

# Brevet de technicien supérieur « Commerce international à référentiel européen »

Session 2017

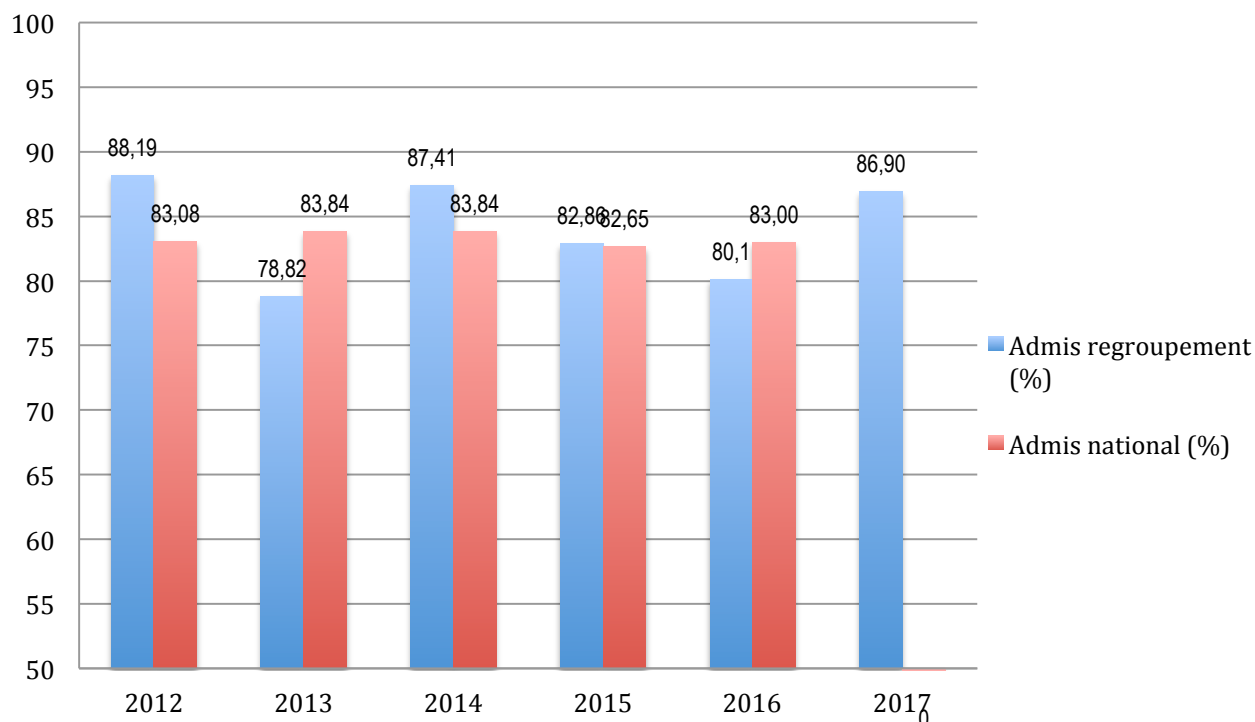
## RAPPORT DE JURY



## 1 QUELQUES STATISTIQUES SIGNIFICATIVES

### 1.1 RÉSULTATS GLOBAUX – ÉVOLUTION

**Taux de réussite du regroupement académique Dijon-Clermont  
BTS CI - 2012 à 2017 (en %)**



## 1.2 RESULTATS PAR LIEU DE FORMATION

	présents	admis	%adm/pres
A06 CLERMONT-FERRAND			
043001ST CNED HAUTE LOIRE	1	1	100%
063001SF CNED PUY DE DOME	1	-	0%
0630077S LY.A.BRUGIERE CLERMONT-FERRAND	30	27	90.0%
063100SS INDIVIDUELS PUY DE DOME	1	-	0%
A07 DIJON			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	23	20	87.0%
0211091X LPETP LES ARCADES DIJON	24	23	95.8%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	1	1	100%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	1	100%
0890079C LPP ST JOSEPH AUXERRE	23	20	87.0%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	2	-	0%
TOTAL	107	93	86.9%

## 1.3 MOYENNES PAR EPREUVE – EVOLUTION

Épreuves	2013	2014	2015	2016	2017
E1. Culture générale et expression	11,03	11,43	11,21	10,71	11,57
E21. Langue vivante étrangère A	13,54	13,03 (ang) 13,24 (all) 13,24 (esp)	12,09 (ang) 16,09 (all) 12,98 (esp)	12,48 (ang) 16,42 (all) 13,88 (esp)	12,75 (ang) 16,72 (all) 13,45 (esp)
E22. Langue vivante étrangère B		11,42 (ang) 11,90 (all) 11,76 (esp)	11,78 (ang) 12,07 (all) 11,38 (esp)	12,64 (ang) 13,29 (all) 12,45 (esp)	12,21 (ang) 12,63 (esp)
E31. Économie-Droit	10,04	10,86	10,97	9,68	10,74
E32. Management des entreprises	12,74	9,68	11,7	11,95	11,78
E41. Analyse diagnostique des marchés étrangers	12,83	12,65	12,37	12,16	12,25
E42. Exploitation du système d'information	12,65	12,59	12,28	12,17	12,63
E51. Prospection et suivi de clientèle	12,36	12,59	12,45	11,99	12,44
E52. Négociation en LVE	13,04	13,27 (ang) 13,05 (all) 13,74 (esp)	12,48 (ang) 14,46 (all) 12,74 (esp)	12,21 (ang) 13,58 (all) 13,30 (esp)	12,72 (ang) 12,89 (all) 13,28 (esp)
E61. Montage des opérations d'import-export	10,15	11,43	10,07	8,17	9,72
E62. Conduite des opérations d'import-export	12,9	13,03	12,41	11,98	12,59

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

### **2.1 CULTURE GENERALE 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 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.

## **2.2 LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE A et B – E21 et E22**

### **Commentaires relatifs aux CCF écrits**

#### I/ Compte-rendu :

Dans l'ensemble la méthodologie est bien respectée : introduction, développement et conclusion. Les candidats respectent en général le nombre de mots autorisés, sauf quelques rares exceptions.

Toutefois, les comptes-rendus démontrent une trop mauvaise maîtrise de la langue française (grammaire, syntaxe, pauvreté du vocabulaire, orthographe) et du mal à organiser, synthétiser et hiérarchiser les idées pour certains candidats.

#### II/ Expression écrite :

Dans l'ensemble les expressions écrites ont révélé une bonne maîtrise de la méthodologie : une introduction avec problématique cohérente et annonce d'un plan, un développement organisé avec des exemples concrets étudiés en classe ou issus des connaissances personnelles puis une conclusion qui donnait parfois lieu à une ouverture.

Certains candidats éprouvent toutefois des difficultés à prendre du recul et à analyser le sujet sous toutes ses facettes.

Pour certains, de réels efforts ont été faits pour employer des connecteurs logiques et un lexique commercial riche et varié qui réactivait les leçons. Pour d'autres, il est à noter des difficultés à rédiger un texte avec un vocabulaire riche : les étudiants tendent à simplifier parfois leur propos à cause d'une pauvreté de vocabulaire. Il est à ce propos à déplorer que malgré les deux années d'enseignement, certains candidats n'aient toujours pas un niveau B1.

#### III/ Lettre commerciale :

Malgré les très nombreux entraînements certains candidats rédigent encore leur lettre sur plus d'une page et oublient le lieu et la date. Le lexique professionnel n'est pas toujours suffisamment su, le niveau de langue est parfois trop relâché et pas assez formel. Les phrases sont trop familières, trop directes.

Les items sont parfois incomplets : manque d'attention ? Défaut de lexique ?

Beaucoup de candidats ont oublié la pièce jointe.

## **Remarques concernant l'épreuve orale**

Les élèves assidus en classe n'ont aucun problème de compréhension des vidéos proposées ni à leur restitution en un discours organisé et à parler 5 minutes. Il est toutefois à signaler que les élèves moins présents en cours rencontrent davantage de difficultés.

Pour ce qui est de la question à développer, certains candidats se contentent, malgré les recommandations, de plaquer un plan tout fait et des idées apprises par cœur sans les adapter à la vidéo proposée initialement ; ils ont été pénalisés. Pour d'autres, le point développé est pertinent mais ne répond à aucune problématique concrète.

Enfin, l'interaction est très inégale selon le niveau des candidats, certains ayant bien compris le principe de développer spontanément leurs idées à l'aide d'exemples concrets issus du cours et d'enrichir leur langue. D'autres se contentant du minimum.

## **Commentaires relatifs aux épreuves ponctuelles**

Compte-rendu : De nombreux contresens dans le compte-rendu en français, des éléments manquants et une sensation désagréable de traduction au fil du texte sans en avoir compris le sens profond sont à déplorer pour un candidat composant en LVA.

Questions d'expression écrite en espagnol : La question n'a pas été suffisamment approfondie et la langue révèle des problèmes de syntaxe et des fautes d'accord basiques. Il faut rappeler aux candidats qui choisissent de composer en LVA que l'on attend une réelle rigueur et un lexique riche.

Lettre commerciale : insuffisante tant au niveau de la mise en page que du lexique professionnel. De nombreux barbarismes et gallicismes rendent la compréhension très délicate.

## **Conseils aux étudiants**

- Outre les compétences linguistiques, la connaissance des réalités culturelles, économiques et sociales du pays sont fondamentales.
- Le stage à l'étranger est à exploiter pleinement pour acquérir plus d'aisance dans la communication.
- Compte-rendu écrit : il faut rédiger une introduction (avec date, source, thème principal), faire preuve d'esprit de synthèse et sélectionner les informations essentielles pour respecter le nombre de mots imposé (si le nombre de mots est inférieur, le candidat s'auto-pénalise car il manque des informations et s'il est supérieur, les informations figurant au-delà du nombre de mots indiqué ne sont pas prises en compte) ; le compte-rendu doit être structuré et cohérent.
- Sujet d'expression : il faut rédiger un texte structuré et cohérent, en soignant la langue française.
- Indiquer le nombre de mots à la fin du compte-rendu et de la partie expression écrite.
- Lettre : il faut respecter les consignes données (tous les items doivent figurer).et adopter les normes de rédaction d'un courrier en italien (mise en page, expéditeur, destinataire, date, objet, pièces jointes, signature, formule de politesse).
- Plus généralement, il est rappelé la nécessité de respecter les consignes (compte-rendu en français/anglais) selon les épreuves

- La présentation doit être soignée.
- Il est enfin recommandé de se tenir au courant de l'actualité.
- L'acquisition d'ouvrages de référence (enrichissement lexical général et spécifique), bases de grammaire est encouragée.

On peut conseiller aux candidats des ouvrages dédiés aux BTS tertiaires : Active Notebook, collection Gallée (Nathan), Active Business Culture (Nathan), Vocabulaire d'anglais commercial, collection réflexe (Nathan), Les Nouveaux Cahiers d'Anglais BTS (Foucher), Make it Pro (Hattier).....

## **2.4 ECONOMIE DROIT – E31**

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.

## **2.5 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'acquiescer 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 crowdfunding 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.

## **2.6 ANALYSE DIAGNOSTIQUE DES MARCHÉS ÉTRANGERS – E41**

### **Épreuve en CCF**

#### **Commentaires sur l'épreuve ponctuelle**

##### **A propos du sujet**

Il s'agit pour les candidats de conseiller **la société JOINTEC**, entreprise spécialisée dans la conception et la fabrication d'appareils d'aqua-fitness, qui pense que le marché espagnol est porteur pour sa gamme grand public. Les 8 questions posées doivent permettre de la conforter dans son choix.

Le sujet est intéressant, couvre bien les différents éléments du programme et les compétences demandées dans l'analyse diagnostique des marchés étrangers et intègre une question sur les outils de gestion (prévisions de ventes).

Le sujet 2016 portait déjà sur le marché de la piscine.

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

Le niveau des candidats a été jugé cette année globalement insuffisant. La plupart des candidats semblaient peu préparés aux exercices demandés. Certains ne font pas le travail demandé ou répondent sans plan qui permette de traiter de façon efficace la question. Le vocabulaire commercial n'est pas maîtrisé.

Sur la forme, de nombreuses fautes d'orthographe (de type simple accord au pluriel) sont présentes. On déplore également une mauvaise expression française qui parfois vide de son sens la réponse des candidats.

### **Conseils aux candidats**

- Prendre le temps nécessaire pour bien comprendre les questions
- Connaître la méthodologie des exercices du commerce international : les plans types de l'étude pays, de l'étude de Marché, du diagnostic Interne, du plan de marchéage, les critères utilisés pour l'analyse critique des sources documentaires.
- Les réponses aux questions posées doivent être rédigées et structurées : utiliser les plans types de l'étude pays, de l'étude sectorielle, du diagnostic Interne....
- Être capable de faire une analyse critique des sources documentaires à travers des critères pertinents
- Connaître les dispositifs d'appui au Commerce International
- Il est très fortement recommandé aux candidats de se préparer en travaillant avec les cas des années précédentes.
- Posséder les politiques commerciales afin de proposer des recommandations commerciales (marketing-mix) cohérentes.
- Faire des efforts de présentation, d'orthographe, d'écriture et aérer les copies.

Le jury rappelle aux candidats la nécessité de s'entraîner aux questions typiques des compétences évaluées au moyen des sujets des années précédentes, la banque de sujet étant maintenant riche et variée. Même si les sujets varient et évoluent, les compétences évaluées demeurent les mêmes. La structuration des idées est fondamentale et elle est souvent la même.

## **2.7 EXPLOITATION DU SYSTÈME D'INFORMATION – E42**

### **Épreuve en CCF**

### **Commentaires sur l'épreuve ponctuelle**

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

Les dossiers fournis au jury et les prestations des candidats sont d'une qualité inégale.

Les étudiants utilisent dans leurs dossiers des termes dont ils ne connaissent ni la définition, ni les éléments constitutifs (réseau, système d'information...).

### **Conseils aux candidats :**

- Prendre connaissance des critères d'évaluation du candidat en consultant la grille d'évaluation de l'épreuve ponctuelle E42
- Réaliser un dossier support permettant d'évaluer les compétences attendues (dans un contexte professionnel de collecte et de traitement de l'information commerciale, utiliser l'outil informatique pour présenter et diffuser l'information)

Rappel : La validation de cette épreuve couvre l'ensemble des compétences du C2i niveau 1. En conséquence, une connaissance suffisante des logiciels incontournables est attendue. Le jury liste, à titre indicatif et pour rappel, les fonctionnalités attendues :

#### Les fonctions indispensables du traitement de texte

- Saisir un texte et améliorer la présentation d'un document : césurer, centrer, tracer des encadrements, faire un retrait, insérer un caractère spécial, créer une lettrine présenter un document en colonnes, hiérarchiser le document, poser des tabulations.
- Créer un en tête et un pied de page, créer un sommaire, ajouter des notes et des renvois, ajouter des signets
- Savoir utiliser l'outil dessin pour insérer une forme, insérer un objet Wordart, insérer un graphique
- Créer et travailler dans un tableau
- Créer et utiliser un modèle de document
- Savoir réaliser un publipostage (créer le document principal, le document source de données, insérer les champs de fusion, réaliser la fusion)

#### Les fonctions indispensables du tableur

- Créer les cellules d'une feuille de calcul et mettre en forme les données d'une feuille de calcul
- Effectuer des calculs usuels en utilisant les constantes, la recopie...
- Utiliser des fonctions statistiques (par exemple la moyenne) et la fonction conditionnelle SI
- Construire un graphique et le mettre en forme
- Utiliser un tableau de données et connaître le vocabulaire associé : trier et/ou filtrer des données, utiliser la fonction Recherche V, extraction des données simple critère et critères multiples.

#### Les fonctions indispensables des bases de données :

- Créer la structure d'une base de données comprenant au minimum trois tables
- Définir des relations
- Créer des requêtes
- Créer et modifier un formulaire, créer un état

#### Les fonctions indispensables de la présentation assistée par ordinateur

- Mettre en page l'arrière plan du diaporama
- Mettre en forme le contenu
- Insérer une illustration dans une diapositive
- Animer un diaporama et minuter un diaporama

- Faire des transitions
- Ajouter du son
- Modifier le plan de présentation
- Diffuser une présentation en boucle

Savoir réaliser un dépliant, un flyer avec un logiciel de PAO

## **2.8 PROSPECTION ET SUIVI DE CLIENTÈLE – E51**

### **Épreuve en CCF**

#### **Épreuve ponctuelle : commentaires généraux sur le sujet :**

Le sujet est assez équilibré entre 3 parties couvrant différents aspects du programme, comportant :

- Partie 1 Ciblage du marché Japonais : déstabilisante pour les étudiants car questions relevant du cours d'Étude et Veille des Marchés (E41) sur les caractéristiques de la demande du marché japonais
- Partie 2 Projet de participation au salon Foodex
- Partie 3 Choix d'un intermédiaire de distribution comportent des questions beaucoup plus traditionnelles, pas ambiguës, peu techniques et peu différentes de celles des années précédentes

#### **Prestations des candidats :**

Question 1.1 : Beaucoup de paraphrases des idées issues des annexes sans effort de structure. Conséquence pour les candidats : perte de la moitié des points

Question 1.2 : Réponses partielles car analyse du produit en général mais pas de l'ensemble de la gamme de l'entreprise attendue dans le corrigé

Question 1.3 : Réponses très imprécises

Questions 2.1 : Réponses incomplètes fournies dans les documents présentés en annexes sans difficulté particulière

Questions 2.2 : Bien traitée dans l'ensemble

Question 2.3 : Question comportant des calculs de budget de prospection et de CA à réaliser non comprise pour la plupart des candidats (3/4) et donc non traitée

Question 2.4 : Bien traitée avec les documents annexes en appui

Question 3.1 : Réponses partielles car absence de l'analyse générale de la distribution, seulement analyse du distributeur MITSUBISHI

Question 3.2 : Réponses très basiques, car peu de maîtrise des principes juridiques

Question 3.3 : Réponse non traitée ou calculs du prix de vente aux consommateurs faux. Confusion entre taux de marge et taux de marque

Question 3.4 : Découle de la question 3.3 et donc pas ou mal traitée

Question 3.5 : Pas de plan de marchéage réalisé

#### **Conseils aux candidats :**

- Pour les réponses rédigées : améliorer la structure de la réponse et approfondir les arguments. Ne pas se contenter de recopier les informations données dans les annexes
- Présenter le budget de prospection sous la forme d'un tableau structuré

- Il est nécessaire de maîtriser et faire les calculs de base nécessaires à toute activité commerciale (par exemples calcul d'un CA prévisionnel à partir du coût d'un salon, détermination d'un prix de vente d'un produit lorsqu'il y a plusieurs intermédiaires...)

## **2.9 NÉGOCIATION EN LVE – E52**

### **Épreuve en CCF**

#### **Commentaires sur l'épreuve ponctuelle**

L'épreuve repose sur un dossier (6 pages maximum) élaboré et envoyé au préalable par le candidat qui synthétise les informations nécessaires pour mener une négociation vente avec un client étranger en présentant le contexte commercial, le contexte de la négociation, l'offre de l'entreprise exportatrice et les outils d'aide à la vente utilisés.

A partir du dossier remis, la commission d'interrogation construit une situation de négociation (fiche en langue étrangère) qui est proposée au candidat lors de la période de préparation.

Le candidat dispose de 40 minutes pour découvrir plus précisément son client, se fixer une stratégie de négociation et adapter son offre et son argumentation.

L'un des interrogateurs jouant le rôle du client, le candidat simule en langue étrangère, pendant 15 minutes au maximum, l'entretien de vente. Dans un second temps, le candidat échange, pendant 25 minutes maximum, avec le jury.

- ❖ Les candidats inscrits mais qui n'envoient pas de dossiers sont systématiquement contactés par les services du Rectorat.
- ❖ Les dossiers reçus étaient globalement conformes quant au nombre de pages et au contenu. Pour un dossier cependant, la situation présentée par le candidat était au Mexique et le vocabulaire donné en annexe était en espagnol. Or la LVA du candidat était l'Anglais. Nous avons donc contacté le candidat pour l'informer qu'il passait cette épreuve en Anglais et qu'il devait donc préparer son vocabulaire et ses outils d'aide à la vente en Anglais. Nous avons validé son dossier et avons adapté sa situation de négociation.

#### **Commentaires quant aux prestations des candidats**

##### **- Les 15 minutes de simulation de l'entretien de vente**

- Le premier candidat n'avait pas préparé d'offre ni de support d'aide à la vente. Il ne présente pas son entreprise et n'argumente pas sur ses produits. Il n'a pas préparé de tarifs pour ses services. Les techniques de vente ne sont pas maîtrisées et la connaissance de la langue est insuffisante ce qui rend le dialogue très difficile.

-Le second candidat a un bon niveau de langue et dialogue facilement avec le client. Nous lui avons demandé de prendre l'entretien de vente depuis le début mais après une prise de contact de qualité il aborde directement son argumentation sans découvrir les besoins du client. L'étudiant n'a pas apporté d'outils d'aide à la vente à part un lien vers le site internet de son entreprise présenté sur son ordinateur portable. Il nous a dit qu'il avait fait un power point sur son ordinateur mais qu'il n'a pas pu le modifier pendant la préparation car nous ne lui avons pas laissé son ordinateur. Il faut donc prévoir une version papier des documents dont l'étudiant pourrait avoir besoin pour sa préparation.

- **Les 25 minutes (maxi) suivantes :**

De manière générale, les concepts clés ne sont pas bien connus.

### **Conseils aux candidats**

- Se renseigner sur l'épreuve en regardant la grille des compétences attendues pour l'épreuve E52, en lisant le référentiel du BTS CI et la circulaire d'organisation de l'examen.
- Étudier avec un manuel de négociation vente de BTS afin de connaître et mettre en œuvre les techniques de négociation jusqu'à la conclusion.
- Bien connaître l'entreprise vendeuse. Le candidat joue le rôle du vendeur, il doit à ce titre avoir une parfaite connaissance du fonctionnement de l'entreprise et du marché.
- S'entraîner en communication en LVE.
- Utiliser des outils professionnels adaptés au contexte : pro-forma, contrat, carte de visite, plan de découverte, plan de découverte des besoins, argumentaire CAP/SONCAS, catalogues, échantillons, carte de visite, présentation PowerPoint de l'entreprise, liste de prix, etc. Les outils peuvent et doivent être utilisés face au jury. Il faut les imprimer car il n'y a pas d'accès à l'ordinateur en salle de préparation. Les candidats peuvent cependant l'utiliser pendant l'entretien.
- Contrairement à ce que les étudiants pensent souvent, un entretien de vente ne se limite pas à un argumentaire produit. Pour bien argumenter il faut d'abord découvrir les besoins du client puis être capable de parler de son entreprise et de ses produits en adaptant le discours aux besoins identifiés et à la personnalité du client.
- Attention au choix de LVA. La langue choisie en LVA est également la langue de l'épreuve de négociation vente.

## **2.10 MONTAGE DES OPÉRATIONS D'IMPORT-EXPORT – E61**

### **Rappel des finalités de l'épreuve**

L'évaluation porte sur les capacités d'analyse et de résolution de problèmes lors de montage d'opérations commerciales d'achat et de vente à l'international.

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

- analyser des situations commerciales réelles,



- choisir les méthodes et techniques appropriées et les mettre en œuvre
- rechercher et proposer des solutions réalistes permettant de résoudre efficacement les problèmes posés
- justifier les décisions en mobilisant les savoirs associés.

Il a été rappelé que le sujet de l'étude de cas doit permettre d'évaluer les compétences suivantes, inscrites au référentiel :

- CP1 Identifier les fournisseurs potentiels
- CP2 Sélectionner les fournisseurs potentiels
- CP3 Identifier et rechercher des prestataires de service pour les opérations du commerce international (assurance, logistique, finance)
- CP4 Réaliser une analyse qualitative et quantitative des différents prestataires de service en fonction de critères établis
- CP5 Évaluer les performances des prestataires de service
- CP6 Communiquer et négocier avec des prestataires de service potentiels
- CP7 Fournir les éléments nécessaires aux services compétents de l'entreprise afin d'établir des contrats de partenariat ou de prestation de service

### **Commentaires sur le sujet**

L'entreprise support est l'entreprise Feyel-Artzner qui produit et commercialise des foies gras haut de gamme dans une 50aine de pays.

Le sujet ne présente pas de difficultés particulières pour un étudiant moyen (à part l'ADE avec intérêts précomptés). Les questions sont désormais « classiques » et les annexes claires et exploitables. De rares candidats ne traitent pas l'intégralité du sujet.

Le sujet se compose de deux parties :

- Une partie exportation sur 36 points
- Une partie importation sur 44 points

La **partie EXPORT** comprend 6 questions articulées autour de trois thèmes :

1. Tout d'abord l'évaluation de solutions logistiques et la préconisation d'un choix justifié (CP5) pour une exportation test vers le Chili pour près de la moitié des points.
  - ⇒ La question est classique sans piège avec des annexes claires
  - ⇒ Sur la forme, les étudiants, pour une majorité, respectent la consigne d'une présentation sous forme de tableaux
  - ⇒ Sur le fond, trop d'étudiants ne maîtrisent pas cette compétence. Il est difficile pour eux d'extraire les informations pertinentes des 4 annexes utiles et beaucoup ont des lacunes sur le plan mathématique (calcul de poids/volumes avec des unités de mesure différentes etc.).

2. Ensuite deux questions sont consacrées à une technique de financement à court terme l'ADE avec intérêts précomptés (CP7). La technique « choisie » a soulevé certaines réserves de la part des correcteurs car la modalité proposée « intérêts précomptés » est loin d'être la plus courante et nécessite éventuellement la résolution d'une équation.
  - ⇒ La partie calcul a été extrêmement rarement traitée correctement mais le barème permettait éventuellement à l'étudiant d'avoir tous les points
  - ⇒ La partie analyse dans le contexte impliquait de connaître les subtilités de la technique. Les correcteurs ont eu une évaluation bienveillante des réponses.
3. Pour finir trois questions se rapportent à une technique de couverture du risque crédit, deux qualitatives et une quantitative (CP7).
  - ⇒ Ce thème a permis aux étudiants d'obtenir des points, les annexes sont explicites.

La **partie IMPORT** comprend huit questions autour de deux thèmes :

1. Pour commencer, la rationalisation des achats avec deux questions, vérification d'un coût (CP2 - CP4) et présentation des régimes douaniers qui permettent d'optimiser l'importation (CP4)
  - ⇒ Mêmes commentaires que pour la première partie : les étudiants faibles sur les parties chiffrées sont en difficulté pour les mêmes raisons.
  - ⇒ Les étudiants interprètent la partie sur les régimes douaniers comme une question de cours alors qu'elle implique une analyse fine du contexte pour envisager les solutions ad hoc. Ils la traitent trop superficiellement.
2. Puis, la recherche de solutions d'approvisionnement d'emballages sous deux angles, le sourcing, trois questions (identification des sources, sélection et suivi des fournisseurs) (CP1 – CP2) et l'analyse d'une technique de paiement documentaire, trois questions (intérêt du Credoc, coût actuel, autre solution) (CP4 – CP7).
  - ⇒ La première question sur le sourcing permet aux étudiants d'obtenir des points (8 points) car toute solution argumentée est admise. La seconde question n'est pas comprise car les étudiants n'ont pas lu l'introduction à la question.
  - ⇒ Pour la technique documentaire, les étudiants ont tendance à réciter du cours sans tenir compte du contexte. L'annexe, très claire, sur le calcul du coût permet de valoriser les étudiants. Pour la dernière question, le barème est favorable, une seule solution est attendue.

### **Prestation des candidats :**

Les copies sont plutôt moyennes : pour 107 copies, la moyenne est de 9,71 avec la répartition suivante :

De nombreux étudiants ont de réelles lacunes « mathématiques » de base. Les correcteurs constatent que certains candidats ne traitent aucune des questions dont la réponse nécessite un calcul mais néanmoins toutes les autres. Ils semblent plus nombreux cette année.

Les candidats maîtrisent assez correctement les savoirs mais ont parfois des difficultés à mettre en œuvre les compétences. Trop souvent, ils oublient le contexte et récitent leur cours.

### **Conseils/rappels aux candidats :**

Sur la forme :

Il est impératif de

- Respecter les consignes de présentation comprises dans les questions et notamment quand il est explicitement demandé une réponse sous forme de tableau(x),
- Respecter la numérotation des questions et de la faire apparaître en clair,
- Rédiger les différentes parties sur des copies séparées,
- Soigner sa présentation et son écriture,
- Utiliser une couleur d'encre lisible et uniforme sur toute la copie.

Sur le fond :

Connaître le cours est nécessaire mais ce n'est pas suffisant, une lecture attentive du sujet est essentielle :

- Toute réponse doit être contextualisée : les éléments de contexte sont présents dans la présentation de l'entreprise, dans les paragraphes qui précèdent les questions et dans les questions elles-mêmes.
- Les annexes fournissent des éléments techniques qui contribuent à construire la réponse, elles ne sont pas destinées à être recopiées, elles peuvent contenir des informations qui ne sont pas utilisées. (Ex : un taux de TVA).
- Toute réponse doit être justifiée/argumentée et le détail des calculs présenté.
- Quand la réponse est rédigée, bien relire la question et vérifier que toutes ses articulations ont été envisagées.

## **2.11 CONDUITE DES OPÉRATIONS D'IMPORT-EXPORT – E62**

### **Épreuve en CCF**

L'épreuve E62 permet d'évaluer les compétences opérationnelles acquises par le candidat en entreprise lors du stage de 2<sup>ème</sup> année.

Les modalités sont différentes selon le mode de passage ponctuel ou CCF.

- En CCF, il s'agit d'un dossier professionnel comprenant plusieurs travaux et évaluations ;
- En ponctuel, un oral de 30 minutes conditionné par le dépôt, à une date précisée par le service des examens, d'un dossier de 5 pages, et le respect de certaines modalités comme celles d'apporter le jour de l'épreuve « tout document pouvant venir en appui de la prestation » (liasse documentaire) et de ne pas utiliser de supports numériques.

Les candidats, qui n'ont pas eu leur BTS, passé en CCF antérieurement, et qui se présentent à nouveau en candidat libre, doivent se montrer particulièrement vigilants : le service des examens envoie aux candidats l'extrait de la circulaire d'organisation précisant les modalités de passage des différentes épreuves. Les candidats doivent les connaître et les respecter.

### **Conseils aux candidats présentant l'épreuve en ponctuel**

- Il est rappelé aux candidats la nécessité de prévoir un support de communication non numérique pour introduire l'entreprise. La liasse documentaire est un outil au service de la communication avec le jury.
- En cas de nouvelle présentation à l'examen, il peut être utile de reprendre le dossier support de l'épreuve et éviter de se présenter à l'examen avec un dossier non retouché ni retravaillé en profondeur.
- L'exposé oral doit être préparé en amont de sorte à pouvoir prendre la parole et s'exprimer face au jury en développant ses propos durant une dizaine de minutes.
- Travailler en tenant compte des compétences et des critères d'évaluation de l'épreuve.
- Enfin, il convient de ne pas présenter deux années consécutives le même dossier sans la moindre amélioration.