RÉGION ACADÉMIQUE
BOURGOGNE
FRANCHE-COMTÉ

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

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

Session 2017

RAPPORT DE JURY

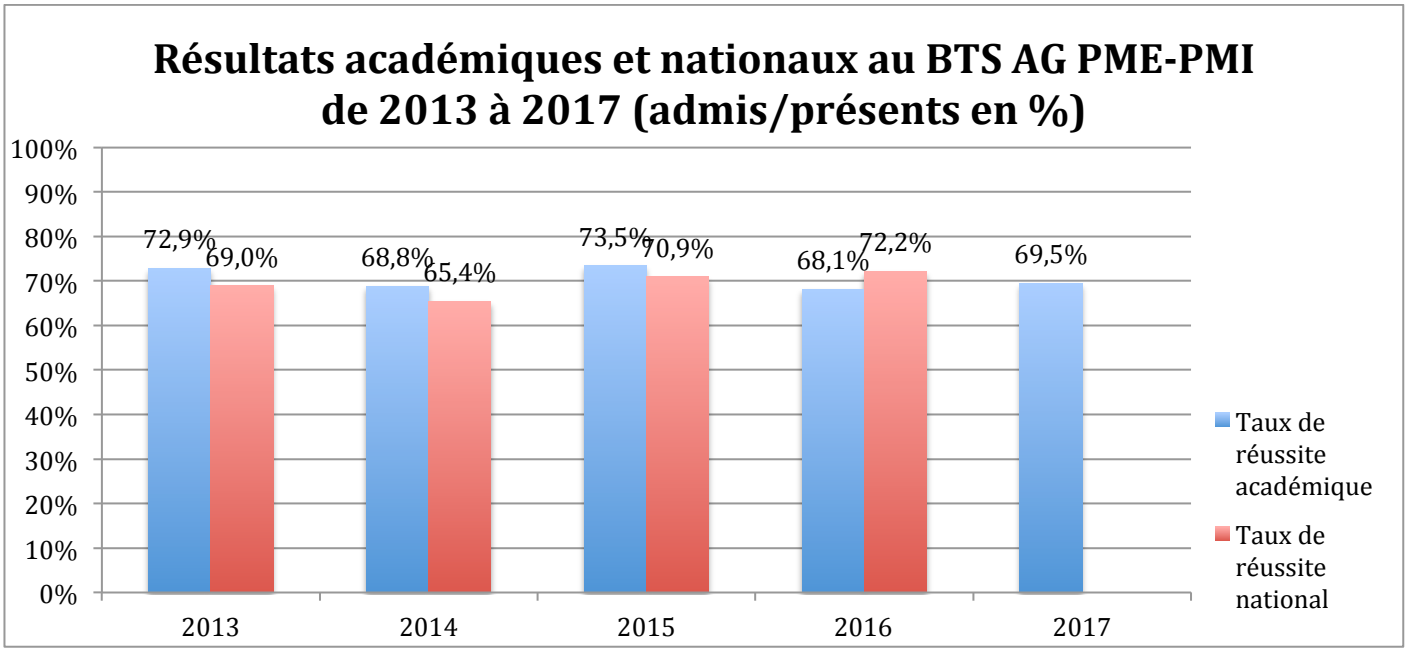
Le BTS Assistant de gestion de PME-PMI à référentiel commun européen a été créé en 2009 (première session 2011), remplaçant un BTS Assistant de gestion de PME-PMI créé par un arrêté du 10/06/1994. Cinq sessions d'examen de ce BTS ont eu lieu jusqu'à présent.

Le sur la base du document Rapport_eval_BTS_AGPME.pdf réalisé par un groupe de travail mandaté, la 16ème CPC, commission professionnelle consultative « services administratifs et financiers », a validé l'opportunité de rénovation du BTS « Assistant de gestion PME-PMI » pour une mise en œuvre à la rentrée 2018.

Des formations spécifiques seront organisées au niveau académique dès que les référentiels seront disponibles et que les plans de formation nationaux d'appui auront été conduits.

1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

11 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION



12 RÉSULTATS PAR ÉTABLISSEMENT

	présents	admis	%adm/pres
A07 DIJON			
0210012Z LEGT S. LIEGEARD BROCHON	15	10	66.7%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	1	-	0%
0210047M LEGT ANNA JUDIC SEMUR	14	9	64.3%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	21	17	81.0%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	-	0%
0211985U SB FORMATION DIJON	10	6	60.0%
0212002M DIJON FORMATION	14	10	71.4%
0212191T GRETA 21 DIJON	6	5	83.3%
021912SK CCI FORMATION DIJON - QUETIGNY	9	9	100%
0580713K GRETA 58 NEVERS	1	1	100%
0580761M LYCEE MAURICE GENEVOIX DECIZE	13	10	76.9%
058120SM ENSEIGT A DISTANCE NIEVRE	1	-	0%
0710018J LEGT J WITTMER CHAROLLES	15	13	86.7%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	2	-	0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	1	-	0%
0711816N CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	15	11	73.3%
0711915W ALTERNANCE BOURGOGNE	9	6	66.7%
071230SM CHAMBRE COMM INDUS MACON	11	7	63.6%
071450SA CHALON FORMATION	14	10	71.4%
089002SB ISOLES YONNE	5	1	20.0%
0890992V CIFA INTERPROFESSIONNEL YONNE	13	7	53.9%
0891076L GRETA 89 AUXERRE	2	2	100%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	16	12	75.0%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	-	0%
TOTAL	210	146	69.5%

13 MOYENNES PAR ÉPREUVE – ÉVOLUTION

EPREUVES	2013	2014	2015	2016	2017
E1. Culture générale et expression	10,57	9,65	9,29	9,06	**9,66**
E21. LVE Compréhension de l'écrit et expression écrite	10,9	8,85	11,20 (ang)	11,19 (ang)	**10,39 (ang)**
E21. LVE Production orale en continu et interaction	11,6	11,8	12,79 (ang)	10,15 (ang)	**9,36 (ang)**
E22. LVE Compréhension de l'oral		10,68	10,45 (ang)	12,09 (ang)	**11,24 (ang)**
E31. Économie-Droit	9,24	9,78	9,69	8,60	**9,95**
E32. Management des entreprises	10,67	7,71	9,29	10,54	**11,11**
E4.1 Gestion relations clients/fournisseurs	12,17	12,78	12,31	12,31	**13,09**
E4.2 Communication professionnelle	12,04	12,54	12,32	12,45	**13,49**
E5 Organisation et gestion de la PME	11,16	9,45	11,39	11,89	**9,89**
E 6.1 Analyse du SI et des risques informatiques	10,90	10,68	10,59	11,11	**10,86**
E 6.2 Projet développement PME	11,54	11,89	12,25	12,16	**11,86**

2 LES RÉSULTATS ET LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

21 CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION – E1

Le corpus de documents avait trait au deuxième thème au programme du BTS 2016-2017, l'extraordinaire. Cette notion était ici associée à l'héroïsme, une catégorie de l'extraordinaire bien particulière. En effet, tout comme il y a l'extraordinaire dans la nature, ou dans le monstre, ou dans les catastrophes, ou dans les médias, l'extraordinaire se configure aussi de manière spécifique dans l'héroïsme. C'est notamment cette configuration particulière qu'il s'agissait d'interroger en voyant comment les quatre documents en présence en rendaient compte :

- Document 1 : Christelle PANGRAZZI, « Tout le monde peut-il être un héros ? », Ça m'intéresse
- Document 2 : Umberto ECO, « Le mythe de Superman », Communications, n°24, 1976.
- Document 3 : Martin PAGE, Je suis un dragon, Éditions Robert Laffont, 2015.
- Document 4 : Campagne de communication de la Fondation Emmaüs, 31 août 2015.

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 maîtrise de l'expression personnelle demeure plus fragile cependant, faute de références culturelles ;
- fait notable, la qualité générale de la langue écrite progresse depuis quelques années : la cohérence du propos est très souvent perceptible sans effort ;
- les copies les meilleures témoignent du fait que les deux exercices écrits peuvent être parfaitement maîtrisés.

Principaux conseils aux candidats

Il convient que les candidats pensent à rédiger une copie soignée, lisible et aérée (une ligne sur deux si besoin), ce qui facilite le travail de correction.

Les principes à mieux maîtriser dans l'exercice de synthèse sont les suivants :

- 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 et la citation, explicite ou masquée ;
- 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.

Les principes à mieux maîtriser dans l'exercice d'expression personnelle sont :

- l'analyse du sujet doit mettre en mette en lumière sa spécificité par rapport à la thématique nationale ;
- l'énoncé de la question oblige à choisir un type de plan adapté, qui n'est pas nécessairement dialectique ;
- l'analyse des termes majeurs présents dans l'énoncé est attendue (« besoin » ; « admirer »; « extraordinaires ») ;
- la culture personnelle, très souvent absente des travaux, doit nourrir l'expression personnelle. On peut, pour cela, solliciter toutes les formes artistiques ou tous les domaines scientifiques.

22 LANGUES VIVANTES – E2

COMPTE RENDU DES EPREUVES ECRITES 2017 (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. Cette année, l'article portait sur le thème clé du travail tandis que le courrier imposait la mobilisation de connaissances afférentes au thème abordables.

Concernant la prestation des candidats en compréhension, il est regrettable que les conclusions soient encore fréquemment omises ou peu personnelles. Le jury rappelle également qu'il est inutile de reprendre le titre de l'article voire de le traduire dans l'introduction seuls la date, la source et le thème doivent apparaitre. Enfin, La multiplication des paragraphes démontre clairement une absence de plan logique et réfléchi au préalable.

Quant au courrier professionnel, le jury constate globalement un manque de maîtrise de sa présentation et de la coordination des salutations, la rédaction des items sous forme de liste avec tirets ainsi que des insuffisances sur les expressions et le lexique.

Il est donc vivement conseillé en compréhension de préparer un plan logique et structuré ainsi que de marquer les étapes telles qu'introduction, différentes parties et conclusion, visuellement dans la copie (saut de ligne et/ou alinéa) pouvant être idéalement renforcé par des expressions et mots de liaisons adaptés.

Relativement à l'expression, les candidats doivent miser sur la présentation du courrier et rédiger les idées suggérées par le sujet avec des phrases complètes incluant des liens logiques. Il est indispensable de coordonner les salutations, d'ajouter des majuscules aux jours et aux mois pour la date sans mentionner le lieu ainsi que de maîtriser les expressions et salutations d'usage. Enfin, les candidats sont encouragés à matérialiser la signature soit en utilisant le nom fictif imposé par la consigne ou par une croix suivis du nom complet et du titre.

En conclusion, le jury préconise de ne pas négliger la présentation, la rédaction et les connaissances grammaticales et lexicales qui semblent indispensables pour aborder au mieux cette épreuve.

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 :

Remarques générales :

- Le rapport de stage doit comporter entre 500 et 1000 mots, répartis sur 3 pages, le tout relié afin d'en faciliter la lecture par le jury (et non quelques feuilles volantes comme ce fut malheureusement le cas cette année encore). Les textes officiels prévoient que ce rapport peut être rédigé **en anglais**.
- La première page doit faire apparaître le nom du candidat accompagné ou non de son centre de formation, illustrée éventuellement par le logo de l'entreprise.
- La fiche de communication, incluse après la présentation générale, doit aussi être rédigée **en anglais**.
- 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 rédigée en anglais.
- Les illustrations, tableaux, graphiques etc. n'ont également leur place que s'ils sont rédigés/annotés 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.

Écueils à éviter :

- Certains rapports étaient beaucoup trop succincts, et ne permettaient pas aux candidats de présenter de façon satisfaisante leur expérience professionnelle.
- 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.
- **Situation de communication** : Les critères de sélection de la situation de communication doivent être beaucoup plus clairs et redéfinis : beaucoup d'étudiants ont choisi une situation récurrente voire quotidienne (recevoir un client, répondre au téléphone…) sans aucunement procéder à l'évaluation du déroulement de la situation ou de son dénouement. Il s'agit de décrire une situation ponctuelle qui a retenu l'attention de l'étudiant : il peut s'agir d'un conflit, d'une tâche particulièrement délicate ou pour laquelle sa responsabilité a été engagée…Il s'agit de décrire la situation, de mettre en relief les stratégies mises en œuvre et d'évaluer son règlement. Cette année, certains candidats semblent avoir inventé une situation qu'ils ont eue du mal à présenter, et à justifier. Rappelons que si le document de cadrage prévoit une situation « vécue ou possible », le candidat doit pouvoir justifier le choix d'une situation « possible » par une analyse et une présentation rigoureuses et cohérentes.
- 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.
- Certains candidats semblent découvrir qu'ils **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.
- Certains candidats semblent ignorer qu'ils ont droit à une préparation de 20 minutes. Il convient de rappeler que l'objectif de ce rapport de jury est d'informer les futurs candidats,

mais aussi et surtout les divers centres de formations et intervenants, sur les contenus et modalités d'évaluation.
- Certains étudiants ont présenté les deux stages, de façon parfois très confuse. Pour les candidats en formation initiale, le jury rappelle qu'il ne faut présenter **qu'un seul** des deux stages réalisés au cours des deux années de formation.

Conseils aux candidats

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

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

- Entretenir le contact visuel avec l'examinateur
- 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.

Durée de l'épreuve : 20 à 25 minutes

Remarques générales :

- Plutôt que de se concentrer sur le contenu du document, de nombreux candidats ont tendance à plaquer des généralités sur le thème de la vidéo (congé parental, place des femmes dans l'entreprise etc.), ce qui ne correspond bien évidemment pas aux attentes du jury et ne reflète en rien le degré de compréhension des candidats.
- Certains candidats passant l'épreuve ponctuelle semblent découvrir le jour de l'examen les modalités et le contenu de l'évaluation.
- Il est rappelé que la qualité de l'expression n'est pas évaluée. Seule la compréhension du document l'est.

23 ÉCONOMIE DROIT – E3A

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.

Commentaires sur les sujets :

Le sujet d'économie porte sur la politique économique de l'Espagne et ses perspectives de croissance. 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.

- La forme du sujet :

Aucun formalisme n'est exigé contrairement aux années précédentes (introduction – phrase de transition). Mais la mise en œuvre de ce formalisme aide à la structure de la note qui, elle, est évaluée sur 1 point. Une demande forte des correcteurs serait une stabilité des consignes d'une année sur l'autre.

- Le fond :

Les thèmes des politiques économiques et du développement durable sont clairement référencés en première et seconde années des BTS tertiaires.
Les annexes sont peu nombreuses. Elles ne contiennent qu'une partie des réponses et la mobilisation des connaissances des candidats est donc importante (définitions, limites des politiques économiques). Si l'étudiant n'exploite que les documents, le contenu de sa copie sera très incomplet.

Le sujet de Droit propose trois parties indépendantes :

- Dossier 1 : Analyse d'une situation juridique – Assumer le risque (responsabilité)
- Dossier 2 : Note argumentée sur la formation, ses enjeux, contraintes, et la présentation des différents dispositifs.
- Dossier 3 : Analyse d'une situation juridique concernant le contrat électronique

Pour les trois dossiers, la totalité des informations n'étaient pas dans les annexes. Une mobilisation importante des connaissances était demandée de la part des candidats.
Les étudiants sont plus à l'aise dans les analyses de situation que dans la note.
Les obligations juridiques ont été peu abordées dans la note.
La conclusion de la question 3 a été mal traitée car beaucoup de candidats n'ont pas fait référence au délai légal de 14 jours (mobilisation d'une connaissance qui ne figurait pas dans les annexes). Les annexes semblent même ici n'avoir pas servi les candidats.

La prestation des candidats

La moyenne générale s'élève à 9,71 sur 20 (contre 9/20 en 2016).

- **En économie : Moyenne 8.56/20.** La moyenne en économie est un peu moins bonne qu'en droit.

La mobilisation des connaissances n'est pas au rendez-vous dans les copies. Très peu d'analyse. Les étudiants vont rarement plus loin que l'identification des informations sur les annexes.

Pour la réponse 1, le commentaire attendu était souvent absent.

La question 2 a été en général très mal traitée : moyenne **1.04/6 point**
Les réponses à la question 2 se cantonnent souvent à la présentation des politiques économiques successives et ne mentionnent pas les limites qui ne sont il est vrai pas explicites dans les annexes. Les étudiants ont en effet davantage développé le manque d'efficacité des politiques économiques que les contraintes (qui étaient attendues dans le corrigé).

Dans la question 3 les étudiants recopient l'annexe et ne vont pas plus loin. Les définitions manquent souvent.

- **En droit : Moyenne 10.08/20**

Les productions des candidats sont conformes aux attentes.

La question 1 ne nécessite pas vraiment de connaissances et est plutôt bien traitée. Quelques problèmes récurrents sur la formulation du problème juridique.

Pour la question 2 : Des connaissances pas assez mobilisées et parfois non mises à jour (D.I.F au lieu du CPF). Les étudiants ont tendance à oublier qu'une note structurée doit comporter des éléments argumentatifs. La définition de la formation n'a quasiment jamais été donnée : manque de méthode, ou les étudiants n'ont-ils pas perçu que c'était un terme « juridique » à définir.
Pour la question 3 : Peu de candidats maîtrisaient les connaissances juridiques nécessaires (le délai de rétractation de 14 jours). Des difficultés encore à formuler un problème de droit général et complet avec le vocabulaire juridique approprié.

Conseils aux candidats

Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur :

- Une lecture attentive et minutieuse des énoncés pour éviter les oublis, les contradictions voire les non-sens.
- L'acquisition de connaissances et concepts précis et leur mobilisation pertinente.
- Le respect de la méthode.
- L'argumentation.
- L'orthographe et le soin.

La note structurée ne doit pas laisser apparaître de signes potentiellement distinctifs des candidats (« l'assistant de manager »…).

Les étudiants ne doivent pas noter leur spécialité sur leur copie dans un souci d'anonymat. Cela apparaît encore trop souvent.

25 MANAGEMENT – E3B

À propos du sujet

Le sujet invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale classique portant sur une PME spécialisée dans la création et la vente de parfums haut de gamme et personnalisables.
Ce sujet est jugé intéressant, accessible et à la portée des étudiants. Il couvre les deux années du programme et est accompagné de ressources très riches en information, permettant à un étudiant d'obtenir la moyenne ou presque, sans avoir de solides connaissances théoriques.
Le questionnement permettait d'évaluer les connaissances suivantes :

- Définition de l'entrepreneur selon Schumpeter
- Identification des choix stratégiques (stratégies globales et de domaine)
- Identification du mode de production
- Repérage de la modalité de croissance envisagée
- Présenter un diagnostic interne et externe

L'identification du problème de management était attendue avec une analyse en termes de financement, ainsi qu'une proposition de solutions pertinentes permettant d'assurer la croissance de l'entreprise en dégageant les coûts et les risques de chaque proposition.
Tout comme les autres années, le sujet ne faisait aucune référence explicite aux auteurs, mais demandait aux candidats de mobiliser les concepts et références d'auteurs dès lors qu'ils étaient pertinents et que le lien avec le contexte était argumenté (il ne s'agissait ni d'en faire un catalogue ni une récitation du cours).
Certains professeurs ont noté que les étudiants ont été gênés par certains termes techniques du sujet (exemple : fragrance).

La prestation des candidats

Éléments statistiques

Nombre de copies évaluées : 1256
Moyenne : 11,1 Médiane : 11 Écart type : 3,4

Les notes s'échelonnent de 1 à 20 avec :

- 14.5 % de copies ont une note supérieure ou égale à 15
- 52 % ont une note comprise entre 10 et 15,
- 33.5 % des copies ont une note inférieure à 10 dont 3.5 % ont une note inférieure à 5.

Le barème de correction

Le barème de correction 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 de la dernière question a été plus délicate : les étudiants ont eu beaucoup de mal à proposer 3 solutions pertinentes.

La qualité des copies

De l'avis général, la qualité d'ensemble est moins bonne que l'année précédente. Beaucoup de copies peu soignées avec des ratures, des stylos de mauvaise qualité, de l'encre trop claire qui gêne la lecture à l'écran. Trop de fautes de français, d'orthographe, de grammaire… nuisent à la compréhension du devoir.
La présentation des copies en mode paysage est à proscrire en raison de l'impossibilité de faire pivoter la copie numérisée lors de la correction.

Question par question

Question 1 *: Montrer en quoi la démarche d'Inès DIVAIN relève d'une logique entrepreneuriale.*
Moyenne : 1,93/3
Question assez bien traitée par les candidats puisque 75 % ont obtenu la moyenne dont 40% ont eu la note maximale.
Les étudiants dans l'ensemble connaissent la notion d'entrepreneur et l'associe à Schumpeter. Les étudiants ont toutefois des difficultés à identifier les caractéristiques de l'entrepreneur chez Inès DIVAIN.

Question 2 : *Identifier et justifier les choix stratégiques mis en œuvre par l'entreprise Parfums DIVAIN lors de sa création.*
Moyenne : 1.41/3
Seulement 50% des candidats ont eu la moyenne à cette question. De bonnes connaissances théoriques faisaient la différence.
Pour cette question, les correcteurs constatent que :

- *Beaucoup de candidats ont confondu « choix stratégiques » et « décisions stratégiques »,*
- *Les candidats font peu de référence aux auteurs (ANSOFF et PORTER), et n'associent donc pas la stratégie mise en œuvre à l'auteur,*
- *Des confusions majeures entre stratégie globale, stratégie de domaine, modalités de la croissance, et entre les auteurs,*
- *Les étudiants qui évoquent la stratégie de l'entreprise, évoquent principalement la stratégie de domaine, en Q2 ou en Q3, mais ne traitent pas la stratégie globale.*

Question 3 : *Justifier le choix du mode de production de l'entreprise Parfums DIVAIN compte tenu de sa stratégie de domaine*
Moyenne : 1,22/2
La question a été majoritairement bien traitée dans la mesure où les éléments de réponses étaient indiqués dans les documents. Un recopiage permettait d'acquérir le point attribué au repérage du mode de production.
Toutefois le lien entre la stratégie de domaine et le choix du mode de production, s'il est bien présenté dans la plupart des copies, il devait être « deviné » par le correcteur.

Question 4 : *Repérer la modalité de croissance envisagée par Inès DIVAIN en 2016 et analyser son intérêt pour l'entreprise.*
Moyenne : 1,24/2
Le terme de « croissance externe » exigé par le corrigé est rarement présent mais l'intérêt du rachat de l'entreprise « ART CANDLE » est bien compris et justifié par les candidats

Question 5 : *Présenter les principaux éléments du diagnostic interne et externe de l'entreprise Parfums DIVAIN.*
Moyenne : 2,52/4

Les candidats connaissent des outils qu'ils utilisent pêle-mêle. Cette question a été l'objet d'un étalage de théories telles que SWOT, PESTEL, PENROSE, HAMEL ET PRAHALAD (voire même aussi le tableau de bord prospectif de NORTON et KAPLAN), sans comprendre le sens et l'intérêt de ses outils
Certains candidats ne connaissaient aucun outil et ont listé quelques éléments du diagnostic.
De cette correction, il ressort que, si les étudiants ont dans l'ensemble compris la notion de diagnostic interne, le diagnostic externe est peu maîtrisé.

Question 6 : *Analyser le problème lié au développement de l'entreprise et à son financement.*
Moyenne : 1,19/2
Les étudiants font rarement référence au problème de développement dans leur réponse et ne traitent que le problème de financement.

Question 7 : *Proposer des solutions permettant à l'entreprise Parfums DIVAIN d'assurer sa croissance en spécifiant, pour chaque solution, ses coûts et risques.*
Moyenne : 1,61/4
Les candidats ont eu des difficultés à proposer des solutions pertinentes mais ont su spécifier pour chacune les avantages, les coûts et/ou les risques.
La formulation assez large de la question a conduit les candidats à formuler des solutions sans lien avec le problème de développement ce qui rendait l'évaluation difficile.
L'exigence de 3 solutions pertinentes pour cette question était donc très ambitieuse. Les candidats ont eu du mal à proposer d'autres solutions que le crowfunding proposé par les annexes.

Conseils aux candidats

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

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

L'entraînement à cette épreuve, à partir des sujets des années précédentes, est aussi un gage de réussite.

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 interrogations ont eu lieu dans 9 centres sur une période allant du 3 mai au 24 mai 2017. Les 83 candidats ont été interrogés par 17 commissions conformément aux modalités de l'épreuve : 30 minutes de préparation et 30 minutes d'interrogation.

Le niveau des candidats est hétérogène. La moyenne obtenue par candidat est de 12,59 sur 20.

Globalement, les dossiers sont conformes aux exigences de l'examen. Les candidats disposent en général d'un support d'accompagnement ce qui permet une communication professionnelle de bonne qualité.

Toutefois, certains dossiers de candidats sont composés essentiellement de modes opératoires très détaillés totalement inutiles. Le contenu des dossiers est donc très pauvres : les fiches contiennent seulement une seule tâche (passer commande ou établir une facture). Ces candidats se cantonnent à relater un travail très descriptif sans en analyser les enjeux.

S'agissant de l'utilisation de l'outil informatique, Excel et le PGI sont mal maîtrisés voire même non maîtrisés. Les savoirs associés à la GRCF sont trop modestes.

<u>Conseils aux candidats :</u>

- Avoir une meilleure maîtrise des logiciels professionnels.
- Ne pas intégrer systématiquement EBP dans toutes les fiches.
- Réaliser des situations de gestion plus élaborées : elles ne doivent pas se cantonner à l'exécution d'une seule tâche.
- Mettre l'accent sur les productions réalisées et non sur la totalité des modalités d'exécution sur les logiciels.
- Finaliser la production de l'extension en gérant mieux le temps des 30 minutes de préparation.
- Prendre du recul pour analyser les situations.

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

1er 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.

2ème 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

1er 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.

2ème 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 2017

Globalement, les dossiers fournis (essentiellement constitués de 4 fiches de communication écrite et 3 fiches de communication orale) étaient conformes aux exigences des commissions. Conformément à leur souhait, les commissions ont pu disposer, dans tous les centres, en plus des fiches, de l'ensemble des travaux de communication écrite, sous forme papier ou numérique, lors de la lecture des dossiers et conception des prolongements (la veille du premier jour d'interrogation).

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 de sorte à mieux gérer le temps de parole (les exposés sont souvent trop longs, notamment pour la présentation de la structure)
- Il convient de présenter et imprimer les tâches et documents réalisés dans les situations de communication écrites (et non les modes opératoires)
- Les missions de communication écrite doivent être réalistes (ne pas utiliser un logiciel de manière artificielle, simplement pour avoir les deux logiciels par fiche)
- Sélectionner des situations variées (face à face, téléphonique, communication de groupe) pour la communication orale.
- Il convient de bien présenter des activités et non des tâches.
- 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 est conforme aux exigences de l'examen mais le dossier 1 a déstabilisé les étudiants. Il n'était particulièrement difficile mais les correcteurs sont déçus du niveau des candidats qui ne traitent pas des parties entières, notamment la première partie. Le sujet était tout-à-fait réalisable en 4 heures.

Commentaires relatifs à la prestation des candidats
La moyenne globale est de 9,4/20 pour les 200 copies corrigées.

Concernant le dossier 1 :
La prestation des candidats est d'un niveau très faible (moyenne 13.17/40). Beaucoup d'étudiants n'ont traité ou n'ont pas compris la question. Le niveau de difficulté est parfaitement adapté même perçu comme facile par les correcteurs.
Ceux qui n'ont pas compris la question ont produit des documents totalement inadaptés (tableau d'amortissement, tableau des flux net de trésorerie, budget de trésorerie…).
Certains ont répondu de façon très superficielle, sans argumenter réellement.

Concernant le dossier 2 :
Le travail réalisé est correct mais il est à noter que le barème favorisait largement les étudiants. Tous les éléments étaient présents dans l'énoncé.
La deuxième partie était un peu plus difficile, les étudiants n'ont pas utilisé l'outil pertinent qui soit réutilisable dans l'entreprise.
La légende n'est pas systématiquement adaptée aux critères et parfois n'est même pas présentée.
Il y a une tendance à recopier les compétences de l'annexe sans synthétiser.

Concernant le dossier 3 :
La réalisation de la page Facebook n'a pas posé de difficulté particulière. Les étudiants ont réussi ce travail.
Le plan de communication n'est pas maîtrisé, les étudiants n'ont pas compris la question et ont été perturbés par les critères de performance à intégrer à ce plan.
Il n'y a que peu d'indicateurs qualitatifs,
Le rapport et la note d'information ont été utilisés pour le plan de communication,
On constate un manque de maîtrise de la notion de « communication institutionnelle ».

Le jury rappelle aux candidats qu'il est indispensable d'apprendre les notions de cours et de respecter les méthodes de travail.

27 ANALYSE DU SYSTÈME 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 et tout à fait réalisable en 2 h. Il ne présente pas de difficultés particulières à part la question 2.2 sur la sécurisation de la liaison entre deux sites distants (VPN) un peu technique.

Remarques sur les prestations des candidats :

Les candidats ne répondent pas toujours aux questions posées. Il en découle du hors sujet. Ils ne maitrisent pas toujours les points relatifs aux bases de données (requêtes SQL, modification du modèle relationnel), pourtant ces questions sont classiques et sans difficultés particulières.
Pour la partie gestion des risques informatiques, les réponses sont partielles faute de connaissances et de compréhension de l'énoncé.
Les candidats perdent en outre beaucoup de temps à la réalisation de notes (non demandées), ils perdent du temps sur la forme au détriment du fond.

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

- *mission 1 :*

La plupart des étudiants n'a pas correctement répondu à la question 1.1 dans laquelle il était demandé un diagnostic ainsi que les solutions envisagées et non pas la réalisation d'un DER ou un diagramme de flux comme dans les sujets précédents. Les candidats ont perdu beaucoup de temps à construire ces DER et n'ont pas réalisé le diagnostic demandé.
Concernant la question 1.3, l'annexe 5 (lexique SQL) aide les candidats à mieux finaliser leurs requêtes. De plus, les requêtes SQL demandées ne présentent aucune difficulté technique. Mais les erreurs sont encore trop nombreuses et les réalisations approximatives.
La modification du schéma relationnel (question 1.2) avec la création d'une nouvelle table est rarement menée avec succès et reste encore une difficulté pour la majorité des étudiants.

- *mission 2 :*

Les questions relatives à la gestion des risques informatiques sont traitées de manière partielle. Les réponses sont souvent inadaptées du fait d'un manque de compétences et du fait des paraphrases d'annexe sans analyse.
Il en est ainsi de la question 2.1 sur le paramétrage et de la question 2.3 sur les noms de domaine.
La question 2.2 sur la VPN, est rarement réalisée, manifestement, les étudiants ne connaissent pas ce point peut-être un peu trop technique ;
Les étudiants n'ont traité qu'un seul aspect de la question 2.4 c'est-à-dire les risques et ont oublié de traiter les précautions à prendre dans l'optique d'un passage au Cloud-computing.

28 PROJET DE DÉVELOPPEMENT 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 :

La moyenne cette année est de 12.3/20. Les notes vont de 03/20 à 20/20.

Sur la forme :
• le temps d'exposé est de 10 minutes et l'étudiant doit le respecter en accordant une large part à la présentation du projet (au moins la moitié du temps). Les exposés sont souvent trop longs sur la présentation de l'entreprise, ce qui pénalise le candidat.
• les étudiants doivent exposer les annexes au jury lors de l'exposé. Si les documents sont en format numérique, veillez à les enregistrer en version 2007.
• le diaporama ne doit pas être lu par l'étudiant.
• dans la constitution du dossier, les étudiants doivent nommer clairement leur projet avant le sommaire.

Sur le fond :
• 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, cohérente 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,
• L'étudiant doit être capable de prendre du recul et d'argumenter ses choix.

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