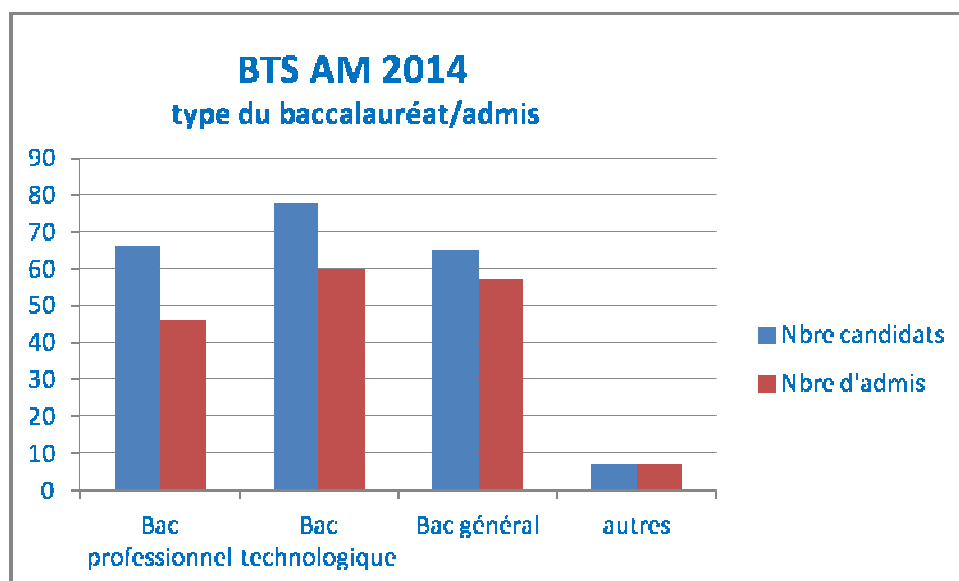


## Évolution des effectifs

Année	2010	2011	2012	2013	2014
Nbre candidats	237	224	191	206	212

## Analyse des informations



## I- Résultats définitifs

	pres	admis	% adm/pres
ASSISTANT DE MANAGER			
0210017E LEGT MONTCHAPET DIJON	33	30	90.9%
0210019G LEGTP LE CASTEL DIJON	19	16	84.2%
021002SX ISOLES 21 SECTEUR DIJON	7	4	57.1%
0211090W LPETP SAINT BENIGNE DIJON	22	20	90.9%
0211091X LPETP LES ARCADES DIJON	27	22	81.5%
021120SY ENSEIGT A DISTANCE COTE D'OR	3	3	100%
0212002M DIJON FORMATION	15	12	80.0%
0580032V LEGT RAOUL FOLLEREAU NEVERS	7	7	100%
0580071M LPETP L'ESPERANCE NEVERS	7	7	100%
0580713K GRETA LOIRE MORVAN NEVERS	1	1	100%
0710026T LYCEE LEON BLUM LE CREUSOT	14	13	92.9%
071002SE ISOLES 71 SECTEUR CHALON/SAONE	1	-	0%
071003SN ISOLES 71 SECTEUR MACON	1	1	100%
0710045N LEGT LAMARTINE MACON	23	22	95.7%
071120SF ENSEIGT A DISTANCE SAONE LOIRE	1	-	0%
071450SA CHALON FORMATION	13	12	92.3%
0891200W LYCEE C. ET R. JANOT SENS	17	11	64.7%
089120SC ENSEIGT A DISTANCE YONNE	1	-	0%
TOTAL	212	181	85.4%
TOTAL	212	181	85.4%

## Moyennes par épreuves

RESULTATS PAR EPREUVE (après jury)	MOYENNES LYCEES PUBLICS ET PRIVES SOUS CONTRAT	MOYENNES ACADEMIQUES
E1 Culture générale et expression	10,35	10,15
E2 Expression et culture en LV étrangères		
Langue A	11,22	11,17
Langue B	12,18	12,04
E31 ECONOMIE – DROIT	10,16	10,16
E32 MANAGEMENT	8,72	8,72
E4 Communication professionnelle en ponctuel		14,23
E4 Communication professionnelle en CCF	13,06	
E5 Diagnostic opérationnel et proposition de solutions	11,04	10,72
E6 Action professionnelle en ponctuel		13,66
E6 Action professionnelle en CCF	14,43	
Épreuve facultative langue C	16,5	17,17
Épreuve facultative Module de spécialisation	13,15	13,15

## **II- LES RAPPORTS PAR DISCIPLINE**

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

#### **Caractéristiques du sujet**

Il a semblé accessible, à la portée des candidats. Le corpus est équilibré, grâce au texte littéraire et au document iconographique. L'ensemble reprend des thématiques et des problématiques proches de ce qui a été enseigné pendant l'année.

#### **Synthèse**

- la confrontation réelle des documents reste difficile pour certains candidats ;
  - l'emploi des pronoms « je » et « nous », dans certains travaux, se traduit par la présence d'une subjectivité contraire aux principes de l'exercice ;
  - paraphrase et montage de citations sont à déplorer, dans les travaux les plus fragiles ;
  - de nombreux travaux peinent à proposer un trajet argumentatif explicite, ce que l'absence de mise en page révèle ; d'autres se contentent de reprendre la problématique du sujet d'expression personnelle ;
  - la concision étant l'une des compétences à maîtriser, on rappelle qu'une synthèse, même riche, ne peut pas être plus longue que le corpus initial ;
  - la fin des synthèses est souvent inaboutie : on ne répond pas explicitement à la problématique initiale.

#### **Écriture personnelle**

- les références culturelles sont très souvent absentes ou reprises du corpus sans appropriation ;
- la problématique devrait se démarquer plus nettement de celle qui organise le corpus, afin de favoriser une véritable réflexion personnelle ;
- l'énoncé du sujet n'est pas suffisamment pris en compte. Il est réduit à un thème général ;
- de nombreuses copies évitent de présenter un jugement personnel explicite et se contentent d'une voie moyenne qui ne relève pas de l'exercice de la pensée.

#### **Maîtrise de la langue**

- elle demeure très hétérogène ;
- la syntaxe est globalement maîtrisée, dès lors que les phrases ne sont pas complexes ;
- le lexique s'appauvrit lorsqu'il concerne l'expression de la pensée ou la structuration logique du propos. Cette difficulté à formuler ou à reformuler explique la forte présence de la paraphrase ;
- une maîtrise insuffisante de l'orthographe peut finir par rendre difficile la compréhension du propos.

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

#### **Anglais**

**192 copies corrigées en LVA // 7 copies corrigées en LVB**

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

Les sujets proposés en LVA et LVB correspondent au descriptif du référentiel : compte-rendu en français à partir d'un article en anglais et courrier en anglais à partir de consignes en français.

Les correcteurs ayant corrigé font juste les observations suivantes :

- ❖ les deux sujets proposaient des documents tout à fait pertinents dans leurs thématiques (un salon annuel au Royaume-Uni pour les managers et des assistants en LVA, le problème de l'addiction au travail en LVB)
- ❖ dans la proposition de corrigé pour l'exercice de compte-rendu en LVA et en LVB, la répartition enfin détaillée des points pour l'expression en langue française a été appréciée. Par contre, le tableau de découpe des éléments de compréhension présentait des blocs de points qui ont obligé les correcteurs à affiner par eux-mêmes.
- ❖ dans l'exercice de courrier en LVA, il manquait un élément très concret dans le scénario proposé alors qu'il figurait dans le corrigé (date précise en 2015 de la 35<sup>e</sup> édition du Marathon de Londres). Il convenait dans ce cas d'indiquer dans les consignes générales de l'exercice que c'était aux candidats de déterminer une date complète plausible à insérer dans leur texte de lettre. D'un accord commun, il n'y a pas eu de pénalisation pour absence de date choisie et un bonus a été accordé en cas de date clairement déterminée.

- ❖ dans l'exercice de courrier en LVB, la formulation "courrier de type circulaire" était ambiguë au regard de la forme attendue : courrier conventionnel ? note de service (comme présentée dans le corrigé) ? Les indications de correction semblant avoir anticipé le fait et se voulant modulables, le choix d'une mise en page de courrier classique dans les sept copies corrigées n'a pas été sanctionné.

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

#### *Compte-rendu*

Beaucoup de candidats ont un manque d'esprit de synthèse et ont toujours des difficultés à discerner le thème principal du document à traiter. En LVA, ils ont été nombreux à se focaliser sur un sujet bien entendu étudié pendant la formation et constituant un repère : l'évolution du métier d'assistant. Le problème étant que ce n'était pas le sujet de fond, mais seulement un des points à évoquer dans le développement. Ainsi, certains ont fini par être hors-sujet en n'évoquant pas du tout le salon professionnel concerné. D'autres sont aussi tombés dans ce piège, cette fois en raison de problèmes aigus de compréhension leur ayant fait prendre cet événement, **The Office Show**, pour une méthode de formation sous forme de logiciel ou de vidéo, ou plus incohérent encore, pour une entreprise !

#### *Courrier*

Plus particulièrement en LVA, une grande désinvolture persiste quant à la mise en page : des erreurs récurrentes dans l'écriture des dates et titres, des confusions quant aux formules de politesse, des erreurs ou impasses sur la fonction dans l'entreprise de la personne signataire. Il en résulte un véritable gâchis des points prévus à cet effet dans le barème.

Certaines copies présentent un courrier bien géré dans sa rédaction. Mais dans beaucoup d'autres la formulation dans le corps de lettre continue à pâtir du défaut de maîtrise des structures grammaticales et d'une méconnaissance assez affligeante du vocabulaire. Tous ces manquements conduisent à une accumulation de fautes et dans les cas critiques à un propos presque inintelligible.

Le niveau des candidats en LVA reste très variable, allant de très satisfaisant à très insuffisant. Sur le très petit nombre de candidats en LVB, le niveau est aussi un peu hétérogène.

### **Remarques des professeurs convoqués aux écrits**

#### ❖ Recommandations aux candidats

Pour le courrier, il est crucial de mémoriser les conventions de mise en page, de consolider les structures grammaticales et de veiller à la syntaxe.

L'apprentissage du vocabulaire généraliste (usage courant) et spécialisé (domaine du tertiaire) tout au long des deux années de formation est incontournable. L'épreuve écrite ne s'appuie que sur un dictionnaire unilingue. Ce type d'ouvrage peut remplir sa double fonction de recherche et/ou de vérification pour la première partie (compte-rendu). Pour la deuxième partie (courrier), il ne peut plus être qu'un outil de vérification à partir des connaissances lexicales des candidats.

### **Conformité des documents d'oral**

Les documents proposés sont toujours très majoritairement sous forme de vidéos.

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

Les professeurs soulignent l'initiative dans la prise de parole chez la majorité des candidats, cependant la phase de présentation est plus ou moins rapide et succincte pour ceux d'entre eux qui n'ont qu'une compréhension globale ou aléatoire du document. Pour quelques-uns, la restitution détaillée assortie de commentaires personnels est beaucoup plus probante voire très bien maîtrisée.

Durant la phase de discussion, la mise en lien avec le vécu professionnel peut être assez pertinente. Chez certains candidats en formation initiale, la tentation de la simple "récitation" des tâches effectuées en stage est tout de même encore présente.

Pour l'expression en continu et en interaction, le niveau des candidats reste hétérogène, allant de nettement insuffisant à très satisfaisant. Chez ceux n'ayant pas sérieusement travaillé le vocabulaire et les structures, la formulation reste lacunaire dans le lexique (ignorance de mots incontournables tels que *compact*, *computer*, *employais/employées* ...) et incorrecte dans la grammaire (manque de maîtrise des temps, des liens logiques ou des comparatifs ...). On peut aussi entendre des mixages d'anglais et de français ou des interférences avec l'autre langue étudiée (l'allemand et plus curieusement encore l'espagnol), même si certains font preuve d'une capacité d'autocorrection.

A l'inverse, ceux ayant pris soin de consolider et d'enrichir leur anglais démontrent des capacités bien plus en phase avec le niveau théoriquement attendu (B2 pour la LVA et B1 pour la LVB). Ils s'impliquent dans un échange constructif et dynamique qui est tout à fait appréciable.

Le fait pour quelques-uns d'avoir effectué un de leurs stages à l'étranger est un atout supplémentaire indéniable. On doit aussi souligner la performance de plusieurs candidats issus de l'alternance ou isolés, et donc en situation a priori moins favorable pour la pratique régulière des compétences langagières que des étudiants en formation initiale.

## Allemand

### I. Epreuve écrite

#### Sujets

Les sujets étaient conformes au règlement d'examen (support, contenu, difficulté, longueur).

#### Corrigés

Le corrigé pour la partie compréhension de l'écrit était tout à fait adapté et utilisable.

En ce qui concerne le corrigé pour l'expression écrite, celui-ci se contente de renvoyer le correcteur aux critères d'évaluation du CECRL, niveau B1 ou B2, sans joindre de grilles. Comme il s'agit ici de la rédaction d'un courrier professionnel, il serait judicieux d'avoir une grille qui prend vraiment en compte cette production particulière. Ne pourrait-on pas s'inspirer des grilles d'évaluation qui se pratiquent en BTS Commerce International et qui sont très pertinentes ?

#### Prestation des candidats

##### Compréhension de l'écrit

Etant donné que l'article de presse proposé ne comportait pas de difficultés particulières et traitait d'un sujet très courant de la formation, les candidats n'ont pas eu beaucoup de mal à comprendre le texte en général.

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

On doit constater ici que les candidats n'ont très souvent pas acquis le lexique basique d'un assistant et ne maîtrisent pas ou pas suffisamment les bases linguistiques. Les normes de présentation sont également mal maîtrisées. Les courriers qui en résultent ne sont pas à la hauteur des attentes et exigences d'un professionnel.

On peut en conclure que les candidats ne prennent pas cet exercice suffisamment au sérieux et n'y voient pas un futur outil de travail. Les efforts de mémorisation sont donc souvent insuffisants.

Les prestations des candidats étaient les suivantes :

26 candidats au total

**Aucun candidat en LVA**

## En LVB :

26 candidats :

- la note la plus basse est	:	5	
- la note la plus haute est	:	15	
- % de notes comprises entre 1 et 5		7,7%	(+7,7% par rapport à 2013)
- % de notes comprises entre 6 et 9		34,6 %	(+34,6%)
- % de notes comprises entre 10 et 12		34,6 %	(+9,6%)
- % de notes comprises entre 13 et 15		23,1 %	(-1,9%)
- % de notes supérieures à 15		0 %	(-50%)

**Moyenne du groupe : 10,48 / 20**

## II. Epreuve orale

### Sujets

La liste des sujets proposés en allemand comportait 24 vidéos, pour la plupart renouvelées par rapport à la session précédente ce qui laisse aux examinateurs un large choix pour sélectionner les vidéos les plus adaptées.

Les documents proposés sont plutôt à prendre comme déclencheur de parole sans vouloir attendre une compréhension détaillée. Ce qui reste fondamental c'est l'autonomie dans la langue de façon générale. La fiche examinateur propose donc un résumé assez léger (sans doute exprès pour ne pas exiger des candidats une compréhension exhaustive).

Les candidats en allemand disposent comme tous les ans (et contrairement aux autres LVE) d'une fiche candidat avec titre et source du document ainsi qu'une aide lexicale. Ceci se justifie certainement par le manque de transparence du lexique allemand (contrairement à l'espagnol, l'italien et l'anglais), mais on constate que les candidats s'appuient énormément sur ces fiches en utilisant parfois essentiellement et uniquement le lexique donné sans faire appel à du lexique propre et appris. L'examineur a donc intérêt à avoir la fiche candidat sous les yeux afin de pouvoir distinguer ce qui est production orale propre ou 'empruntée' du candidat. Cela veut dire en même temps que les étudiants ne possèdent pas un lexique actif suffisamment développé.

### Grilles d'évaluation

Les grilles d'évaluation sont bien distinctes selon LVA (niveau B2) et LVB (niveau B1). Elles ont été modifiées par rapport à la session précédente et donnent une part plus importante à la compréhension de l'oral (08/20) ce qui n'est pas toujours un avantage pour les étudiants.

On distingue 4 critères d'évaluation : comprendre, s'exprimer en continu, prendre part à une conversation, intelligibilité et recevabilité linguistique.

### Prestations des candidats et conseils

#### Partie compréhension et prise de parole en continu :

Peu de candidats parviennent à dépasser 30 secondes de prise de parole en continu (difficulté à saisir quelques informations essentielles de la vidéo) alors que le règlement d'examen prévoit jusqu'à 5 minutes. Les candidats ne pensent pas à donner leur avis sur le thème de la vidéo (ce serait une piste pour développer la 1ère partie et utiliser ce qu'ils ont appris en cours de LV). Il faut donc constater que la plupart des candidats n'ont pas acquis une autonomie suffisante dans la LV qui lui permette de s'exprimer librement.

#### Partie interaction :

On constate une certaine difficulté à comprendre les questions posées et à mobiliser du lexique pour interagir (beaucoup d'anglicismes). Bonne référence aux stages effectués cependant. On peut là encore en conclure que les candidats ont dans l'ensemble peu d'autonomie dans la langue, peu de reflexes, et sont seulement capables de prendre la parole sur une partie préparée en amont voire apprise par cœur.

### Remarques générales :

Dans l'ensemble, les candidats mobilisent peu de lexique professionnel. Mais il faut souligner l'aisance de certains ainsi que leur capacité à communiquer. On peut supposer qu'il s'agit des étudiants motivés et investis dans leur formation.

Des étudiants n'ayant pas fait de stage à l'étranger ont une compétence linguistique moins développée. Des candidats en alternance n'ont en général pas bénéficié d'une préparation satisfaisante pour l'épreuve orale (cours par le CNED).

Rares étaient les candidats qui ont en plus des connaissances des réalités sociologiques, économiques et interculturelles de l'Allemagne.

### Conseils

Le conseil à donner aux étudiants est bien sûr de jouer le jeu dans l'année et de participer au maximum en cours pour s'entraîner à cette épreuve somme toute difficile. De plus, les étudiants devraient davantage prendre conscience de l'utilisation de la langue en tant que futur outil de travail et s'intéresser aux réalités économiques, sociologiques et interculturelles du pays dont ils étudient la langue. Il faudra également insister sur l'importance d'un stage à l'étranger, d'une plus grande ouverture.

### Les prestations des candidats

Les prestations des candidats étaient les suivantes :

#### **Aucun candidat en LVA**

#### **En LVB :**

26 candidats inscrits, 26 candidats présents:

- la note la plus basse est :	4		
- la note la plus haute est :	17		
- % de notes comprises entre	1 et 5	11, 5 %	(+0,5 % par rapport à 2013)
- % de notes comprises entre	6 et 9	26,9 %	(- 4,1 %)
- % de notes comprises entre	10 et 12	42,4 %	(+16,4 %)
- % de notes comprises entre	13 et 15	3,8 %	(-17,2 %)
- % de notes supérieures à	15	15,4 %	(+4,4%)

**Moyenne : 10,3**

## **Espagnol**

### EPREUVES ORALES

#### **Conformité des documents d'oral**

**21 sujets au total pour l'espagnol** dont 20 supports vidéos et un support audio. Pour un support vidéo, le script était fourni pour un candidat déficient auditif.

Les thèmes des sujets étaient conformes au référentiel ainsi que la durée des supports (chacun faisait moins de 3 minutes) même si nous avons constaté des disparités entre des sujets qui faisaient moins de 2 minutes et d'autres presque 3 minutes.

L'évaluation a été facilitée par la mise à disposition de **grilles d'évaluation de la compréhension et de l'expression orale**, les mêmes que celles proposées pour d'autres BTS tertiaires.

### Organisation :

Conformément aux instructions données cette année sur la circulaire, les deux centres ont prévu une mise en loge et un visionnage des vidéos dans une salle à part.

### Prestation et niveau des candidats

**178 candidats -> 173 présents**

**Moyenne LVA : 15,7 (6 candidats)**

**Moyenne LVB : 11,8 (167 candidats)**

Centre d'examen		Nombre de candidats			Moyenne des candidats	Note la plus élevée	Note la plus basse
		TOTAL	Présents	Absents		+	-
o Lycée Saint Bénigne à Dijon	LVA	2	2	0	19	20	18
	LVB	135	130	5	11,6	20	03
o Lycée Lamartine à Mâcon	LVA	4	4	0	12,5	15	08
	LVB	37	37	0	12,1	20	05
Total		178	173	5	13,8 LVA : 15,7 LVB : 11,8	20	03

Les résultats obtenus montrent que les jurys ont utilisé toute l'échelle de notation et n'ont pas hésité à valoriser les étudiants dont la prestation a été jugée satisfaisante.

Si dans l'ensemble, nous avons remarqué une bonne préparation des étudiants à l'examen de compréhension orale, tous ne sont pas parvenus à comprendre même globalement les documents.

Les jurys ont regretté que les exposés soient souvent très courts, de moins d'une minute parfois. Beaucoup d'étudiants ont compris le thème et les éléments les plus évidents mais ne sont pas parvenus à comprendre et à restituer d'autres détails.

Alors que certains candidats ont, malgré une compréhension partielle du document, essayé de faire le lien avec ce qu'ils savaient sur le thème et ont ainsi développé leur exposé, beaucoup parmi eux se sont contentés de répéter et reformuler les mêmes idées.

Durant la phase de discussion avec l'examineur, certains candidats ont eu le plus grand mal à comprendre les questions et à y répondre. Le vécu professionnel (mise en lien avec les stages ou le travail en alternance) a été exploité chez un bon nombre d'étudiants, soit spontanément soit sur sollicitation. Néanmoins, on constate que, comme l'an passé, si la plupart des candidats sont capables de « réciter » ce qu'ils ont fait durant ces stages, ils ont beaucoup plus de mal à faire le lien entre leurs expériences et le sujet du document ou à répondre à des questions non préparées.

Comme les années précédentes, les professeurs ont constaté un clivage important entre les étudiants en raison des différences de parcours scolaire.

Le niveau des candidats allait de très satisfaisant à très insuffisant en raison d'un contrôle grammatical et lexical restreint pour ceux qui ont débuté l'apprentissage de la langue lors de leur entrée dans la formation.

En effet, bien que la LV2 soit devenue obligatoire dans presque toutes les séries et même dans certains baccalauréats professionnels, certains candidats ont dû choisir contre leur gré l'espagnol en LVB car leur centre de formation n'a pas pu ou pas voulu ouvrir d'enseignement en BTS dans la langue qu'ils avaient étudiée au lycée, en l'occurrence, l'italien pour plusieurs d'entre eux. Le manque de lexique des candidats ainsi que les confusions avec la langue apprise préalablement en LV2 ne permettent pas, dans ce cas, d'établir une communication pertinente.

**6 candidats** ont choisi de présenter la langue en tant que **LVA** plutôt que LVB. Si, pour certains étudiants, il s'agissait d'un choix judicieux à en juger d'après les résultats obtenus, pour d'autres, ce choix s'est avéré plus surprenant car le niveau de ces étudiants ne correspondait pas à celui attendu en LVA.

Par ailleurs, les jurys ont apprécié les candidats qui ont fait preuve de vivacité et qui ont su prendre leur part lors de l'échange à la différence des candidats qui ont subi l'entretien et qui ne donnaient que quelques réponses, parfois en soupirant ou en montrant ouvertement leur désintérêt.

### Difficultés rencontrées par les professeurs

Aucune difficulté particulière n'a été constatée cette année si ce n'est celle de parvenir à garder 20 minutes des candidats qui étaient incapables de communiquer dans la langue de l'examen. Malgré tout dans un souci d'équité, les jurys se sont efforcés de donner le même temps d'examen à tous.

### Remarques des professeurs convoqués aux oraux

#### **Conseils**

Le jury recommande aux étudiants de faire preuve de pugnacité, de prendre leur part lors de l'échange et ne pas se contenter d'attendre les sollicitations de l'examineur.

En outre, nous ne saurions trop recommander de compléter la formation reçue par la lecture régulière de la presse en ligne (par exemple, Elpais.com, elmundo.es, cincodias.com) qui comporte souvent des sujets vidéo et l'écoute de reportages sur RTVE par exemple ou sur la radio RNE. Cet exercice régulier aura pour double avantage de familiariser les étudiants avec l'actualité du monde hispanique et le vocabulaire récurrent dans ce type de reportages.

Il a été observé également que les étudiants qui ont fait la démarche de partir dans un pays de langue espagnole durant leur stage ont acquis une plus grande aisance et des automatismes linguistiques. Nous ne saurions trop conseiller aux étudiants de faire le choix de partir en Espagne ou dans un pays hispanique car le bénéfice retiré apparaît clairement lors des épreuves orales.

#### **EPREUVES ECRITES**

6 candidats -> 6 copies corrigées en LVA.

162 candidats -> 158 copies corrigées en LVB. (+ 4 absents)

### Conformité des sujets d'écrit

Les deux sujets proposés, en LVA et en LVB, correspondaient parfaitement au descriptif du référentiel, à savoir un compte-rendu en français à partir d'un article de la presse espagnol et un courrier en espagnol à partir de consignes en français.

#### **SUJET LVA**

Le sujet de LVA est un extrait récent (08/06/2013) du journal Elpais.com et présente l'entreprise **Terapia Urbana**, spécialisée dans tableaux de végétaux et les jardins verticaux. Le texte comporte 40 lignes.

Dans le compte rendu d'environ 180 mots, les candidats devaient présenter l'entreprise, sa création, son secteur et ses atouts.

Le courrier à rédiger était une lettre de candidature pour le poste d'assistante manager. Ils devaient y joindre un CV.

#### **SUJET LVB**

Le sujet de LVB a été extrait du site du journal Elpais.com également et date du 16 août 2013. Ce texte a pour titre « Vichy Catalán, de la source à la canette » et comporte 27 lignes. Il présente l'histoire et les innovations d'une célèbre entreprise d'eau minérale gazeuse pour lutter contre la crise.

Le sujet ne présentait pas de difficultés particulières et trois mots (la source, le verre et la canette) étaient traduits. La lettre était une lettre circulaire aux distributeurs de boisson avec lesquels l'entreprise a l'habitude de travailler. Dans le courrier, ils devaient mentionner des échantillons et une brochure en pièces jointes.

### Prestation et niveau des candidats

Langue	Moyenne 2013	Moyenne 2014	Note maximum	Note minimum
LVA	11,2 (6 copies)	08,9	13,5	06
LVB	11,4	12,2	18	04

#### **SUJET LVA**

Les six copies de LVA sont révélatrices là encore d'un choix de langue par défaut. Seule une copie parvient à obtenir une note supérieure à la moyenne.

Il ne s'agissait vraisemblablement pas d'étudiants à l'aise avec la langue espagnole écrite : même si globalement le texte a été compris, nous avons pu relever parfois dans les comptes rendus des contre-sens et des oublis importants.

En ce qui concerne le courrier, il s'agissait d'une candidature à un poste d'assistant de manager. Ce courrier ne présentait a priori pas de difficultés pour des étudiants habitués à postuler pour des stages.

Il est à noter qu'en raison du barème de la grille de correction, plus exigeant qu'en LVB, ces copies ont obtenu une note moins élevée que si cela avait été des copies de LVB.

### **SUJET LVB**

Le jury regrette de ne pas avoir eu de copies aussi remarquables que l'an passé et de n'avoir pas eu l'occasion de décerner la note maximale.

#### **Compte-rendu**

Les membres du jury ont été surpris de constater que, bien que le plan à suivre et les différentes parties aient été précisés dans les consignes, certains candidats n'en n'ont pas tenu compte et ont décidé de présenter leur propre plan.

Dans l'ensemble, le texte assez simple et court a été globalement bien compris même si certaines copies nous ont réservé des surprises ( le mot « eau » traduit par « algues » ou la région de « Girona » devenue « laGironde »). Nous nous étonnons également que du vocabulaire étudié au cours des deux années de BTS ne soit toujours pas acquis en fin de formation (par exemple, « la facturación » traduit par « facture » et non par « chiffre d'affaires »)

Les professeurs notent qu'il y a chez beaucoup de candidats un manque d'esprit de synthèse. C'est une qualité vraiment essentielle pour ce type d'exercice et son défaut ou pire son absence peut poser un sérieux problème sur le fond (focalisation sur des détails au détriment des points essentiels, défauts du "copier-coller") et traduction littérale de certains passages.

Il est aussi constaté que l'expression française est souvent peu concise, mais qu'au moins un effort de structuration (mise en place d'une introduction, d'un développement et d'un essai de conclusion plausible) a été fait dans de nombreuses copies.

Cependant, la qualité de la langue française est inégale et de plus en plus souvent très insuffisante. On constate une détérioration très nette du niveau de langue française qui rend certains comptes rendus difficilement compréhensibles.

En outre, si presque tous les candidats mentionnent le nombre de mots, celui-ci ne correspond pas toujours au nombre réel. Il est également inutile que les candidats nous détaillent le nombre de mots pour chaque partie du compte rendu.

#### **Courrier**

Les correcteurs ont regretté de n'avoir trouvé que peu de lettres d'un très bon niveau.

Dans la plupart des copies, la mise en page et la spécificité de la forme du courrier en espagnol est acquise. Néanmoins, le jury s'étonne qu'après deux ans de formation, encore trop de copies ne montrent aucun acquis de la forme épistolaire.

Les correcteurs sont également réservés pour ce qui est de la qualité de la partie rédigée (corps de lettre). Les formules sont souvent incomplètes, incorrectes ou inadéquates.

La grammaire et le lexique ont été assez souvent aléatoires et parfois très défaillants.

Dans l'ensemble, à partir des deux exercices proposés et aussi bien en LVA qu'en LVB, le niveau des candidats reste variable, allant d'excellent à très faible.

### **Remarques des professeurs convoqués aux écrits**

Nous avons apprécié la présence de grilles d'évaluation dans les corrigés.

Néanmoins, la grille de compréhension ne nous paraît pas suffisamment précise et détaillée. En effet, il est difficile de savoir si les comptes rendus qui ont enchaîné les contre-sens correspondent au niveau A1 ou A2 du CECRL.

#### **Conseils aux candidats**

On ne saurait trop conseiller aux candidats de consolider les repères grammaticaux et syntaxiques, y compris les éléments les plus basiques (par exemple : dates, pronoms personnels, invariabilité et place des adjectifs, adjectifs possessifs, phénomènes d'accord).

Il est important de parvenir à maîtriser le vocabulaire généraliste (usage courant) et spécialisé (domaine du tertiaire) lors des deux années de formation.

L'épreuve écrite ne s'appuie que sur un dictionnaire unilingue. Ce type d'ouvrage peut remplir sa double fonction de recherche et/ou de vérification pour la première partie (compte-rendu). Pour la deuxième partie (courrier), il n'est plus qu'un outil de vérification à partir des connaissances lexicales des candidats.

On recommande par ailleurs aux candidats de faire preuve de bon sens et d'adapter le courrier à la nature du destinataire.

## Italien

### 1. ECRIT

#### **Conformité des sujets**

**Sujet LVA :** le sujet proposé était conforme au référentiel. Le compte-rendu d'environ 160 mots s'appuyait sur un article du journal « *Il mondo* » (19/04/2013) traitant de l'évolution du rôle de la secrétaire dans l'entreprise d'aujourd'hui. La lettre commerciale était une lettre de candidature. Pas de remarque particulière concernant le corrigé.

**Sujet LVB :** le sujet proposé était conforme au référentiel. Le compte-rendu d'environ 160 mots s'appuyait sur un article du quotidien « *La Stampa* » (25/02/2013) qui présente les avantages du télétravail et les raisons de sa faible diffusion en Italie. La lettre commerciale était une lettre de candidature. Pas de remarque particulière concernant le corrigé.

#### **Résultats :**

- Nombre de copies corrigées : 1 LVA + 6 LVB (1 candidat LVB absent)
- Note la plus basse : 8,5/20
- Note la plus haute : 17/20
- Moyenne LVA : 9/20
- Moyenne LVB : 12,6/20

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

- Niveau très hétérogène.
- Certains candidats ont produit un travail de qualité.
- Dans les copies les moins bonnes, on remarque un manque de cohérence dans le compte-rendu ; on relève des fautes d'orthographe, de grammaire et de syntaxe dans le compte-rendu en français et dans l'expression en italien (lettre). Enfin, on constate la méconnaissance de certaines normes de présentation d'un courrier en italien (dates, adresses, place des pièces jointes...), la méconnaissance du lexique et des tournures propres à la lettre professionnelle ainsi que des erreurs dans l'emploi des pronoms personnels adaptés (confusion entre « *Voi* » et forme de politesse).

### 2. ORAL

**Conformité des sujets :** 16 vidéos conformes au référentiel pour les thèmes et la durée. Les résumés proposés sont de longueur très variable, certains sont très courts (2 lignes) et n'apportent qu'une présentation générale du thème, dans ce cas l'examineur doit retravailler sur la vidéo avant le passage des étudiants ou choisir un autre document.

#### **Résultats :**

- Nombre d'étudiants interrogés : 6 (1 candidat ne s'est pas présenté)
- Note la plus haute : 20/20
- Note la plus basse : 8/20
- Moyenne : 14,1/20

#### **Prestations des candidats :** très hétérogènes.

- Certains étudiants ont compris des détails pertinents des documents proposés et se sont bien impliqués dans l'échange. D'autres se sont limités à un compte-rendu des vidéos très superficiel et très succinct et ont eu ensuite des difficultés à répondre à des questions simples.
- Les candidats les plus faibles ont fait des erreurs sur des structures simples et ne maîtrisent pas le lexique spécifique lié au domaine professionnel.

### 3. **REMARQUES ET SUGGESTIONS :**

- Les candidats en alternance ne bénéficient pas de cours d'italien pour se préparer aux épreuves.
- Il serait souhaitable d'avoir des grilles dévaluation pour l'écrit comme pour l'oral.

### 4. **CONSEILS AUX ETUDIANTS :**

- Outre les compétences linguistiques, la connaissance des **réalités culturelles, économiques et sociales du pays** sont fondamentales.
- Le **stage à l'étranger** est fortement recommandé 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.
- **Indiquer le nombre de mots** à la fin du compte-rendu.
- **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).

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

**L'épreuve écrite U31 d' « Économie et Droit »** se compose de deux parties indépendantes : une partie économique et une partie juridique, d'une durée respective de deux heures. Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante. La note finale est obtenue en faisant la moyenne des deux notes, arrondie au point supérieur.

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

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

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

#### • **Économie**

Le sujet porte sur les inégalités et la redistribution.

Le candidat dispose d'un dossier documentaire. À 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 et le fond du sujet sont conformes aux programmes.

#### • **Droit**

Le sujet traite de la représentation du personnel, de la responsabilité du producteur, du droit d'alerte en matière de prévention des difficultés.

Il est conforme au programme avec une prédominance du programme de première année.

### - **La prestation des candidats**

#### 1) *Niveau (cf les statistiques officielles).*

La moyenne générale s'élève à environ 9,90 sur 20. (Estimation). Nous observons une légère augmentation par rapport à 2013 (9,36/20).

Les bonnes copies (note supérieure à 14) représentent environ 10%. La majorité des candidats obtiennent une note comprise entre 8 et 12 sur 20.

Les résultats s'échelonnent de 4 à 17.

#### • *Commentaires sur la forme*

En général, la méthode a été respectée. La forme a été prise en compte dans le barème (4 points sur l'ensemble des deux épreuves).

Les correcteurs soulignent de trop nombreuses fautes d'orthographe et d'expression.

#### • *Commentaires sur le fond*

Le vocabulaire est pauvre.

⚡ **En économie**, les réponses relèvent en général du simple constat. Dans la grande majorité des cas, les étudiants utilisent les données chiffrées des annexes mais sans chercher à analyser.

⚡ **En droit**, pour la dernière question, la méthode (faits/problème juridique/règles /solutions) ne coulait pas de source pour les candidats.

Un manque de culture économique transparaît.

## 2. Remarques des correcteurs et suggestions

21. La « copie test » a permis d'harmoniser au mieux la correction de plus de 1400 copies en deux journées.
22. Enfin en droit, les correcteurs déplorent le nombre d'annexes dont l'essentiel est souvent recopié par les étudiants. Il serait peut-être pertinent, afin que les candidats sélectionnent les bonnes informations retenues pour leurs réponses, non pas de diminuer le nombre d'annexes mais de mettre à disposition un corpus de documents traitant du sujet, mais non ciblé sur les réponses attendues. Cela obligerait le candidat à lire, comprendre, sélectionner et extraire les seules informations utiles à sa prestation.

### Les candidats doivent porter leurs efforts sur :

- L'acquisition de connaissances précises
- L'introduction de la note structurée au début de la prestation
- La lecture attentive du questionnement qui entraîne obligatoirement la définition des concepts utilisés
- Le respect de la méthode quel que soit l'exercice proposé
- L'argumentation proposée à partir de la sélection des informations contenues dans les annexes et des connaissances acquises
- L'orthographe et le soin

## MANAGEMENT

### Le sujet

Lors de la « classe virtuelle » nationale du 15/05, le sujet est jugé sans surprise et conforme aux attentes, respectant les axes de questionnement préconisés : analyse du contexte, identification du (ou des) problème(s), proposition de solutions. On présume cependant que la prépondérance d'une problématique financière, peut être ardue dans l'absolu, puisse avantager certaines spécialités de BTS (CGO notamment).

Lors des travaux de correction dans l'Académie, on constate néanmoins des difficultés dans la formulation des questions. En effet, certaines s'avèrent ambiguës, trop longues ou difficilement compréhensibles par les candidats, surtout si on les met en rapport avec les attentes identifiées à travers le corrigé (voir la rubrique « question par question »).

Le questionnement porte pour une bonne part sur le programme de 1<sup>ère</sup> année, ce qui n'appelle pas de commentaire.

On note qu'aucune référence n'est faite aux auteurs de façon explicite. Cela correspond à une volonté affirmée cette année par l'Inspection générale, qui rappelle que les auteurs font parties intégrante du programme, et qu'ils ont toute leur place au niveau du BTS. En conséquence, les étudiants doivent lors de l'épreuve se montrer capables de mobiliser d'eux-mêmes les références théoriques nécessaires à l'analyse.

### Le corrigé et le barème

Le corrigé n'a pas fait l'objet de remarques notables lors de la classe virtuelle. Les correcteurs le jugent complet. En revanche, le barème « par compétences » est mis en avant. C'est la deuxième année qu'un tel barème est proposé en management, mais c'est la première année qu'il est intégré dans la démarche des concepteurs du sujet.

L'argument qui justifie cette approche se fonde sur le fait que le référentiel est construit autour de compétences (repérer, analyser, argumenter, proposer) et que l'évaluation doit s'y conformer.

### La prestation des candidats

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

**Moyenne : 8,37**

Note la plus haute : 18

Note la plus basse : 1

#### *Appréciation d'ensemble*

Globalement, et comme on l'avait pressenti lors des travaux préparatoires, les résultats sont nettement moins bons que pour la session 2013 (- 2,85 points de moyenne, ce qui est considérable). L'éventail des points a été très

---

<sup>1</sup> Ils sont issus des relevés des correcteurs, et peuvent légèrement différer des résultats produits par Ocean, qui sont en dernier ressort conformes à la réalité. C'est une moyenne de l'ensemble des copies issue de tous les BTS corrigés.  
Brevet de Technicien Supérieur « Assistant de Manager », Session 2014

largement utilisé (hors copie vierge, de 1 à 18), avec une forte proportion de notes inférieures à la moyenne, voire très basses (inférieures à 5).

Outre « l'effet barème » et certaines ambiguïtés dans le questionnaire, cette moyenne singulièrement basse est le reflet de copies d'un niveau souvent très faible, montrant certes une volonté de répondre, mais une incompréhension des attentes et une confusion dans l'utilisation des outils d'analyse (la méthode PESTEL pour évaluer la performance...). Beaucoup de copies présentent des réponses totalement décalées par rapport aux questions posées. Les références aux auteurs sont loin d'être toujours pertinentes, de sorte que certains correcteurs jugent le barème nettement trop ambitieux par rapport au niveau des candidats.

#### *Question par question*

**Question 1 : les finalités de l'entreprise** – On trouve assez souvent les différentes finalités de l'entreprise (le corrigé ne proposait que les finalités économique et sociale), mais aussi beaucoup de recopiage du sujet. L'auteur Drucker est rarement cité, la notion de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) encore moins.

**Question 2 : le mode de gouvernance et les parties prenantes** - La notion de gouvernance – objectivement peu évidente - semble peu connue des candidats, les modes partenarial (*stakeholder*) et actionnarial (*shareholder*) encore moins. Beaucoup de candidats confondent gouvernance et styles de commandement. En revanche, les parties prenantes sont mieux cernées. La longueur de cette question aura semble-t-il amené certains candidats à des confusions et omissions.

**Question 3 : l'évaluation de la performance de l'entreprise** – Beaucoup de réponses hors-sujet (on trouve notamment des diagnostics stratégiques...), parfois quelques indicateurs cités, mais rarement classés. D'assez nombreuses copies présentent une « dissertation » sur l'efficacité et l'efficience, hors de propos.

**Question 4 : les choix stratégiques de l'entreprise en 2013** – Cette question était de nature à induire les candidats en erreur. En effet, seule la présence de la croissance externe est explicite à partir de cette période. Mais le corrigé exprime des attentes concernant les stratégies antérieures, confortées en 2013... En conséquence, on trouve souvent des réponses inadaptées, qui sont parfois des catalogues de stratégies possibles. L'évaluation se fait au final de façon très ouverte.

**Question 5 : le mode de gouvernance remis en cause par la croissance externe** – Là aussi, une ambiguïté dans la formulation de la question. Car ce n'est pas à proprement parler la croissance externe qui remet en cause le mode de gouvernance, mais son mode de financement. Or il n'est fait aucune référence au financement dans la question...

Les réponses des candidats, déjà peu au fait des problèmes de gouvernance (évoqués en question 2), sont donc singulièrement décalées par rapport aux attentes du corrigé. On note une confusion fréquente entre croissance externe et croissance conjointe.

L'évaluation prendra en compte les difficultés liées à cette question.

**Question 6 : les solutions pour garantir le développement futur et durable de l'entreprise** – En cohérence avec la question 5, les solutions attendues ici relèvent du financement du développement. Mais le financement n'est pas évoqué dans la question. A ceci s'ajoute l'ambiguïté liée à l'adjectif « durable », souvent identifié par les candidats comme évocateur de l'environnement au sens écologique du terme. Les réponses fournies sont donc de tous ordres, balayant tous les champs de l'entreprise. On trouve nombre de références au protocole de Kyoto (évoqué par une annexe), qui, selon certains candidats, doit être mis en œuvre par l'entreprise elle-même !

Nombre de copies proposent des solutions, mais pas les limites que l'on peut leur associer.

L'additif du 26 mai demande aux correcteurs d'admettre toute solution pertinente et cohérente avec la question 5.

#### *Diverses remarques*

Les correcteurs déplorent pêle-mêle :

- des copies agrafées ;
- des copies avec des éléments surlignés en couleur, qui peuvent être interprétés comme des éléments distinctifs visant à déjouer l'anonymat ;
- des copies où la numérotation des questions a disparu, de sorte que l'on ne sait pas précisément à quelle question le candidat répond ;
- des réponses insuffisamment structurées ;
- une trop faible maîtrise du vocabulaire spécifique ;
- des auteurs de toute évidence « imaginaires » (noms déformés) ;
- des candidats qui citent « un auteur » ou « deux auteurs » (autant ne citer personne !).

#### Note du coordonnateur

La solidarité s'est exercée entre les correcteurs, et a permis de compenser les inévitables écarts de rythme, et la variété des lots à corriger.

La plupart des correcteurs ont travaillé en binôme, et mis à profit la possibilité de consulter les collègues ou les coordonnateurs en cas de doute sur une copie. Le contrôle mutuel a le plus souvent conforté les correcteurs dans leur évaluation.

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

### B.O. N° 32 du 28 août 2008

*BTS - Définition et conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur*

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

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

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

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

## FORME PONCTUELLE

**25 candidats ont passé l'épreuve en anglais, 7 en espagnol, 1 en allemand.**

La réunion de préparation et d'entente de la première journée a permis de préciser le déroulement de la journée, de rappeler les modalités de l'épreuve. Elle a permis également de procéder à des modifications ponctuelles dans la composition des commissions afin que certains membres n'interrogent pas d'anciens étudiants.

N < 5	5<N≤8	8<N≤10	10<N≤13	13<N≤16	N>16
0	4	7	5	12	5

**Moyenne générale : 12,97 (moyenne 2013 : 12,68 ; moyenne 2012 : 12,35)**

**8 candidats sur 33 ont une note inférieure à 10**

**3 candidats ont une note égale à 10**

**22 candidats ont une note supérieure à 10**

**Moyenne en LVE : anglais : 13,6 (25 candidats)**

**Moyenne en LVE espagnol : 10,57 (7 candidats)**

**Moyenne en LVE allemand : 14 (1 candidate)**

1 dossier sur 33 ne répondait pas aux critères de composition des dossiers et des pénalités ont été appliquées : Dossier contenant 4 situations en anglais, donc aucune en français, dont une ne contenant aucune communication orale.

#### 1) Conditions de forme

##### a) Les dossiers

##### - **Points positifs :**

Les dossiers sont **en général reliés et bien présentés**. Ils sont remis en deux exemplaires.

Les candidats **viennent avec leur dossier**. Ce qui est indispensable pour préparer l'interrogation orale en loge. Le message selon lequel ils doivent se présenter à l'examen avec leur propre dossier est bien passé.

Tous les candidats utilisent **le modèle officiel** pour renseigner les fiches E4.

- **Points négatifs**

Les critères de composition du dossier ne sont pas toujours respectés.

Il a été constaté lors du contrôle de conformité du dossier que :

- Certains dossiers ne comprenaient qu'une situation en LVE
- Certains dossiers comprenaient des situations en LVE dans une langue différente de celle d'inscription.
- Un dossier est arrivé hors délai.

Par ailleurs certains dossiers ne comprennent pas de sommaire, ou lorsqu'il en existe un, il ne présente pas le type de situation, mais seulement son intitulé, et n'indique pas le contexte national ou international.

Enfin, il manque certaines mentions sur les fiches : titres, situations, langue choisie...

**Rappel :**

Le dossier doit contenir **un sommaire** précisant **les 4 situations de communications différentes et leur contexte national ou international**

Le dossier comprend 4 situations différentes dont au moins une situation de collaboration avec le manager en situation A et deux dans un contexte international dont la langue correspond à celle choisie lors de l'inscription à l'épreuve.

**Les fiches doivent être correctement complétées.**

**b) le déroulement de l'épreuve**

- **point positif :**

Les candidats inscrits dans une formation étaient informés du déroulement de l'épreuve.

- **Point négatif :**

Les étudiants qui se présentaient en candidats libres pour la première fois, par contre, semblaient le découvrir.

**2) Prestations des candidats**

- **a) Sur le Fond**

- **Points positifs :**

Les candidats sont en général à l'aise dans les jeux de rôles. Ce qui permet des échanges conséquents et la mise en œuvre de nombreuses compétences.

- Les situations retenues **correspondent en général à une situation de communication orale.**
- Certains candidats ont une bonne maîtrise de la LVE

- **Points négatifs :**

Les situations de communication **ne sont pas suffisamment décrites** pour permettre aux interrogateurs d'en comprendre les tenants et les aboutissants et donc de préparer une fiche de simulation adaptée.

**Conséquence :**

Faute de détails précisant les paramètres de la situation initiale et devant en permettre la modification pour la simulation, les interrogateurs sont contraints de les supposer, de les déduire voire de les inventer (puisqu'ils n'existent pas) et de reconstruire presque entièrement la situation ! Travail fastidieux et pouvant être déstabilisant pour le candidat qui doit ensuite s'adapter.

⇒ Il convient donc de **bien décrire le contexte organisationnel qui renseigne les interrogateurs sur les fonctions et le rôle de l'étudiant dans l'entreprise et dans la situation de communication, de préciser les parties engagées, leurs noms et fonction, les dates, les lieux et les sites avec leurs noms, les déplacements et l'environnement.**

⇒ Il convient également de **développer les stratégies employées** en les décrivant et les mettant en relation avec la situation vécue ou observée. Il s'agit de faire comprendre aux interrogateurs, comment pratiquement l'utilisation des stratégies a permis (ou pas) d'atteindre les objectifs fixés.

- Le type de situation choisi ne correspond pas toujours véritablement à la situation décrite : **un problème de qualification des situations en type de situation.**

- Les étudiants utilisent toujours des termes **peu pertinents** pour qualifier et analyser les communications (EX : communication asymétrique complémentaire extérieure, rituel d'accès ou de séparation...) **Ces termes devraient être remplacés par un vocabulaire plus simple et concret**, mais toujours professionnel : une communication hiérarchique ascendante ou descendante, les salutations ou présentations d'usage... par exemple.

- **L'analyse** de la situation reste superficielle. Les candidats reprennent et récitent leur fiche mais ne savent pas expliquer les stratégies mentionnées. **Beaucoup d'erreurs et de lacunes.**

- La dimension interculturelle est très peu abordée par les candidats qui d'ailleurs ne semblent pas, pour la plupart, s'attendre à devoir en parler.

**Il faut préciser que la plupart des contextes internationaux paraissent fortement improbables et donc manquer de réalité.**

- Le vocabulaire de base n'est parfois pas maîtrisé.
- Une expression en LVE souvent laborieuse.
- Absence d'analyse réflexive pertinente pour la plupart des candidats.

### **b) Sur la forme**

L'attitude est professionnelle pendant la totalité de l'épreuve, aussi bien lors des entretiens que pendant les simulations. Les candidats font preuve d'écoute active et la qualité des réponses apportées est globalement satisfaisante.

La tenue vestimentaire était adaptée.

Les niveaux de langue sont très hétérogènes, cependant la majorité des candidats ont su se faire comprendre et ont fait des efforts pour préparer du vocabulaire adapté à leur situation. Par contre il reste beaucoup d'erreurs de grammaire et de conjugaison.

Le débit est parfois trop rapide et l'intonation monotone.

### **3) Conseils aux candidats**

#### **a) Pour l'épreuve**

- RAPPEL : Préparer 3 dossiers (2 dossiers pour le jury) et un dossier personnel, utile pour la préparation de la simulation pendant la mise en loge.

- **Réaliser un sommaire indiquant clairement pour chaque fiche :**

**Le type des situations choisies,**

**Le contexte (national ou international),**

**La langue utilisée.**

- Respecter les critères de conformité pour éviter les pénalités.
- Vérifier que toutes les informations ont bien été renseignées.
- Soigner orthographe et grammaire.
- Choisir une véritable situation de communication **orale : c'est à dire un dialogue entre deux ou plusieurs personnes, sur lequel portera toute leur analyse en termes de description, de stratégies, d'enjeux et d'évaluation.**
- Présenter de façon claire, précise et détaillée, **les contextes managérial et organisationnel à l'origine** de la situation de communication orale, c'est à dire à l'origine du dialogue objet de l'analyse. Il faut partir de la situation générale de l'organisation puis cerner de plus en plus la situation à l'origine de la communication orale analysée. Etude en entonnoir.
- **Décrire** avec précision les paramètres des situations initiales dans le contexte organisationnel et les stratégies appliquées à la communication.

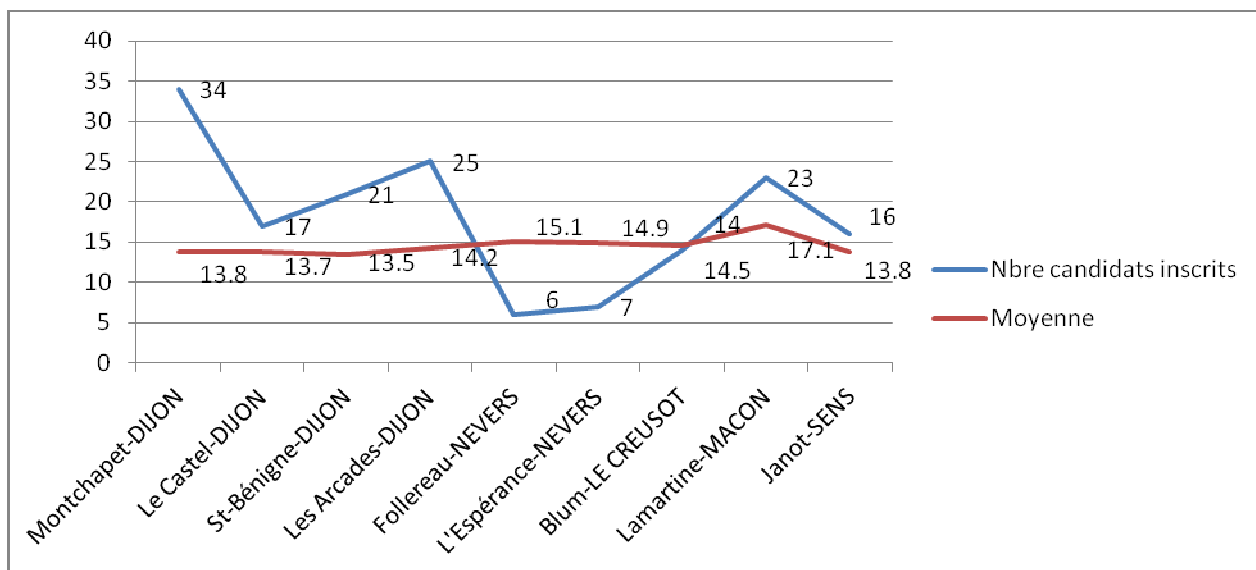
#### **b) Pour la préparation de l'épreuve**

- Connaître les modalités de l'épreuve pour éviter de les découvrir juste avant de passer l'examen, surtout pour les candidats dits libres. L'épreuve ponctuelle est différente de l'épreuve en CCF.  
(Lire le référentiel et prendre connaissance du rapport de jury).

- Préparer l'exposé de la situation de communication orale, de façon structurée, en privilégiant l'analyse : **bien évaluer les enjeux des protagonistes** en présence lors de leur communication orale, **bien décrire leurs stratégies de communication orale** employées pour parvenir à leurs objectifs et **bien évaluer le résultat de cette communication orale** en montrant les erreurs et les interventions positives de chaque acteur.

- S'entraîner pour bien gérer son temps, en particulier les 10 minutes de la première phase.
- S'entraîner pour maîtriser le débit et l'intonation.
- **Préparer des informations sur le pays étranger concerné par les fiches de communication à l'international** pour pouvoir intervenir sur l'inter culturalité.
- Avoir de réelles situations de communication à l'international.

## FORME CCF : 162 candidats inscrits



## II-5 DOPS

**Composition de la commission** : 10 professeurs d'économie et gestion enseignant en section de Technicien Supérieur Assistant de Manager une ou plusieurs des finalités 1 à 5 en 1<sup>ère</sup> année ou 2<sup>ème</sup> année.

**Nombre de copies corrigées** : 206 copies

### 1/ Le sujet 2014

Open Media est une grande entreprise de communication qui commercialise un bouquet de chaînes de télévision et emploie 2 510 collaborateurs. Ces 10 dernières années, son chiffre d'affaires s'est accru de 35 %. Pour accompagner cette croissance, l'entreprise a conduit une politique de recrutement dynamique (en cinq ans, l'effectif a augmenté de 13 %) et a cherché à attirer de jeunes diplômés (l'âge moyen des salariés a diminué de 6 ans passant de 46 à 40).

Open Media bénéficie d'une bonne image de marque qui s'est construite sur la réputation de son Comité d'entreprise qui offre de nombreux avantages aux salariés, notamment dans le domaine culturel et social. Mais il semble aujourd'hui que le Comité d'entreprise ne rencontre plus le même enthousiasme chez les salariés qui sont de plus en plus nombreux à critiquer son organisation, notamment en ce qui concerne l'activité "Voyages et sorties". La composition du CE a été profondément renouvelée lors des dernières élections.

Dans une première partie notée sur 45 points, il est demandé à l'assistant (salarié du CE) de produire un diagnostic opérationnel sur la gestion de l'activité "Voyages et sorties". Il dispose pour cela de sept annexes :

- . les données chiffrées extraites du bilan social montrant l'évolution des effectifs, la baisse de l'âge moyen, le nombre d'enfants par salariés (en 2009, de 0 à 1 enfant ; en 2013, de 2 à 3 enfants), des indicateurs de l'activité "Voyages et sorties" : le nombre de participants aux voyages (diminuant 32 % sur 5 ans), le taux de remplissage moyen des voyages et sorties (passant de 95 % à 60 %), le résultat de l'activité (déficitaire depuis 2 ans) ;

- . le courriel du trésorier du CE constatant que le dernier voyage en Toscane était déficitaire de 1 230 € avec un taux de remplissage de 55 %, et alertant sur le fait qu'aucune étude de rentabilité n'avait été menée ;

- . Trois annexes relatant le contenu d'un entretien avec les membres du CE, et la teneur des échanges entre salariés (par courriel et forum intranet) ;

- . Une dernière annexe, résultat d'une recherche documentaire sur le logiciel CE GICIEL, nouvel outil spécifique à la gestion d'un CE.

Dans une deuxième partie notée sur 35 points, la réalisation de deux supports était demandée :

. 1<sup>er</sup> support sur 20 points : Afin d'introduire plus de transparence dans l'attribution de l'aide financière aux voyages versée par le CE, le manager souhaite une représentation de la procédure sous forme de schéma. Une annexe présentait clairement les règles d'attribution.

. 2<sup>e</sup> support sur 15 points : Ayant été alerté par le trésorier sur la dégradation des comptes de l'activité "Voyages et sorties", le manager demande de calculer le seuil rentabilité de la prochaine sortie (en valeur et en volume). Deux annexes apportaient les informations utiles au calcul.

**Le sujet** a été qualifié, par les enseignants, d'intéressant, professionnel, accessible et bien construit. **Les annexes** adaptées et complètes donnaient tous les éléments nécessaires afin d'analyser le problème.

## **2/ Le barème impératif - la proposition de corrigé**

La phase d'appropriation du barème et la correction d'une copie-test a donné lieu à discussion. Si l'an dernier (DOPS Les Courriers provençaux), le barème avait été jugé sévère, les correcteurs ont estimé que, pour cette session, la répartition des 45 points avantagerait fortement les candidats.

L'évaluation commune de la même copie a constitué un excellent test pour permettre une harmonisation des pratiques d'évaluation.

## **3/ Les copies - La notation**

### **➤ Première partie : Diagnostic et propositions de solutions** (sur 45 points)

La moyenne obtenue, 13/20, vient corroborer le fait qu'une lecture active et attentive du sujet et de ses annexes facilitait à la fois, la caractérisation du problème, la mise en évidence des causes et la proposition de solutions adaptées.

#### **• LE DIAGNOSTIC OPERATIONNEL**

Un nombre significatif de copies ont présenté les principales idées de manière structurée. Seules ont manqué parfois une analyse approfondie du contexte et la non évocation des conséquences et des risques pour l'entreprise.

#### **• LES PROPOSITIONS DE SOLUTIONS**

Des solutions pertinentes ont été proposées. On a pu reprocher, d'une part le fait que ces solutions soient présentées sans être triées par catégories, sous la forme d'une énumération ou tableau donnant ainsi un effet "catalogue", et d'autre part, le manque de justification de ces propositions en lien avec le diagnostic précédemment établi.

#### **• LES ANNEXES AU RAPPORT**

Le barème prévoyait l'attribution de six points pour une, deux ou trois annexes crédibles, recevables à l'appui du diagnostic. En conséquence, la copie d'un candidat qui a judicieusement mais uniquement analysé les données chiffrées obtenait autant de points qu'un rapport accompagné de cette même étude chiffrée (de plus illustrée de graphiques pertinents) et d'une analyse convaincante, des causes et conséquences du problème, sous une forme schématique (arbre des causes ou diagramme causes-effet ou tableau constats/causes/conséquences...).

Autres annexes pertinentes jointes au rapport : planning de permanence du personnel CE, formulaire en ligne pour les inscriptions aux voyages et sorties, questionnaire de satisfaction destiné à recueillir l'avis des salariés, arborescence de la rubrique CE sur le site Intranet.

#### **• LA MISE EN FORME**

La grande majorité des correcteurs ont apprécié un réel effort dans l'expression écrite et le souci de présenter un travail de qualité (structuration, écriture). Par contre, d'autres candidats ont affiché un vrai point faible en orthographe et grammaire.

➤ Deuxième partie : Mise en œuvre de la décision (sur 35 points)

• **SCHEMA DE LA PROCEDURE D'ATTRIBUTION DES AIDES DU CE (20 pts)**

Moyenne obtenue : 9/20. Trop de candidats n'ont pas présenté ce travail. Par manque de temps ou méconnaissance de méthode ?

Lorsque des schémas figuraient dans les copies, soit ils s'avéraient incomplets, soit ils ne répondaient pas à la demande formulée par le manager.

1/5<sup>e</sup> des copies ont présenté un schéma satisfaisant dans le fond comme dans la forme.

• **ANALYSE DE LA RENTABILITE DE LA SORTIE A PARIS (15 pts)**

Des points étaient attribués dès lors que des éléments de calculs figuraient sur la copie ; la formule de calcul ou le tracé du compte de résultat différentiel n'étant pas exigés. Et pourtant la moyenne n'atteint pas 6/20 (5,95).

Un grand nombre de candidat ont certainement été déroutés, ne sachant pas, à travers les annexes 9 et 10, retrouver le chiffre d'affaires et/ou faire la distinction entre les montants correspondant aux charges fixes et charges variables.

Seuls 7 % des candidats ont réussi à calculer, comme demandé, le seuil de rentabilité en valeur et en volume.

Afin d'obtenir le seuil de rentabilité en volume, des candidats ont résolu le problème par une équation mathématique ; huit points étaient alors accordés.

Sur d'autres copies figurait un résultat inexact mais des points ont été accordés lorsque des éléments de calcul apparaissaient (même sans leur intitulé).

• **RESULTATS STATISTIQUES**

E5 - 2014 Moyenne des copies	Note la plus haute	Note la plus basse	Session 2010 : 10,02 Session 2011 : 11,42 Session 2012 : 09,91 Session 2013 : 09,05
10,7	18,00	4,5	

Sur 204 copies	[0-7[	[7-9[	[9-10[	[10-13[	[13-15[	[15-20]
	16	41	20	80	27	20
	38 %			62 %		

23 % des copies ont obtenu une note égale ou supérieure à 13 (seulement 8 % en 2013).

La hausse de 1,65 point sur la moyenne générale est très encourageante. L'obtention d'une moyenne de 13/20 sur la 1<sup>re</sup> partie DOPS démontre l'efficacité d'un travail répété de la part des étudiants pour appréhender ce type d'exercice.

**4/ Les conseils aux candidats**

➤ Considérer qu'un rapport destiné à un supérieur hiérarchique afin de l'éclairer dans sa prise de décision doit en aucun cas s'apparenter à une dissertation. Un document présentant une structuration apparente est attendu : une introduction rappelant le contexte et les enjeux, deux ou trois parties avec des titres clairs, des sous-parties avec des sous-titres, une conclusion précisant les axes prioritaires.

➤ Comprendre que caractériser un problème consiste à mettre en évidence ses causes directes et indirectes mais également à mesurer les conséquences, les enjeux et les risques pour l'entreprise et ses partenaires.

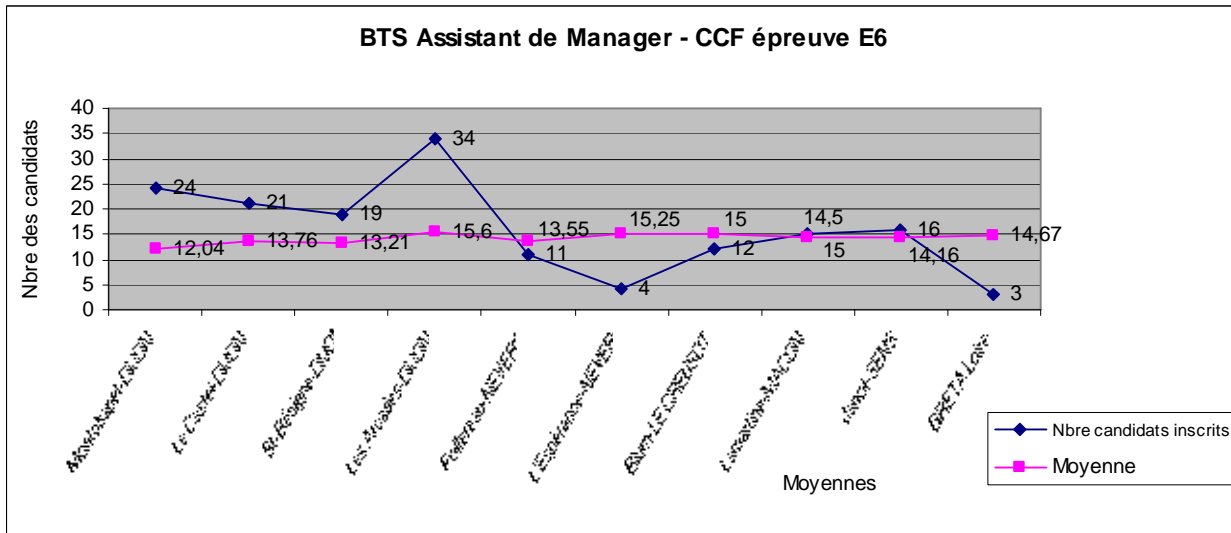
➤ Tenir compte des spécificités de chaque sujet et ne pas vouloir à tout prix plaquer une analyse-type telle qu'elle aurait pu être vue en classe.

➤ Prendre conscience que toutes les informations données ont leur importance et doivent donc être prises en compte et traitées, en particulier les données chiffrées.

➤ Ne pas oublier que la qualité de l'étude produite est évaluée. Il est donc recommandé d'attacher de l'importance à la qualité de la rédaction. Un temps suffisant de relecture active devrait permettre d'éliminer une grande partie des fautes d'orthographe.

## II-6 ACTION PROFESSIONNELLE

B.O. N° 32 du 28 août 2008



### Forme ponctuelle

#### L'étude des fiches descriptives E6

- Sur le fond.
  - Les missions proposées ont été de contenu très hétérogène. Certaines, très pauvres ne correspondent que très peu aux missions relevant des compétences d'un assistant. D'autres, de contenu très spécifique, correspondent à des missions déléguées.
  - Les intitulés des actions sont souvent les intitulés du référentiel et ne sont donc pas révélateurs du contenu de l'action.
  - Le contexte international est souvent très pauvre ou absent (un seul mail ou un appel téléphonique)
  - Dans leur grande majorité, les fiches correspondent à des actions réalisées en entreprises.
- Sur la forme
  - Les dates et la durée des actions ne sont pas toujours mentionnées.

### Suggestions

#### Concernant les fiches E6

- Préciser de nouveau la notion de contexte international. Une situation professionnelle est considérée en « contexte international » lorsque le candidat s'est exprimé en langue étrangère dans le cadre de sa mission et non pas seulement parce que l'entreprise travaille à l'international
- Choisir des cas simulés qui permettraient d'avoir de véritables contextes professionnels avec une véritable problématique.

### SITUATION D'ÉVALUATION A

- **Première phase** (15 minutes maximum) : Présentation de l'organisation, du poste de travail, des travaux réalisés et entretien d'explicitation.
  - Les candidats présentent généralement cette première partie à partir d'un diaporama bien conçu et bien structuré mais l'historique de l'organisation est parfois trop développé au détriment de la contribution du candidat. L'exposé est rarement conclu de manière satisfaisante. La communication est professionnelle à l'exception de certains candidats libres.
  - L'entretien d'explicitation permet de faire préciser la contribution aux activités du service ou du manager.
- **Deuxième phase** (25 minutes maximum) Présentation d'une action choisie par la commission
  - L'action choisie est souvent présentée selon le déroulement chronologique. L'entretien avec la commission

- permet aux candidats d'apporter les informations complémentaires nécessaires à la compréhension.
- On peut constater un niveau très hétérogène des actions menées et des prestations des candidats. Une majorité de candidats en alternance a présenté des actions très intéressantes réalisées en autonomie (ex: Projet Lean : réduction du ré-étiquetage pour l'expédition des produits ; mise en place du projet 5 S ; gestion des congés).
- le contexte international concernait principalement l'organisation de déplacement à l'étranger ou l'accueil (stagiaire ou collaborateur)

## SITUATION D'ÉVALUATION B

### Le livret informatique

- Le pourcentage de compétences validées n'est pas toujours mentionné.
- Les compétences non validées ne sont pas toutes répertoriées.
- Les intitulés ne correspondent pas toujours aux contenus des productions proposées
- Des compétences sont validées alors que le candidat n'a jamais entendu parler du logiciel spécifique

### L'évaluation des compétences informatiques

L'évaluation a été effectuée sur sondage (3 ou 4 productions)

#### Constat

- Les supports numériques ne sont pas toujours fournis ou ne correspondent pas au livret.
- Très souvent, les compétences validées ne sont pas maîtrisées par les candidats.
- Il est très difficile d'évaluer l'étendue des compétences informatiques et d'apprécier les lacunes. Par sondage, il est très difficile de mesurer le degré de maîtrise des logiciels.

*Il est nécessaire de rappeler que le jury doit disposer de la liste des compétences réellement validées par le professeur responsable ainsi que des supports numériques correspondant.*

#### Niveau des candidats

Nombre de candidats	37			
	Com 6	Com.7	Com. 8	Com. 9
4 juin	12	16	11	14
5 juin	16	14.25	12	13.25
<b>Moyenne</b>	<b>14</b>	<b>15.12</b>	<b>12</b>	<b>13.62</b>
<b>Moyenne générale</b>	<b>13.68</b>			

#### Répartition des notes

<10	= 10 ou >10 et <12	= 12 ou >12 et <15	=15 ou > 15
7	3	5	19

Note la plus haute 20 ; Note la plus basse 4

**Remarque** : il apparait que plusieurs candidats avaient validé un autre diplôme ; DUT, licence, ou un autre BTS, ce qui pourrait expliquer le niveau de certaines prestations.

## Module optionnel de spécialisation

EF2 - ÉPREUVE FACULTATIVE - MODULE DE SPECIALISATION

### Commission A

**METIERS DE LA DEFENSE  
ET DE LA SECURITE CIVILE**

### LES THEMES ABORDES - LES DOSSIERS

Les huit candidats ont présenté aux interrogateurs les deux mêmes sujets : la conception de supports de communication en relation avec deux associations le Maquis Bernard (commémoration des 70 ans) et l'Association des Anciens de la Légion Étrangère (AALE 21).

Les dossiers, sur la forme bien présentés, sont en fait la compilation de documents.

### DEROULEMENT DE L'EPREUVE

- **L'exposé** (le contexte du travail, l'analyse des actions menées, les démarches et outils spécifiques du domaine concerné et un bilan)

Les propos entendus montrent une préparation à ce type d'exercice : les exposés sont structurés et illustrés d'un diaporama. L'expression orale est satisfaisante.

- **L'entretien** : À travers les échanges, les étudiants ont fait preuve de réflexion. Les interrogateurs ont regretté le fait que les deux associations pour lesquelles travaillaient les étudiants n'ont pas été contactées.

### LA NOTATION

Nbre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées							
8	15,9 / 20	18	17	17	17	16	14	14	14

### Commission B

**ORGANISATION D'EVENEMENTS  
CULTURELS**

### LES THEMES ABORDES - LES DOSSIERS

Théâtre Dijon Bourgogne : Organisation et communication autour du Festival Théâtre en Mai.

Les dossiers sont présentés correctement mais manquent de lisibilité ; les éléments ne s'articulent pas les uns aux autres. Figuraient un contrat de cession des droits de représentation, le contrat d'embauche d'un intermittent du spectacle, la présentation du festival et de ses bonus.

### DEROULEMENT DE L'EPREUVE

- **L'exposé** (le contexte du travail, l'analyse des actions menées, les démarches et outils spécifiques du domaine concerné et un bilan)

Dans l'ensemble, les exposés sont décevants ; les candidats se contentant de lister des actions sans aucun lien ni analyse. La présentation des démarches est succincte. Très souvent le bilan global n'est pas fait.

- **L'entretien** : Les interrogateurs ont constaté pour la regretter, l'absence de compréhension du milieu et du vocabulaire spécifique par manque de curiosité et de recherches personnelles. Les candidats n'ont pas su tirer profit de l'opportunité qui leur a été offerte.

## LA NOTATION

Nbre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées					
12	12,6 / 20	18	16	16	15	15	14
		14	13	11	08	07	04

<u>Commission C</u>	RELATIONS COMMERCIALES INTERNATIONALES
---------------------	---

## LES THEMES ABORDES - LES DOSSIERS

Sur 16 étudiants interrogés, 12 ont axé leur réflexion dans un contexte professionnel identique : les Éditions Clouet à Is-sur-Tille, qui reproduisent sous licence des marques et des images publicitaires sur toutes sortes d'objets : posters, cartes postales, calendriers, vaisselle, thermomètres... : Banania, Vache qui rit, Chemins de Fer PLM...

Quatre étudiants ont tiré parti de leur expérience professionnelle vécue au cours d'un stage effectué à l'étranger.

De manière globale, le contenu des dossiers a été jugé superficiel et la présentation de qualité moyenne, voire médiocre (feuillet au contenu raturé, annotés par le professeur). Seuls quatre candidats ont réalisé un vrai dossier de qualité.

## DEROULEMENT DE L'EPREUVE

- **L'exposé** (le contexte du travail, l'analyse des actions menées, les démarches et outils spécifiques du domaine concerné et un bilan)

Pour certains candidats, les exposés étaient très courts (2 à 4 minutes).

La présentation du contexte professionnel est parfois confuse. Les documents sont lus et l'analyse des actions menées fait grandement défaut. Très peu d'outils spécifiques au domaine ont été utilisés. Parfois le niveau de langue est familier...

Les interrogateurs ont dû quasi-systématiquement demander la formulation d'une conclusion.

- **L'entretien :**

La commission C2 a relevé une bonne participation au dialogue et le souci de se faire comprendre mais a regretté que le vocabulaire spécifique au domaine soit rarement utilisé.

Pour la commission C1, les apports notionnels ont été insuffisants. De ce fait, la réflexion n'a pas été approfondie et les résultats, en termes de spécialisation, sont peu probants.

Ce qui a encore davantage troublé les interrogateurs, partant d'un même contexte :

- . Entendre des discours contradictoires, notamment sur l'entreprise et sa politique commerciale ;
- . Devoir émettre des doutes quant à la véracité des documents et des propos : courriels comportant des adresses fausses, liens sur des sites internet totalement étrangers au sujet traité, impossibilité pour les candidats de justifier les démarches effectuées et le lien existant avec une spécialisation aux pratiques commerciales à l'international ;

- . S'interroger sur l'investissement réel de certains candidats dans la réalisation des travaux décrits : appels téléphoniques à des distributeurs new-yorkais, californiens, norvégiens, suédois ou finlandais, contacts avec le Ministère marocain de l'artisanat et échanges commerciaux avec un distributeur marocain vendant des babouches.

- . D'être navrés de constater qu'en résumé, pour sept candidats, créer des relations commerciales internationales consistait soit à rechercher via Google une liste de distributeurs étrangers potentiels qui seraient par la suite contacter par courriels ou par téléphone, soit à créer une page Facebook présentant les photos des objets commercialisés en traduisant en anglais les mots-clés et en insérant un lien vers le site des Éditions Clouet, site exclusivement en langue française.

## LA NOTATION

Nbre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées							
16	12,75 / 20	19	17	15	15	15	14	13	13
		12	12	12	10	10	10	9	8

## CONSEILS AUX ETUDIANTS

- Présenter des dossiers reliés, non pas un ensemble de feuillets volants.
- Avoir en sa possession une copie des documents présentés afin de ne pas avoir à retirer le dossier des mains des interrogateurs.
- Relire avec attention le dossier et le contenu du diaporama présenté afin d'éliminer les fautes d'orthographe.

## SOUHAITS DES INTERROGATEURS

Le fait de pouvoir prendre connaissance des dossiers avant le passage des candidats a été apprécié. Cette disposition est à reconduire pour les prochaines sessions.

## REFLEXION GENERALE SUR LE MODULE DE SPECIALISATION

Le 27 novembre 2013, les professeurs chargés de l'enseignement des différents modules de spécialisation présents sur l'académie de Dijon ont été conviés à une réunion afin d'échanger sur le sujet.

Après avoir étudié les dossiers et avoir entendu les candidats, il s'avère que les champs de spécialisation sont restés au stade de la découverte et sont loin de s'apparenter à un complément de formation à faire valoir lors d'un entretien d'embauche.

La relation entre le champ de spécialisation et les activités professionnelles propres au métier de l'assistant de manager n'était ni visible ni convaincante.

Même dans le cas d'actions fictives (cas d'école, situation-prétexte), la démarche de raisonnement doit impérativement être menée et les apports tant notionnels que méthodologiques doivent être probants.

<u>Commission D</u>	<b>GESTION DES COLLECTIVITES TERRITORIALES</b>
---------------------	--

## LES THEMES ABORDES - LES DOSSIERS

Les candidats ont travaillé en binômes sur les sujets suivants :

- Amélioration de la communication externe du Service enfance (Mairie de Sens)
- Augmentation de la fréquentation du Centre social des Champs Plaisants (Mairie de Sens)
- Mise à jour d'une base de données (Communauté de communes du Sénonais)
- Dissolution des syndicats et légalité d'une élection (Sous-préfecture de Sens)

Les dossiers sont reliés, et formalisés de façon satisfaisante ; ils comprennent un sommaire, une présentation du contexte, des documents annexes et une conclusion. Un exemplaire a été remis aux membres du jury avant l'épreuve.

## DEROULEMENT DE L'EPREUVE

- **L'exposé** (le contexte du travail, l'analyse des actions menées, les démarches et outils spécifiques du domaine concerné et un bilan)

Les propos entendus montrent une préparation à ce type d'exercice : les exposés sont structurés, dynamiques et illustrés d'un diaporama. L'expression orale est satisfaisante. Le temps imparti est strictement respecté. Les candidats formulent une conclusion, ainsi que le bilan qu'ils retirent à titre personnel de cette expérience. Ce bilan montre un réel intérêt pour le champ de spécialisation et le souhait apparemment sincère de poursuivre professionnellement dans cette voie.

• **L'entretien** : À travers les échanges, les étudiants ont fait preuve de réflexion et d'écoute. La compréhension du contexte est bien meilleure que l'année précédente et les notions mieux maîtrisées.

La commission D1 souligne que la mission d'un des candidats relevait davantage d'un simple travail d'exécution plus que du métier d'assistante de manager. Néanmoins ce candidat a fait preuve de beaucoup de rigueur tout au long de l'épreuve et connaissait parfaitement le cadre plus large dans lequel se situait cette mission.

La commission D2 regrette que deux candidats aient mal perçu leur mission et leur place au sein du projet présenté, ne s'y soient pas réellement investis, et n'aient pas suffisamment maîtrisé les concepts associés.

### LA NOTATION

Nbre de candidats interrogés	Moyenne	Notes attribuées						
7	12,7 / 20	18	17	14	14	12	08	06

### SOUHAITS DES INTERROGATEURS

Le fait de pouvoir prendre connaissance des dossiers avant le passage des candidats a été apprécié. Cette disposition est à reconduire pour les prochaines sessions.

Il est regrettable que pratiquement la moitié des candidats (5 sur 12), ayant pourtant préparé un dossier, ne se soient pas présentés à l'épreuve.

<u>Commission E</u>	GESTION DES RESSOURCES HUMAINES
---------------------	---------------------------------

### LES THEMES ABORDES - LES DOSSIERS

- L'intégration du salarié
- Le recrutement
- Le harcèlement moral
- Le licenciement.....

### DEROULEMENT DE L'EPREUVE

#### 1) **Points négatifs :**

- Les exposés sont souvent beaucoup trop scolaires par manque de recul des étudiants. Ils semblent surtout issus d'une recherche documentaire et ressemblent plus à un cours qu'à un exposé.
- Pas de lien avec le thème du module « les ressources humaines ». Lors de l'exposé, le candidat reste très général sans parler du rôle de l'assistante de manager dans les ressources humaines.
- Le dossier et l'exposé ont souvent exactement le même contenu mot pour mot.
- Le module « ressources humaines » ne permet pas d'évaluer le candidat sur la partie « mise en œuvre de outils ». On trouve au mieux de l'observation mais pas de la mise en œuvre.

#### 2) **Points positifs :**

- On a ressenti une réelle motivation des étudiants pour leur module ressources humaines et plusieurs nous ont dit vouloir poursuivre en licence dans ce domaine.
- Le dynamisme des candidats.
- Certains candidats ont su vraiment nous convaincre.

## **LA NOTATION**

	<b>Note la plus basse</b>	<b>Note la plus haute</b>	<b>Moyenne</b>
<b>Commission 1</b>	18	07	12.9
<b>Commission 2</b>	15	11	12.7

## **CONSEILS AUX CANDIDATS**

- L'exposé ne doit pas reprendre ce qui est noté dans le diaporama et doit rester un oral et non une relecture du diaporama.
- Etre plus curieux par rapport au sujet abordé (harcèlement, intégration, licenciement....). Aller plus loin que le contenu du dossier.
- Le jury a envie d'être surpris, d'apprendre quelque chose.
- Le candidat doit rester objectif dans l'approche du sujet et dans son traitement (harcèlement, licenciement...) Il ne doit pas oublier qu'un des membres du jury est un professionnel (un patron....). Il ne faut pas faire preuve d'empathie pour le salarié par exemple.