



Région académique  
BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

## Brevet de Technicien Supérieur "Assistant de Manager"

Session 2019  
Rapport de jury

Inspectrice d'Académie-Inspectrice Pédagogique  
Régionale d'économie-gestion C. VALTAT

Le nouveau référentiel du BTS « support à l'action managériale » s'est mis en place à la rentrée 2018 et la session 2020 sera la première avec des contenus rénovés ainsi que ceux de « culture économique, juridique et managériale ».

### Évolution des effectifs

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nbre candidats présents	237	224	191	206	212	193	228	234	237	231

### I- Résultats définitifs

	présents	admis	%adm/pres
TOTAL	231	196	84.9%

	présents	admis	%adm/pres
0210017E LYCEE MONTCHAPET - DIJON	28	24	85.7%
0210019G LYCEE LE CASTEL - DIJON	20	15	75.0%
021002SX ISOLES 21 COTE D'OR	4	1	25.0%
0211090W LYCEE SAINT BENIGNE - DIJON	17	15	88.2%
0211091X LYCEE LES ARCADES - DIJON	21	21	100%
0212002M DIJON FORMATION	22	20	90.9%
0212243Z CFA DE L'EDUCATION NATIONALE	21	20	95.2%
021912SK CCI DIJON	7	7	100%
0580032V LYCEE R. FOLLEREAU - NEVERS	4	2	50.0%
0580071M CENTRE NOTRE DAME - NEVERS	14	12	85.7%
0580713K GRETA 58 NEVERS	4	4	100%
0710026T LYCEE LEON BLUM - LE CREUSOT	21	18	85.7%
071002SE ISOLES 71 SAONE ET LOIRE	1	-	0%
0710045N LYCEE LAMARTINE - MACON	14	12	85.7%
071450SA CHALON FORMATION	16	13	81.3%
089002SB ISOLES 89 YONNE	3	2	66.7%
0891200W LYCEE C.ET R. JANOT - SENS	13	10	76.9%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	-	0%
TOTAL	231	196	84.9%

## Moyennes par épreuves

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	Moyenne
E1- CULT.GEN&EXPR 3984 CULT.GEN&EXPR	6	135	90	-	231	10.79
E2-AA ECRIT: LVE A						
0001 ALLEMAND	-	3	-	-	3	15.83
0002 ANGLAIS	7	140	61	-	208	11.38
0007 ESPAGNOL	1	13	4	-	18	12.56
E2-AB ORAL: LVE A						
0001 ALLEMAND	-	3	-	-	3	16.33
0002 ANGLAIS	6	152	50	-	208	12.77
0007 ESPAGNOL	1	14	3	-	18	13.65
E2-BA ECRIT: LVE B						
0001 ALLEMAND	-	19	8	-	27	11.81
0002 ANGLAIS	1	15	6	-	22	10.90
0007 ESPAGNOL	5	140	28	-	173	12.58
0008 ITALIEN	-	4	2	-	6	10.25
E2-BB ORAL: LVE B						
0001 ALLEMAND	-	19	8	-	27	11.37
0002 ANGLAIS	1	17	4	-	22	13.48
0007 ESPAGNOL	5	143	25	-	173	12.74
0008 ITALIEN	-	6	-	-	6	16.17
E3-A ECO.-DROIT						
0908 ECO.-DROIT	8	92	135	-	235	8.91
E3-B MANAGE.ENTREP						
5808 MANAGE.ENTREP	5	141	80	-	226	10.72
E4- COM.PRO.FR&LV						
0001 ALLEMAND	-	4	-	-	4	17.00
0002 ANGLAIS	2	157	11	-	170	14.22
0007 ESPAGNOL	2	43	3	-	48	14.04
0008 ITALIEN	-	1	-	-	1	12.00
E5- DIAG.O&PR.SOL						
5803 DIAG.O&PR.SOL	6	135	93	-	234	10.31
E6- ACTION PROFES						
5804 ACTION PROFES	8	195	24	-	227	14.28
EF1 LANG.VIVANT.C						
0008 ITALIEN	-	2	-	-	2	19.00
EF2 MODULE SPECIA						
6003 REL COM INT	-	7	2	-	9	11.78
6007 RESSOURCES HU	1	-	-	-	1	
TOTAL	65	1600	637	-	2302	11.85

## Candidats admis/catégorie de baccalauréat

	Admis	%	Elim.	%	Refu.	%	Sans déc. fin.	%	Non présenté	%	Autres	Total	ADMIS %	ELIM. %	REFU. %	SANS DEC. FIN.%	NON PRES. %
400 BAC PRO	46	63.9	1	1.4	21	29.2	-	0	4	5.6	-	72	63.9%	1.4%	29.2%	0%	5.6%
430 BAC TECHNO	85	90.4	2	2.1	6	6.4	-	0	1	1.1	-	94	90.4%	2.1%	6.4%	0%	1.1%
450 B.P.	1	100	-	0	-	0	-	0	-	0	-	1	100%	0%	0%	0%	0%
470 BAC GENERAL	58	98.3	-	0	-	0	-	0	1	1.7	-	59	98.3%	0%	0%	0%	1.7%
500 C.A.P.	1	100	-	0	-	0	-	0	-	0	-	1	100%	0%	0%	0%	0%
990 AUTRES CAS	7	70.0	-	0	3	30.0	-	0	-	0	-	10	70.0%	0%	30.0%	0%	0%
TOTAL	198	83.5	3	1.3	30	12.7	-	0	6	2.5	-	237	83.5%	1.3%	12.7%	0%	2.5%

## II- LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE

### II-1 CULTURE ET EXPRESSION EN LANGUE FRANÇAISE

#### Qualité du sujet

Pour la synthèse, les documents apparaissent clairs, variés et accessibles globalement à un candidat préparé à l'exercice. Le corpus a donc dans l'ensemble été maîtrisé et la production fondée sur une problématique pertinente ou recevable.

Le graphique intégré au document 1 n'est pas suffisamment exploité dans la synthèse cependant et l'étude du dessin de presse, document 4, s'avère inégale.

Les candidats ont eu du mal non pas à comprendre l'extrait de Giono, document 3, mais à le mettre en perspective avec la thématique dominante du corpus, la collaboration ou le faire ensemble.

La problématique proposée pour l'expression personnelle est bien distincte de celles qui peuvent structurer l'approche du corpus : cela ne peut que favoriser les productions.

### **Compétences maîtrisées par les candidats**

Cette session confirme les précédentes : principes et méthodes de la synthèse sont majoritairement maîtrisés, ce qui témoigne de la qualité de la préparation des candidats.

### **Compétences insuffisamment maîtrisées par les candidats**

L'expression personnelle, quant à elle, demeure l'exercice le moins réussi : sacrifiée par manque de temps, peinant parfois à structurer un propos ou à tenir compte de la question posée, elle se caractérise souvent par sa brièveté inquiétante, par une difficulté à mobiliser une culture personnelle voire une difficulté à oser penser, c'est à dire oser adopter un point de vue sur le monde et l'étayer.

Ce constat caractérise les rapports académiques, session après session, sans amélioration globale notable des compétences des candidats.

La fragilité de la maîtrise de la langue écrite, chez un nombre non négligeable de candidats, est inquiétante également ; cela va parfois jusqu'à empêcher la compréhension du propos, même oralisé.

Certains travaux apparaissent en deçà de ce niveau de maîtrise.

Il est probable que cette maîtrise insuffisante de la langue explique également le peu de richesse culturelle des travaux les plus fragiles : bien que cette corrélation ne soit pas systématique, des difficultés de lecture-compréhension ne favorisent pas la qualité de l'expression écrite et interdisent de fait tout plaisir de la lecture. On voit mal dans ce cas comment susciter l'envie de se cultiver ou de s'informer via des ressources textuelles.

### **Conseils aux candidats :**

1. se familiariser davantage à l'analyse des documents composites (document 1 du corpus) ;
2. à la suite d'un diagnostic initial en termes de maîtrise de la langue, s'emparer pleinement de la question et s'engager, en autonomie, dans une acquisition progressive des capacités prioritaires qui seraient à consolider.

## **II-2 LANGUES : EPREUVES ÉCRITES ET ORALES**

### **Anglais**

**203 copies corrigées en LVA (5 Abs) // 21 copies corrigées en LVB (1 Abs)**

#### **Conformité des sujets d'écrit**

Les documents supports des sujets donnés en LVA et en LVB présentent des thématiques accessibles car abordées lors des deux années de formation (l'organisation et la rémunération du temps de travail, à travers l'expérience de la semaine de quatre jours payé cinq dans une entreprise australienne, pour le sujet LVA / l'usage de son téléphone mobile aussi à des fins privées sur son lieu de travail pour le sujet LVB).

#### **Prestation et niveau des candidats**

##### *Compte-rendu en français*

Malgré ces thématiques accessibles en LVA et en LVB, les documents n'ont pas toujours été bien compris et analysés. Cet exercice, généralement délicat à gérer pour les candidats ne maîtrisant pas suffisamment un esprit de synthèse, a donc donné des résultats assez disparates.

Une fois de plus, on constate dans de nombreuses copies des difficultés à bien structurer le compte-rendu (introduction incomplète, trop longue ou inexistante, organisation juste linéaire ou tributaire de la traduction

pour le développement, conclusion peu pertinente ou inexistante). On retrouve l'erreur méthodologique du commentaire personnel (souvent en guise de conclusion) dans ce qui doit rester une restitution objective en vue d'évaluer la compétence de compréhension écrite. On continue aussi à attendre des candidats une meilleure maîtrise de la grammaire et de l'orthographe de leur langue maternelle, afin d'éviter les pénalités prévues dans le barème total de l'exercice.

### *Courrier en anglais*

Le niveau d'anglais d'un nombre toujours trop élevé de copies reste éloigné de celui théoriquement attendu, à savoir B2 pour la LVA et B1 pour la LVB. En effet, l'obtention de la moyenne sur cet exercice (05/10) peut être quasi-assurée du simple fait de sa réalisation avec les informations à insérer dans le message, de la gestion de la ponctuation et de la mise en page, ainsi que de la correction socio-linguistique.

Mais dans le même temps, la véritable recevabilité linguistique continue à pâtir des défauts de la traduction littérale et de toutes les incuries grammaticales et lexicales résultant sans aucun doute du manque d'apprentissage régulier pourtant inlassablement préconisé par les professeurs durant la formation. Dans les plus mauvaises productions, il en résulte un propos à peine intelligible et à coup sûr jugé inacceptable dans une vraie situation professionnelle.

Pour cette session, les résultats obtenus par les candidats en LVA et en LVB sont dans l'ensemble corrects. Selon leur degré de maîtrise des deux exercices, un certain nombre d'entre eux ont obtenu des notes assez satisfaisantes à excellentes (entre 12/20 et 19/20). Seuls ceux ayant des carences cumulées de compréhension et d'expression et se retrouvant donc en situation critique sur les deux parties du devoir ont eu des notes trop justes à insuffisantes (au-dessous de 08/20).

#### - Recommandations aux candidats

Pour le compte-rendu en français, il est attendu une capacité d'esprit de synthèse mais aussi une maîtrise de l'expression (orthographe, grammaire, syntaxe, structure du propos).

Pour le courrier en anglais, il est crucial de consolider les structures grammaticales et la syntaxe. L'apprentissage du vocabulaire généraliste (usage courant) et spécialisé (domaine du tertiaire) tout au long des deux années de formation est absolument incontournable.

## Allemand

### I. Épreuve écrite

#### Les sujets

Les sujets LVA et LVB étaient **conformes** au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur) et avaient un niveau adapté (B1/B2)

#### *Sujet LVB*

CE : Article de la presse spécialisée traitant de l'impact de l'utilisation croissante d'assistants vocaux sur le métier de l'assistant/e de manager

EE/ CC : Rédaction d'un courrier qui est à la fois une demande d'information et une commande d'assistants vocaux

#### *Sujet LVA*

CE : Article de presse traitant des espaces de travail partagé

EE/CC : Rédaction d'un courrier électronique pour réserver un bureau dans un espace de travail partagé dans le cadre de la participation à un salon à Berlin

#### Compréhension de l'écrit (CE)

Les articles de presse autour de l'évolution du métier de l'assistant sont d'actualité et intéressants avec un lexique professionnel ciblé. On pourrait néanmoins imaginer de proposer d'autres sujets autour de la thématique du monde du travail : le monde de l'entreprise, les évolutions dans le monde du travail en

général (l'ubérisation, la robotisation, la mondialisation, l'économie de partage, le stress etc./voir sujets du BTS Banque/MUC).

Le niveau attendu pour les sujets de LVB et de LVA était adapté. Le sujet de LVA comportait plus de difficultés que le sujet de LVB.

Les résultats obtenus dans cette partie de l'épreuve sont dans l'ensemble convenables.

#### Expression écrite en interaction (Correspondance commerciale/ EE/ CC)

Les courriers demandés étaient adaptés à la formation et à l'exercice du métier, intéressants et réalistes.

Il s'agit à la fois de maîtriser les normes de la mise en page d'un courrier électronique ou traditionnel et à la fois de posséder la terminologie spécifique de la correspondance commerciale ainsi que du lexique général du monde professionnel.

**La consigne du sujet de LVB pouvait déstabiliser les étudiants car confuse : Il était demandé de rédiger 'le courrier de commande', alors que le contenu du courrier était clairement une demande de renseignement et d'offre.**

### **ORGANISATION MATERIELLE**

Lors de l'épreuve écrite, les centres d'examen doivent veiller à fournir un dictionnaire unilingue aux candidats pour l'épreuve écrite ou prévenir les candidats qu'ils doivent se présenter avec leur propre dictionnaire.

### **PRESTATIONS DES CANDIDATS**

#### Compréhension de l'écrit

Les résultats obtenus dans cette partie de l'épreuve sont dans l'ensemble **convenables**, quelques copies sont très bonnes. En général, on constate que la qualité de la compréhension en LV et de l'expression en français va de pair. Quelques candidats ont des difficultés d'expression en français et/ou n'ont pas acquis la méthode de la synthèse.

#### Rédaction d'un courrier professionnel en LV

On constate dans la plupart des cas **que les courriers rédigés par les candidats ne sont souvent pas à la hauteur des attentes et exigences d'un professionnel**. Il faut souligner que **la mémorisation du lexique spécifique est souvent encore insuffisante**, les bases grammaticales sont mal maîtrisées et la mise en forme du courrier professionnel manque de rigueur. Pourtant, en LVB on attend **une langue de communication simple et claire**.

Mais il faut souligner là aussi la qualité et richesse de certaines copies.

### **CONSEILS AUX CANDIDATS**

CE :

- Travailler et mémoriser régulièrement le lexique spécifique de la formation (le métier de l'assistant)
- Respecter les normes de présentation du compte-rendu (brève introduction (source/date/thème central ; respect du nombre de mots ; respect du plan proposé ; faire des paragraphes ; pas de conclusion)
- Lire attentivement le texte pour éviter des contre-sens et faux -sens
- Synthétiser le texte en supprimant détails, anecdotes, exemples

CC :

- Bien maîtriser les normes de présentation (DIN 5008) et les appliquer avec rigueur
- Mémoriser la terminologie spécifique de la CC et travailler régulièrement la rédaction
- S'efforcer de l'utiliser aussi à l'oral : par ex. simulation de communication téléphonique professionnel
- Travailler de façon continue le lexique général du monde professionnel : mieux vaut mémoriser et utiliser un lexique simple, mais le maîtriser : l'expression gagne en clarté

- Travailler la syntaxe de base : savoir placer un verbe conjugué ou un infinitif dans une proposition
- Apprendre par cœur des tournures de phrases courantes : p.ex. remercier qqn, exprimer une demande polie, demander un renseignement
- Savoir conjuguer au présent
- Savoir utiliser un accusatif (=COD) = incontournable
- Maîtriser l'utilisation de la majuscule en allemand
- Connaître la forme de politesse (Sie/Ihnen/ Ihr ...)

## Espagnol

### I. Conformité des sujets d'écrit

Les sujets LVA et LVB étaient **conformes** au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur) et avaient un niveau adapté (B1/B2) quoique peu en lien avec le métier d'assistant.

#### ➤ Sujet LVA :

CE : Article de presse présentant le cas d'une start-up espagnole Gik Live et de son produit phare

EE/CC : Rédaction d'un courrier (lettre circulaire) pour annoncer la commercialisation d'un nouveau produit

#### ➤ Sujet LVB :

CE : Article de la presse retraçant le parcours d'un boucher et l'évolution de son entreprise face à la crise et grâce aux réseaux sociaux

EE/ CC : Rédaction d'un courrier (lettre circulaire) pour annoncer l'ouverture d'un nouveau point de vente

### II. Prestations et niveau des candidats

En LVA : la moyenne obtenue sur le lot de 20 copies est de 12,6 avec une note mini de 08,5 et une note maxi de 18.

En LVB : la moyenne obtenue sur 171 copies est de 12,26 avec une note mini de 03 et une note maxi de 19.

#### Compréhension de l'écrit (compte rendu en français)

Les textes n'étaient pas difficiles car ils contenaient des thématiques récurrentes comme les réseaux sociaux et le lexique n'était pas excessivement spécialisé.

En revanche, on peut s'interroger sur la formulation de la consigne et le plan donné comme « aide ». Beaucoup de copies ne suivent pas les axes. La conclusion est quasi inexistante ce qui montre un manque d'analyse. Par ailleurs, l'objectif de synthèse de l'exercice pose souvent problème. Il conviendrait peut-être de demander l'indication du nombre de mots afin que les candidats en prennent conscience et le respecte.

#### Expression écrite en interaction (correspondance commerciale)

Les intitulés étaient analogues en LVA et en LVB sans difficulté majeure...

Les normes de présentation sont peu ou pas respectées. Le « recopiage » du texte initial occasionne beaucoup de lourdeurs. Les conjugaisons et plus particulièrement l'usage du vouvoiement ne sont pas maîtrisés.

### III. Conseils des correcteurs

#### ORGANISATION MATERIELLE LORS DE L'ECRIT

Les centres d'examen doivent veiller à fournir un dictionnaire unilingue aux candidats pour l'épreuve écrite ou prévenir les candidats qu'ils doivent se présenter avec leur propre dictionnaire.

L'épreuve comportant deux parties de même valeur (10 points pour la compréhension / 10 points pour l'expression) met en évidence un niveau bien meilleur en compréhension. Il est conseillé aux étudiants de ne négliger aucune partie !

### **Pour le compte-rendu**

- Travailler et mémoriser régulièrement le lexique spécifique de la formation (le métier de l'assistant)
- Respecter les normes de présentation du compte-rendu (brève introduction (source/date/thème central ; respect du nombre de mots ; respect du plan proposé ; faire des paragraphes ; conclusion)
- Lire attentivement le texte pour éviter des contre-sens et faux-sens
- Synthétiser le texte en supprimant détails, anecdotes, exemples

### **Pour le courrier**

- Bien maîtriser les normes de présentation et les appliquer avec rigueur
- Travailler de façon continue le lexique général du monde professionnel : mieux vaut mémoriser et utiliser un lexique simple, mais le maîtriser : l'expression gagne en clarté
- S'efforcer de l'utiliser aussi à l'oral : par ex. simulation de communication téléphonique professionnel
- Travailler la syntaxe de base : savoir conjuguer, vouvoyer, mettre la ponctuation adéquate.
- Apprendre par cœur des tournures de phrases courantes : p.ex. exprimer une demande polie, demander un renseignement, inviter, remercier qqn, réclamer.

## **II-3 ÉCONOMIE-DROIT- MANAGEMENT**

### 1. Commentaires sur le sujet et le corrigé.

L'épreuve d'économie-droit se compose de deux parties indépendantes (économie et droit), d'une durée totale de 2h. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante. La note finale est obtenue par la moyenne des deux notes, arrondie au point supérieur. L'objectif visé est d'évaluer les compétences économiques et juridiques exprimées au sein du référentiel dans leurs composantes méthodologiques et notionnelles : pertinence des connaissances destinées à l'analyse d'une situation, conduite d'une réflexion et construction d'une argumentation dans un cadre économique et juridique.

Commentaires sur les sujets.

#### **En économie :**

- Le fond :

Le sujet porte sur le référentiel des deux années de BTS. Il est orienté cette année autour de la problématique des déterminants de la croissance économique (*thème 2.2, la dynamique de la croissance*), et demande trois axes d'analyse : une analyse générale des facteurs de croissance au sens de la demande interne et externe (Q1), la contribution de la demande externe à la croissance (Q2, *thème 1.2 la dimension internationale de l'échange*) et enfin un focus sur l'apport de la connaissance à la croissance via l'investissement par l'analyse de la connaissance comme bien public mondial (Q3, *thème 6.2 la coopération internationale, une offre de biens publics mondiaux*).

Les annexes sont un support à l'analyse. Les candidats doivent mobiliser les connaissances conceptuelles du cours (définitions de la croissance, du solde de la balance des transactions courantes, d'un bien public mondial) ainsi que des compétences méthodologiques (lecture et compréhension de graphiques économiques).

Les correcteurs ont regretté une formulation de la question 1 pouvant déstabiliser les candidats. Cette question est libellée en termes de « facteurs de production ». Or en suivant le référentiel, les facteurs de production sont étudiés comme des facteurs d'offre (travail et capital) quand les annexes suggéraient de traiter ce point en termes de facteurs de demande (égalité emplois-ressources), à l'aide d'un graphique issu des données de l'INSEE (contribution de la demande des agents économiques à la croissance). De plus, le libellé de la question concernait « l'analyse de l'évolution des contributions respectives de ces facteurs » tandis que seule l'analyse des contributions respectives a été valorisée dans le barème.

La question 2, « appréciation de l'évolution du solde des transactions courantes de la France sur la période 2008-2017 » évaluait en termes de méthodologie des compétences similaires à celles évaluées lors de la question 1. L'annexe 2 et le libellé de la question 2 ont incité les candidats connaissant mal leur cours à la seule analyse du solde commercial car les montants des **flux de revenus** entre la France et le reste du monde n'étaient pas indiqués. Pour les questions 1 et 2, la distinction entre analyse et interprétation est floue.

Enfin, la question 3 (la gestion de la connaissance comme un bien public mondial) visait à valoriser les connaissances des candidats (définition de la notion), leur capacité d'argumentation (illustrer la connaissance comme BPM) ; la dernière partie de cette question (montrer en quoi la connaissance doit être gérée comme un bien public mondial) devait discriminer les bons étudiants ayant compris l'application au cas de la connaissance comme BPM et ses enjeux pour la croissance.

- La forme du sujet :

La rédaction doit être structurée, c'est-à-dire que la réponse aux trois questions doit apparaître de manière claire et distincte. Malgré le libellé explicite de l'énoncé demandant une note structurée, on notera que ni introduction ni conclusion ne sont dorénavant exigées. A noter que la plupart des étudiants ont pourtant rédigé en respectant la structure de la note.

En revanche, la maîtrise d'un vocabulaire économique spécifique est attendue.

### **En droit :**

Le sujet de droit propose trois parties indépendantes : 2 cas pratiques et une note de synthèse, portant sur les deux années d'enseignement du BTS.

Dossier 1 : analyse d'une situation juridique sur le thème 5 « l'entreprise face au risque », visant à étudier les conditions de mise en jeu de la responsabilité du producteur en matière de produits défectueux.

Dossier 2 : note structurée sur le thème 2, relative aux procédures permettant à une entreprise d'assurer sa pérennité.

Dossier 3 : analyse d'une situation juridique sur le thème 1 « l'individu au travail », visant à apprécier la décision d'un repreneur d'entreprise de ne pas reconduire tous les contrats de travail.

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

La moyenne générale s'élève à 9 sur 20, comme en 2016, légèrement plus basse que les années passées (9,4 en 2018 ; 9,71 en 2017 et 9 en 2016). 50 % des candidats obtiennent plus de 9/20. On remarque quelques très bonnes copies et un grand nombre de prestations faibles.

Les correcteurs soulignent la qualité d'expression écrite souvent insuffisante pour un niveau d'études post-baccalauréat, et le manque de maîtrise d'un vocabulaire économique et juridique adapté.

**En économie** : moyenne à 7,77 avec un écart-type de 3,35.

Le barème de chaque question vise à valoriser les connaissances et le repérage d'une part, et les capacités d'analyse et de compréhension d'autre part.

On regrette le manque de connaissances des fondamentaux, ce qui entraîne la recopie d'éléments d'annexes sans explication ou analyse. Ainsi, les définitions sont souvent imprécises ou incomplètes, les étudiants ont du mal à lire un graphique complexe (deux axes et données nombreuses), et les notions et le vocabulaire précis ne sont pas connus. Ainsi logiquement même si le repérage est globalement présent, l'analyse ne peut pas être mise en œuvre et la rédaction consiste essentiellement en de la paraphrase incomprise de données des textes ou des graphiques.

Pour la question 1, le repérage est globalement correct, l'analyse est très variable. Pour la question 2, la définition du solde n'est pas connue et l'analyse est très hétérogène selon les copies, les étudiants ont pour certains réécrit les chiffres du graphique sans valeur ajoutée. Pour la question 3, la définition est connue approximativement mais l'application au cas n'a pas été réalisée faute de compréhension.

**En droit** : moyenne à 9,57 avec un écart type de 3,03.

En général les étudiants ont respecté les formes attendues (syllogisme juridique ou note).

La question 1 exigeait des candidats des connaissances précises. La plupart des candidats n'a pas identifié le problème juridique posé. Les connaissances étaient nécessaires mais seules les règles des annexes ont été données, et la conclusion a donc été souvent erronée.

Pour les questions 2 et 3, les annexes apportaient l'essentiel des éléments de réponse nécessaires, conduisant la majorité des candidats à de la paraphrase. La note structurée (question 2) a été mieux traitée que les autres, mais les candidats se sont souvent contentés de recopier les éléments des annexes, sans mobiliser de connaissances personnelles. Pour la question 3, le problème juridique a été mieux compris et la question mieux traitée que pour la question 1, les connaissances essentielles étaient présentes dans le sujet.

Les correcteurs constatent la difficulté des étudiants à faire référence aux éléments de la situation permettant d'argumenter. De plus, les connaissances personnelles sont souvent insuffisantes. Le plus difficile est l'énoncé d'une solution même si les règles de droit sont citées préalablement, témoignant d'un manque de compréhension plus global du problème juridique posé.

### **Conseils aux candidats :**

Les candidats doivent faire porter leurs efforts sur :

- L'acquisition de connaissances et concepts précis et leur mobilisation pertinente.
- La compréhension de la situation présentée.
- L'argumentation.

- la qualité de l'expression écrite.

Les notes structurées ne doivent pas laisser apparaître de signes potentiellement distinctifs des candidats (BTS d'origine)

## **MANAGEMENT DES ENTREPRISES**

### **Éléments statistiques**

Nombre de copies évaluées : 1297

Moyenne à l'épreuve : 10,63/20

Médiane : 10,50

Écart type : 3,79

Les notes s'échelonnent de 1 à 20 avec :

- 13,3 % de copies ont une note supérieure ou égale à 15,
- 51,3 % ont une note comprise entre 10 et 15,
- 35,4 % des copies ont une note inférieure à 10 dont 3,6 % ont une note inférieure à 5.

### **Le sujet de l'épreuve**

Il invitait les candidats à réfléchir à une situation managériale portant sur une PME spécialisée dans la fabrication et la vente de chocolats haut de gamme. Sa clientèle est composée à 90 % de particuliers.

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.

Les questions 1 à 5 permettaient d'évaluer les connaissances suivantes :

- Repérer les facteurs déterminants d'une décision dans un contexte donné
- Caractériser la finalité d'une entreprise donnée
- Définir les critères de la performance et construire des indicateurs appropriés
- Repérer et justifier les modalités de développement stratégique choisies par une entreprise donnée
- Mettre en œuvre les outils de diagnostic stratégique.

Il s'agit essentiellement de connaissances liées au programme de 1<sup>ère</sup> année. Quelques candidats ne comprennent pas les questions posées ce qui entraîne parfois des réponses hors sujet.

L'identification du problème de management était guidée par un questionnement qui obligeait les candidats à formuler une réponse centrée sur la gestion des ressources humaines. Au minimum deux solutions pertinentes et argumentées étaient attendues.

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).

### **Le barème de correction**

Le barème de correction devait apporter de la sécurité aux étudiants ayant une assez bonne connaissance du programme de management des entreprises. Cependant trop peu de copies mobilisent les concepts à bon escient et si les concepts sont connus, ils sont insuffisamment maîtrisés et par conséquent maladroitement exploités.

Le sujet invite le candidat à mobiliser des concepts et des références d'auteurs, mais ils ne sont malheureusement pas valorisés dans le barème ce qui ne permet pas de faire la différence entre des candidats qui se sont beaucoup investis et d'autres moins investis.

### **La qualité des copies**

De l'avis général, la qualité d'ensemble est bonne. Les candidats ont globalement fait des efforts de présentation et d'écriture.

Cependant on déplore des différences de niveau de compétence en grammaire et orthographe : quelques copies avec une syntaxe et/ou une orthographe déplorable(s) et d'autres avec une expression écrite parfaite (généralement les excellentes copies...).

### **Analyse du sujet**

**Question 1:** Caractériser la décision prise en 2016 de créer un laboratoire de production. Justifier votre réponse.

Moyenne : 1,12/2

64 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question mais dans le même temps 28 % ont obtenu 0/2.

Une question qui n'est pas toujours bien traitée : certains candidats ne connaissant pas les différents types de décision et font des confusions avec les logiques entrepreneuriales et managériales ou les stratégies.

**Question 2 :** Présenter les finalités de cette entreprise.

Moyenne : 1,93/3

70 % des candidats ont eu la moyenne à cette question.

Question plutôt bien traitée. Cependant, dans plusieurs copies les différentes finalités ne sont pas clairement citées.

**Question 3 :** Proposer des indicateurs de performance applicables à l'entreprise Dufoux Chocolats en lien avec ses finalités.

Moyenne : 1,31/3

Seulement 45% des candidats ont eu la moyenne.

Les candidats évoquent fréquemment des outils de diagnostic pour mesurer la performance : PESTEL, SWOT... La notion d'indicateur de performance est mal maîtrisée. Lorsque les indicateurs sont présentés, ils sont rarement associés aux finalités ou bien à une seule d'entre elles.

**Question 4 :** Justifier la modalité de développement stratégique choisie par M. Dufoux.

Moyenne : 1,01/3

Seulement 28% des candidats ont eu la moyenne et 27% ont obtenu 0/4.

Les candidats confondent modalités de développement stratégique et stratégie. L'intérêt est souvent évoqué de manière superficielle.

**Question 5 :** Montrer qu'au sein de la chaîne de valeur, certaines activités sont à l'origine d'un avantage concurrentiel.

Moyenne : 1,46/3

51 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.

La notion de chaîne de valeur, lorsqu'elle est évoquée, est présentée de manière très superficielle. Par contre, les candidats arrivent davantage à repérer les sources d'avantages concurrentiels.

**Question 6 :** Analyser les problèmes de management de l'entreprise Dufoux Chocolats liés à la gestion des ressources humaines.

Moyenne : 1,58/2

94 % des candidats ont obtenu la moyenne à cette question.

Question globalement bien traitée pour une très grande majorité des candidats.

**Question 7 :** Proposer et justifier des solutions permettant d'optimiser la gestion des ressources humaines dans l'entreprise.

Moyenne : 2,28/4

Question souvent bien traitée à l'exception des références théoriques ou conceptuelles qui sont peu mobilisées. De même, l'argumentation est très limitée et les réponses sont très succinctes.

### **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 :

- Prendre connaissance de l'intégralité du sujet pour en avoir une vision globale
- Lire l'ensemble des questions
- Repérer les verbes d'action et les mots clés
- Faire un travail préalable au brouillon pour mobiliser les connaissances théoriques (définitions des concepts et présentation des outils/mécanismes de management) 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.
- Entraînez-vous régulièrement.

## II-4 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FR ET LV (E4) ET ACTION PROFESSIONNELLE (E6)

### B.O. N° 32 du 28 août 2008

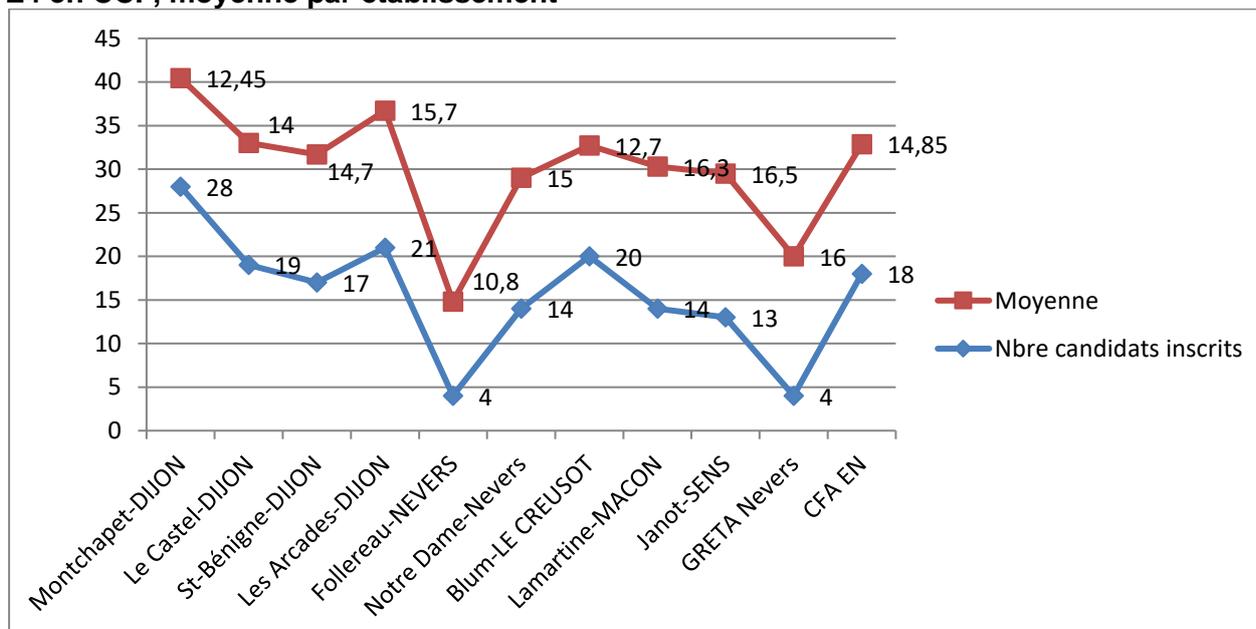
*BTS - Définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur*  
 « Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le contrôle de conformité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

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

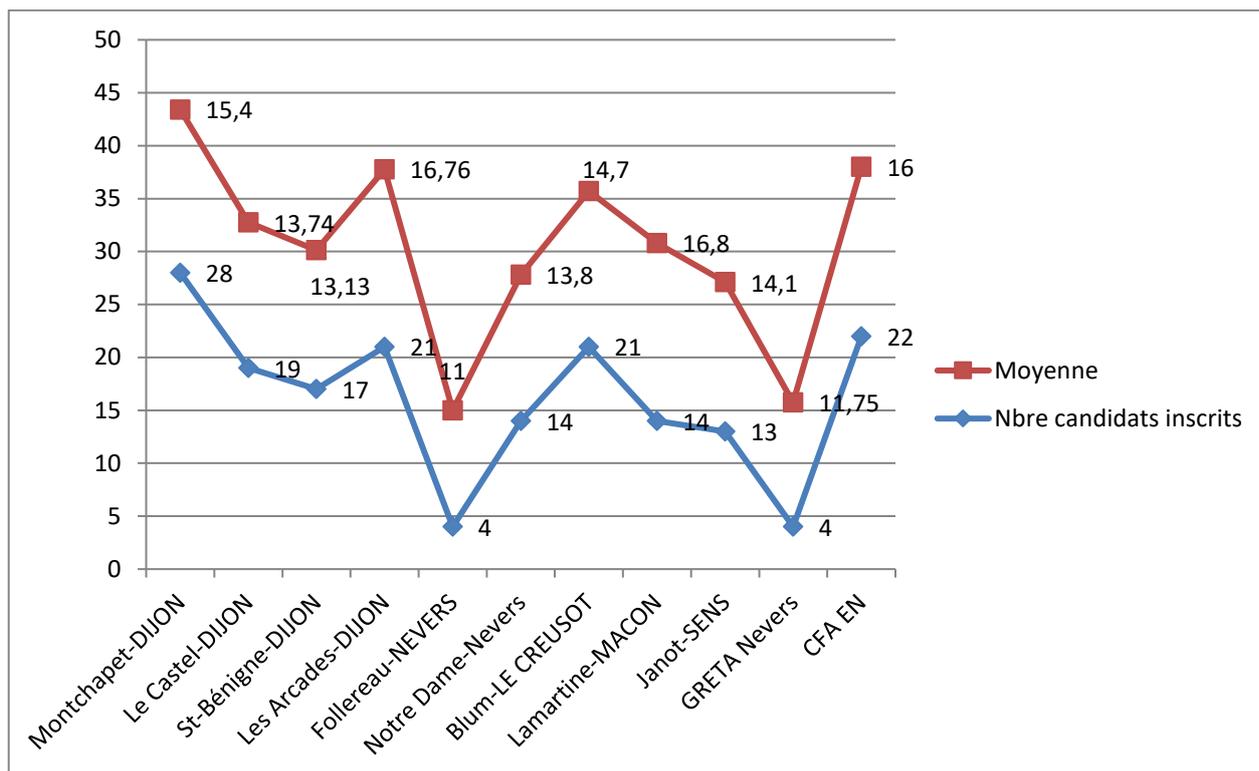
**La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :**

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

### E4 en CCF, moyenne par établissement



## E6 forme CCF, moyenne par établissement



## E4 et E6 en forme ponctuelle

	Note absent	Note sup 10	Note inf 10	Autre	Total inscrit	moyenne
E4- COM.PRO.FR&LV						
0001 ALLEMAND	-	1	-	-	1	19.00
0002 ANGLAIS	2	28	4	-	34	13.97
0007 ESPAGNOL	1	11	-	-	12	14.45
E6- ACTION PROFES						
5804 ACTION PROFES	5	34	11	-	50	12.82

Les dossiers ont été vérifiés préalablement à l'interrogation : Ces derniers sont donc parvenus complets le jour de l'interrogation.

Sur la forme : RAS

Sur le fond : Les contextes internationaux sont souvent cochés sans être présents dans les activités au motif que l'organisation d'accueil était internationale.

## INTERROGATIONS ET PRESTATIONS DES CANDIDATS

**Présentation des stages** : La présentation de l'organisation était complète et précise. Les étudiant(e)s ont tous réalisé un diaporama présentant l'activité de l'entreprise, sa structure hiérarchique et les missions confiées. Certains y ont ajouté les points forts et les points faibles de leurs stages.

Cependant, on note un manque de recul et de curiosité : des données chiffrées et un vocabulaire spécifique à l'entreprise sont présentés mais l'étudiant demeure souvent incapable de les expliquer (présentation du CA et du gain de performance)

### ***Présentation de l'action choisie et entretien***

Les prestations sont hétérogènes : Certains candidats ont présenté des actions et les choix opérés lors du questionnement montrent une certaine maîtrise de l'environnement et un travail réel et sérieux. En revanche, d'autres manquent de curiosité et de pertinence pour résoudre les besoins ou problèmes posés dans le contexte. Les solutions mises en œuvre sont intuitives et pas toujours professionnelles.

Par contre, l'étendue des actions est souvent restreinte. La présentation est bonne avec objectifs/contraintes, démarche...mais elle repose sur une action simple qu'on ne peut blâmer. Elles ont été tributaires des choix des employeurs...recherchant davantage de la main d'œuvre que la formation. Certaines actions semblent pipeautées (recrutement, outils réalisés uniquement créés pour entrer dans le cadre de l'examen).

### **LES COMPETENCES INFORMATIQUES**

Dans les différentes commissions plusieurs étudiant(e)s ont eu 75% des compétences validées mais les fichiers des réalisations validées étaient invérifiables : dossiers en PDF ou copies d'écran. La vérification s'est alors réalisée à partir de fichiers divers en possession de l'étudiant(e).

Cette pratique informatique s'est révélée très limitée : Les interrogations ont portées sur des notions de base des logiciels cités par l'étudiant(e) et dont les compétences ont été validées : la maîtrise de ces dernières reste très insuffisante (une somme, un pourcentage sur tableur, un publipostage sous traitement de texte...ou même relire un fichier Gantt qui était censé avoir été effectué).

Certaines fonctionnalités informatiques/logicielles sont validées alors que les étudiant(e)s ne les maîtrisent absolument pas et avouent ne pas les utiliser.

## ***II-5 DOPS***

### **I/ À propos du sujet**

Le contexte de travail proposé au candidat se situait au sein d'une entreprise spécialisée dans la production, la transformation et la commercialisation de produits laitiers, et plus précisément au niveau des plateformes collaboratives « Réseau FermWest » intégrant 190 fermes françaises, réseau qui constitue un outil incontournable pour la pérennité de l'entreprise. Cette plateforme collaborative vise à assurer un véritable partenariat avec la communauté des fournisseurs. De plus, elle doit se développer et intégrer des partenaires européens. L'analyse de la situation repose principalement sur une enquête administrée aux partenaires et sur des courriels reçus. Il en ressort une insatisfaction importante liée à diverses raisons.

Les compétences des Finalités 1 à 4 étaient mobilisées, en particulier à travers la rédaction d'un rapport, la conception d'un questionnaire et un calcul de coût.

Le sujet et ses annexes ne présentaient pas de difficultés particulières, hormis, pour quelques candidats, les indications relatives à la TVA pour le calcul de coût de la partie 2, qui les ont déstabilisés.

8 annexes étaient jointes à l'énoncé. Ces annexes, nécessaires au traitement des deux parties du sujet, contenaient de très nombreuses informations et suggestions de solutions.

De ce constat, **deux conséquences** :

- il ressort des corrections des copies que les étudiants ont très souvent recopié et seulement listé les causes des dysfonctionnements et les solutions proposés dans les annexes, sans les qualifier,

ni les analyser.

- Rares sont les candidats qui ont apporté des éléments de savoirs personnels, notamment pour expliquer les enjeux et les conséquences.

Un grand nombre de copies sans véritable analyse et donc sans grande pertinence quant aux solutions à mettre en œuvre a malgré tout obtenu des notes très correctes. Les bons étudiants qui ont fait un effort de structuration et d'analyse n'ont pas pu être valorisés.

## **II/ À propos des copies des candidats**

### **1) Remarques positives**

- La quasi-totalité des copies présentent un plan structuré en **deux parties**.
- Des efforts de lisibilité et de présentation ont pu être constatés.
- Les mentions obligatoires de présentation du rapport sont en général présentes.
- Des efforts d'argumentation pour certaines copies, ainsi que dans la structuration des réponses sous forme de grilles ou de tableaux.
- Des efforts de justification des calculs et de présentation des données.

### **2) Axes de progrès**

- Certaines copies contiennent toujours beaucoup trop de fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe.
- La signature est encore souvent oubliée
- L'analyse manque souvent de structure en sous parties et de fait l'argumentation reste superficielle.
- Les annexes sont parfois incluses dans le rapport (tableaux chiffrés, tableaux ou énumérations causes conséquences...) sans analyse.
- Certains rapports contiennent encore beaucoup de recopies des annexes du sujet sans analyse.
- Des confusions entre causes et conséquences.
- Les solutions ne sont pas toujours justifiées.
- La plupart des candidats n'utilisent pas les annexes qu'ils ont créées pour étayer leur réflexion dans le rapport.
- L'introduction se résume souvent à la mention qu'il existe des dysfonctionnements qu'il faut solutionner, sans contexte, sans qualification, ni enjeux.
- La conclusion n'offre, encore trop souvent, pas de solution opérationnelle que l'assistant pourrait se charger de mettre en œuvre pour améliorer la situation actuelle.
- Peu de copies contenaient un calcul de coût pertinent notamment en ce qui concerne les rémunérations du groupe projet.
- Certains candidats ne présentent toujours pas leurs calculs sous la forme d'un tableau approprié.
- Beaucoup de questionnaires n'étaient pas adaptés pour une diffusion en ligne.

## **Résultats statistiques**

<b>E5 - 2019 Moyenne des copies</b>	Note la plus haute	Note la plus basse	Session 2010 : 10,02 Session 2011 : 11,42 Session 2012 : 09,91 Session 2013 : 09,05 Session 2014 : 10,70 Session 2015 : 09,56 Session 2016 : 10,50 Session 2017 : 10,04 Session 2018 : 10,07
<b>10,28</b>	<b>17</b>		

## **III/ conseils aux candidats**

➤ Tout rapport, et surtout s'il est destiné à un supérieur hiérarchique afin de l'éclairer dans sa prise de décision, doit présenter une structure apparente. Il est attendu une introduction rappelant le contexte, la problématique, les enjeux et l'annonce du plan. Le développement comprend deux ou trois parties

identifiées par des titres clairs, des sous-parties avec des sous-titres. La rédaction du rapport se termine sur une conclusion mettant en avant une solution opérationnelle que l'office-manager peut se charger de mettre en œuvre lui-même rapidement.

➤ L'analyse d'une problématique nécessite la mise en place d'un diagnostic,  
- soit en termes de dysfonctionnements dont il faut établir les causes et les conséquences ainsi que les enjeux, s'il s'agit de problèmes à résoudre,  
- soit en termes d'état des lieux en mettant en avant des points positifs et négatifs ainsi que leurs conséquences, s'il s'agit de la perspective de la mise en place d'un projet.

➤ Il est important de bien distinguer les causes des conséquences, et notamment les conséquences immédiates sur le fonctionnement de l'entreprise des conséquences plus globales sur l'entreprise elle-même et sa position sur son marché, qui permettent entre autres d'en déduire les enjeux.

➤ Il est important également d'utiliser les savoirs acquis pendant les deux années de formation dans l'argumentation proposée.

➤ Les annexes créées par le candidat sont des outils qui permettent d'étayer le propos dans l'argumentation du rapport. Il convient donc d'en inclure les conclusions et commentaires dans le rapport.

➤ La résolution d'une problématique nécessite la proposition de solutions répondant au diagnostic, justifiées et argumentées, présentant les conditions et les moyens de leur mise en œuvre.

➤ La lecture du sujet et des annexes doit être faite de manière attentive et répétée, de manière à noter toutes les informations importantes à la résolution du cas et à la réalisation des outils demandés. De nombreuses erreurs sont dues à une lecture trop rapide et superficielle du sujet et des annexes.

➤ Tout document administratif doit être irréprochable sur le fond, mais aussi sur la forme. Des points sont attribués pour les mentions obligatoires du rapport (sans oublier la signature), la rédaction, l'orthographe et la grammaire, la lisibilité des données et des outils, et le soin apporté à la copie. Le détail des calculs est une obligation pour obtenir la note relative au résultat. Il est important de bien relire sa copie pour corriger les fautes et les oublis.

➤ La partie 2, mise en œuvre des solutions, ne doit pas être négligée. Elle est souvent discriminante pour l'obtention de la moyenne à cette épreuve.

## Module optionnel de spécialisation

### EF2 - ÉPREUVE FACULTATIVE - MODULE DE SPECIALISATION

<u>Commission A</u>	<b>RELATIONS COMMERCIALES INTERNATIONALES + RESSOURCES HUMAINES</b>
---------------------	---

Une commission a procédé à l'interrogation de 9 candidats (la 10<sup>ème</sup>, spécialisation « Ressources humaines », ne s'est pas présentée).

Les étudiants présentent des actions individuelles et réelles, qui portent sur un aspect de l'internationalisation de la structure choisie (développement de la clientèle étrangère en France, étude de marché).

Notes obtenues par les candidats :

Notes attribuées										Moyenne
AB	7	9	11	11	12	12	13	14	15	11,5/20

### LES DOSSIERS

Les dossiers sont correctement formalisés et bien détaillés. Ils présentent tous un planning, les réalisations, et un tableau intéressant mettant en lien les compétences du référentiel sur chaque finalité avec celles

travaillées pendant l'action. Des outils de management ont été systématiquement utilisés (diagnostic interne ou externe, marketing mix ...)

### **DEROULEMENT DE L'EPREUVE**

- **L'exposé**

Les candidats respectent le temps imparti, sauf deux pour lesquels la présentation est un peu courte. Les présentations sont dans l'ensemble dynamiques, et s'appuient sur un support numérique. Certains diaporamas sont de très bonne qualité, sans redondance avec le dossier et l'exposé. Certains étudiants ont préparé des notes, et s'y réfèrent sans toutefois les lire.

- **L'entretien**

Les candidats sont à l'écoute, très à l'aise à l'oral, ils font preuve d'un excellent relationnel. L'échange est intéressant, bien que limité par le manque de connaissances fondamentales des candidats sur le sujet choisi.

En conclusion, les candidats se sont plutôt bien investis dans ce module, ont présenté leur travail avec enthousiasme, ont accordé beaucoup de soin au choix de leur tenue vestimentaire, et l'expression orale est d'un niveau très satisfaisant.

On peut regretter cependant que l'aspect international se résume dans la plupart des cas à la rédaction d'un courriel en anglais ou à la traduction d'un site internet.

Les outils et connaissances propres au domaine ne sont que très peu utilisés ou même évoqués, faute de véritable problématique de départ (pourquoi vouloir à tout prix développer la fréquentation de la clientèle anglaise d'un gîte ?)

L'aspect communication rattrape l'ensemble, des notes correctes ont été attribuées aux candidats qui, sans pouvoir restituer de connaissances précises, se sont posés les bonnes questions en réalisant leur action.

### **CONSEIL AUX ETUDIANTS**

- faire appel à des ressources simples existantes pour un travail plus approfondi et plus rigoureux (se renseigner auprès des chambres de commerce et d'industrie, consulter des manuels de BTS CI ...)
- faire appel aux ressources locales s'agissant du marché local (la fréquentation des gîtes en Ariège n'a sans doute pas grand-chose à voir avec celle de la Bourgogne)
- citer les sources des données présentées (sitographie), vérifier leur fiabilité
- maîtriser le vocabulaire utilisé (zone de chalandise, droits d'accise)
- se tenir au courant de l'actualité (le terme « Brexit » n'évoque rien à certains étudiants qui présentent un projet de développement de la clientèle anglaise)
- s'informer sur les éléments interculturels nécessaires pour traiter le sujet (caractéristiques du marché étranger, de la clientèle étrangère en France)
- surtout, définir une véritable problématique initiale.