner l'expression ainsi que l'orthographe.

Un entraînement régulier et motivé est la plus sûre clé de la réussite. Pour cela, depuis 2010, de nombreux sujets permettent d'étudier les problématiques de management des entreprises.

26 GESTION RELATIONS CLIENTS/FOURNISSEURS – E41

Cette épreuve permet d'évaluer les compétences professionnelles acquises par le candidat en matière de gestion des relations avec les clients et avec les fournisseurs. Ces compétences intègrent le recours aux fonctionnalités d'un tableur et d'un progiciel de gestion intégrée dans ses fonctions commerciales et comptables.

L'épreuve prend appui sur l'étude de situations de gestion des relations avec les clients ou les fournisseurs au sein d'une PME. Ces situations ont été vécues ou observées par le candidat au cours de son stage de première année ou à l'occasion de son expérience professionnelle. Elles sont représentatives des travaux réalisés ou observés par le candidat au sein de la PME, et doivent couvrir, au total, au moins cinq tâches, parmi celles définies dans le référentiel, réparties au sein des activités A1 et A2. L'une d'elles, au moins, doit mobiliser le module commercial ou comptable d'un progiciel de gestion intégrée ou, à défaut, un logiciel de gestion commerciale ou comptable.

Épreuve en CCF

Commentaires relatifs à l'épreuve ponctuelle

Les candidats présentent la plupart du temps des dossiers qui respectent les obligations d'examen. Cependant, la variété des activités fait parfois défaut : sont surtout proposées des activités *surtout administratives* et peu comptables, ou peu tournées vers des activités de gestion. On retrouve par ailleurs des activités de communication écrite ce qui fait *redondance* avec l'épreuve de communication écrite ou orale.

Concernant l'utilisation des outils informatiques, le PGI est sous utilisé voire trop peu maîtrisé, ce qui pénalise les candidats. Les fonctionnalités restent surtout simples : enregistrement de fournisseurs, clients, bon de commande, facturation. Les fonctionnalités avancées, échéancier fournisseurs, clients ne sont pas maîtrisés.

Il en est de même pour le tableur. La maîtrise du logiciel est superficielle, et l'utilisation reste sommaire.

Lors de leur prestation, les candidats passent encore trop de temps sur la présentation de l'entreprise et ne mettent pas assez en valeur les activités réalisées. Les prestations sont diverses, il y a de très bons candidats, qui ont pris du recul et on fait preuve de pertinence et qui ont su retranscrire les enjeux des missions confiées. D'autres candidats manquent de curiosité et de préparation à l'oral. Un oral ne s'improvise pas !

Conseils aux candidats : avoir du recul, faire preuve de curiosité et faire le lien avec les enseignements de management notamment pour savoir d'écrire les objectifs

27 COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE – E42

Cette épreuve permet d'évaluer les capacités du candidat à :

- Analyser une situation de communication professionnelle dans ses différentes dimensions ;
- mobiliser ses connaissances et ses compétences aussi bien dans le cadre de situations de communication interne qu'externe ;
- concevoir des modèles de documents papier et électroniques ;
- rédiger, mettre en forme et diffuser des documents ;
- adopter un comportement relationnel adapté à un contexte donné ;
- prendre en compte des aléas et imprévus qui caractérisent la plupart des situations de travail rencontrées par l'assistant(e) ;
- maîtriser les outils bureautiques dans le champ de la communication.

Épreuve en CCF : voir le référentiel

Commentaires relatifs à l'épreuve ponctuelle

Le candidat mène, à l'occasion de sa formation, de son stage ou dans le cadre de son expérience professionnelle, deux séries de travaux relatifs à la communication écrite et à la communication orale professionnelles.

Communication écrite

1^{er} temps : les candidats présentent oralement, pendant 10 minutes maximum, la situation de communication écrite retenue par le jury (le contexte de réalisation des travaux, les productions écrites réalisées, l'environnement technologique des actions menées et les fonctionnalités mobilisées) ainsi que le prolongement du cas préparé en amont.

2^{ème} temps : les candidats échangent ensuite, pendant 10 minutes environ, avec les interrogateurs, sur les fonctionnalités des différents logiciels, les actions de communications écrites menées dans un contexte professionnel et réalisent différentes manipulations informatiques.

Communication orale

1^{er} temps : les candidats présentent oralement, pendant 5 minutes maximum, la fiche de communication orale retenue par le jury et introduisent la problématique du prolongement préparé en amont.

2^{ème} temps : les candidats participent ensuite, pendant 15 minutes, à un jeu de rôle interactif avec le jury dans le cadre d'une situation de communication orale choisie et préalablement construite par la commission et analysent ensuite la situation jouée (en termes d'atteinte des objectifs, de stratégies).

Note de commentaire sur la session 2016

Globalement, les dossiers fournis (essentiellement constitués de 4 fiches de communication écrite et 3 fiches de communication orales) étaient conformes aux exigences des commissions. Toutefois, les commissions souhaiteraient disposer de l'ensemble des travaux de communication

écrite sous forme papier ou numérique lors de la lecture des dossiers et conception des prolongements. Par ailleurs, les membres du jury apprécieraient que les candidats préparés par un même centre présentent au moins 3 situations de communication écrites communes (sur les 4 exigées par l'épreuve) de façon à ne pas multiplier les sujets d'extension à concevoir par les jurys.

Conseils aux candidats :

- Il est important de limiter le temps de présentation de l'entreprise aux seuls éléments essentiels.
- Le scénario de communication orale doit être analysé avec soin lors des 40 minutes de préparations.
- La présentation des documents numériques issus de l'entreprise est appréciée par les jurys.
- La maîtrise des logiciels est attendue : traitement de texte, tableur et Système de gestion de base de données. Ce dernier logiciel doit faire l'objet d'une attention particulière tant sa maîtrise lors des sessions précédentes est jugée insuffisante.
- Il est conseillé aux candidats de s'entraîner à l'oral dans les conditions de l'épreuve.
- Une attitude « professionnelle » est attendue lors de la prestation orale. Celle-ci passe par un effort vestimentaire, un registre de langue adapté, une écoute attentive des questions, une bonne gestion du temps.

26 ORGANISATION ET GESTION DE LA PME – E5

Pour rappel, l'épreuve E5 correspond à une épreuve écrite d'une durée de 4 heures. L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas portant sur l'étude d'une situation d'organisation et de gestion d'une PME. La situation proposée s'inspire d'un cas réel.

Elle comporte plusieurs parties couvrant différents champs des sous-activités concernées et prend appui sur des documents destinés d'une part à situer le contexte professionnel et d'autre part à fournir les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés.

L'épreuve permet d'évaluer le candidat en situation d'analyse et de résolution de problèmes d'organisation et de gestion au sein d'une PME.

L'objectif est de vérifier les capacités du candidat à :

- analyser des problèmes d'organisation et de gestion d'une PME ;
- choisir les méthodes et techniques appropriées et les mettre en œuvre ;
- mobiliser les savoirs associés dans le cadre de l'analyse et de la résolution des problèmes posés ;
- proposer des solutions cohérentes et argumentées.

Commentaires sur le sujet

Le sujet était conforme au référentiel mais beaucoup de candidats ont à l'évidence manqué de temps pour traiter le dossier 3. Pour la partie communication, il reprenait les mêmes travaux que ceux demandés les années passées. Par exemple, il est demandé de rédiger un communiqué de presse pour la troisième année consécutive.

Commentaires relatifs à la prestation des candidats

Dossier 1 :

- Les résultats sont assez satisfaisants. Le style impersonnel du communiqué de presse est peu respecté (beaucoup de « nous »).

- Concernant l'analyse de situation pour le budget meeting, la contrainte « panneau plastique le moins cher » n'est pas clairement exprimée même si elle semble prise en compte dans les calculs.

Dossier 2 :

- L'analyse de la situation de travail est satisfaisante.
- Le calcul de l'indemnité d'astreinte n'est pas compris.
- Les arguments sont trop souvent énoncés sans explication. Trop de copier coller.

Dossier 3 :

- Il constitue le dossier le moins bien réussi, tout particulièrement la présentation d'un outil de visualisation. Ce dernier est soit omis soit mal maîtrisé.

27 ANALYSE DU SYSTEME D'INFORMATION ET DES RISQUES INFORMATIQUES – E61

Cette épreuve permet d'évaluer le candidat en situation d'analyse du système d'information et d'assistance à la gestion des risques informatiques d'une PME.

L'objectif est de vérifier les capacités du candidat à :

- analyser l'organisation du système d'information d'une PME ;
- proposer des améliorations ou des évolutions du système d'information de la PME en fonction de problèmes repérés ou pour répondre à des besoins nouveaux ;
- présenter les composantes de la politique de sécurité informatique de la PME ;
- proposer des améliorations à cette politique en fonction des problèmes repérés ;
- mettre en place un système de classement et d'archivage.

Épreuve en CCF

Commentaires relatifs à l'épreuve ponctuelle

Le sujet est conforme à ce qui est attendu. Il ne présente pas de difficultés particulières, certaines questions apparaissent même comme simples (requête SQL, DER). Les correcteurs ont apprécié l'aspect novateur de certaines questions moins techniques que dans les sujets précédents et plus proches de la réalité des PME (arborescence, règles de nommage, cloud, applications informatiques). Ces questions n'ayant jamais été posées dans les sujets précédents.

Les copies sont dans l'ensemble d'un niveau correct, toutes les questions sont traitées ; Il manque cependant dans certaines copies un effort de structuration des réponses.

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

- partie 1 :

Le formalisme du DER est en partie acquis.

Les requêtes SQL, quant à elles ne présentent pas de difficulté particulière. De plus, un lexique SQL est fourni en annexe. Malgré cela, certains candidats ont du mal à finaliser correctement les requêtes.

Pour la question 1.4, les notions d'arborescence et de nommage ne sont pas acquises, ils ne peuvent répondre alors correctement à la question.

- partie 2 :

Cette partie ne présente pas de difficulté technique, les annexes en nombre permettent de répondre aux différentes questions relatives au cloud et à la qualité des logiciels. Cependant, les réponses sont incomplètes et insuffisamment structurées.

28 PROJET DE DEVELOPPEMENT DE LA PME – E62

Au cours de ses stages ou de son expérience en entreprise, le candidat doit participer à la conduite d'un projet se rapportant à une ou plusieurs des sous activités ci-dessus. Lors de la réalisation de ce projet, il doit nécessairement utiliser l'un des logiciels suivants : logiciel de gestion de projet, PGI, logiciel de gestion financière, logiciel de gestion des ressources humaines ou logiciel de gestion du personnel, logiciel de gestion du temps, logiciel de traitement d'enquêtes.

La démarche de conduite du projet menée par le candidat implique : nécessairement

- l'identification ou l'expression d'un besoin et la définition d'un objectif à atteindre en termes qualitatif ou quantitatif (exemples : amélioration d'une procédure, mise en place d'une démarche de certification, d'un système de gestion des connaissances, d'outils de contrôle de gestion, étude de rentabilité, fidélisation de la clientèle, analyse des risques dans l'entreprise, organisation de formations à la santé et la sécurité...),
- l'identification des moyens disponibles pour mener à bien le projet,
- l'identification des contraintes propres à la PME,
- la proposition argumentée d'un ensemble cohérent d'actions ainsi que leur planification, et éventuellement
- la mise en œuvre de tout ou partie du plan d'action proposé,
- l'évaluation du projet ou des phases du projet mises en œuvre.

Cette épreuve permet d'évaluer la capacité du candidat à conduire une démarche de projet en relation avec le développement, la pérennisation de la PME et la gestion des risques. Les projets impliquent l'utilisation courante et efficace d'outils informatiques adaptés.

Il s'agit également d'apprécier les capacités du candidat à exercer les responsabilités caractéristiques d'un assistant de gestion de PME.

Commentaires sur les prestations des candidats :

- les étudiants doivent, au préalable, identifier un besoin dans l'entreprise, puis proposer des préconisations pour satisfaire ce besoin. Enfin, les étudiants doivent présenter les tâches

réalisées en utilisant un plan ou une démarche précise et maîtriser les éléments présents dans le dossier,

- les préconisations ne sont pas seulement les tâches réalisées,
- le contenu des projets est parfois trop « léger », notamment en raison de l'absence de support et d'annexe,
- la présentation des dossiers est parfois non conforme. Tous les centres de formation doivent utiliser les documents envoyés par le Rectorat (page de garde, fiche de non-conformité, liste des annexes apportées le jour de l'épreuve, attestations de formation). De plus, les étudiants doivent nommer clairement leur projet avant le sommaire du dossier,
- le diaporama ne doit pas être lu par l'étudiant.

Les étudiants doivent maîtriser les points suivants :

- Sur l'analyse de l'entreprise :
 - Les notions relatives à l'analyse financière : qu'est-ce qu'un bilan fonctionnel, un FRNG, un BRF, une TRESORERIE. Les étudiants n'ayant pu obtenir les informations nécessaires à l'élaboration de ces documents doivent cependant pouvoir expliquer ces notions mais ne doivent pas être pénalisés par le fait de ne pas avoir obtenu d'informations de la structure.
 - Les étudiants doivent s'attacher à souligner les risques de l'entreprise et ne pas faire un catalogue de risques repris dans le cours.
- Sur la présentation du projet
 - Le projet ne peut être une liste de tâches, il doit être étayé par une démarche clairement exposée.
 - Le projet doit contenir un nombre significatif d'activités.
 - Le projet peut avoir pour thème un autre sujet que ceux présents dans les référentiels de pérennisation et gestion des risques (notamment gestion des ressources humaines) dans la mesure où ces projets contribuent aussi à pérenniser l'entreprise.
 - Une liste des tâches où un planning peut remplacer l'utilisation de Gantt project
- Sur la présentation du projet
 - Le projet ne peut être une liste de tâches, il doit être étayé par une démarche clairement exposée.
 - Le projet doit contenir un nombre significatif d'activités.
 - Le projet peut avoir pour thème un autre sujet que ceux présents dans les référentiels de pérennisation et gestion des risques (notamment gestion des ressources humaines) dans la mesure où ces projets contribuent aussi à pérenniser l'entreprise.
 - Une liste des tâches où un planning peut remplacer l'utilisation de Gantt project