



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



CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS DANS LA SPÉCIALITÉ "COMMERCE"

Rapport de jury session 2017

Juillet 2017

Rapport établi par :

Béatrice BELLENOUE
Professeur de vente
Sabina COLIN
Inspectrice de l'Éducation
Nationale
en Économie-Gestion

Jury composé de :

Présidente : Miriam BENAC, Inspectrice Générale en Économie-Gestion
Vice-présidente : Françoise SOULIER, Inspectrice de l'Éducation Nationale en
Économie-Gestion
Membres :
Pascale DI CONSTANZO, membre de l'association des professeurs d'Économie-Gestion de la voie
professionnelle
M PINEAU, Metro Cash&Carry
M MARCHAT, LIDL

SOMMAIRE

I. La session 2017 en quelques chiffres	3
II. Remarques générales	4
III. Épreuves	4
A. 1ère partie de l'épreuve (écrit : 30' de lecture + 3 h de composition).....	4
B. 2nde partie de l'épreuve (oral : 4 h de préparation + 30' d'entretien)	5
IV. Ressources en ligne	7
V. Annexes	8

CONCOURS GÉNÉRAL des MÉTIERS
Spécialité COMMERCE
Session 2017

I. La session 2017 en quelques chiffres

Depuis la session 2014, le nombre de candidats inscrits (254 en 2017) a diminué d'environ 24%. En ce qui concerne le nombre de candidats présents à la 1^{ère} partie, épreuve écrite, nous constatons cette année une diminution du nombre des absents (-10,53%). Cela atteste d'un engagement plus affirmé des élèves vis-à-vis de cette épreuve. Les candidats présents représentent donc en 2017, 80 % des inscrits comme en 2016. La baisse des inscriptions peut s'expliquer par la diminution importante du nombre de candidats de certaines académies, habituellement fortement représentées (Cf. annexe 1 Page 8).

L'Académie de Reims maintient cependant, le nombre le plus élevé d'inscrits (53), l'Académie de Nantes se situe au second rang avec 28 candidats. La moyenne des candidats présentés s'établit à environ 10.

Les finalistes, sept jeunes filles et un jeune homme, sont issus de 5 académies différentes (annexe 2 page 9).

Les académies de Lyon, Orléans-Tours, Nantes, Bordeaux comptent de nouveau des finalistes. Celle de Besançon compte un finaliste cette année.

Les origines scolaires des finalistes se partagent entre la voie de l'apprentissage (1 finaliste), la voie de l'enseignement privé sous contrat (5 finalistes) et de l'enseignement public (2 finalistes) / (annexe 3, page 10). Contrairement à la parité constatée l'année dernière, les finalistes sont très majoritairement des jeunes filles.

En 2015, le jury a décerné 2 premiers prix en ex aequo et un 3^{ème} prix.

Les 3 lauréates sont issues de l'enseignement privé et public, et de la voie de l'apprentissage.

En 2016, le jury a décerné un seul 1^{er} prix à un candidat âgé de 20 ans issu de la voie de l'apprentissage.

Cette année, le jury a décerné un 1^{er} prix, un 2^{ème} prix et deux accessits. Les candidates lauréates sont des jeunes filles issues du privé pour trois d'entre elles et une du public.

Le jury félicite les lauréates, leurs enseignants et leur établissement.

II. Remarques générales

Le jury félicite les participants et encourage vivement les enseignants à présenter des candidats dont ils auront repéré le potentiel et dont ils auront accompagné de façon personnalisée, le plus en amont possible, la préparation à ce prestigieux concours.

Le jury renouvelle les préconisations qu'il a émises lors des sessions précédentes. Il attend des candidats qu'ils traitent l'ensemble du sujet en faisant preuve d'une gestion rigoureuse et pertinente de leur temps. Un traitement linéaire peut conduire à ne pas être en mesure de composer l'intégralité du sujet.

Attentes du jury :

- ✓ Analyser,
- ✓ Synthétiser les informations,
- ✓ Coordonner son travail avec rigueur et logique,
- ✓ Communiquer efficacement tant à l'écrit qu'à l'oral.

Il est également recommandé aux candidats de se situer personnellement et professionnellement, dans le contexte de l'épreuve technique et d'exposer des solutions en justifiant leur démarche.

III. Épreuves

Le jury rappelle aux candidats que chaque étape de chaque mission s'inscrit dans la résolution progressive de la problématique que balise la feuille de route initiale. Chaque document contient des données utiles à cette résolution. Il est par conséquent indispensable de prendre connaissance de façon approfondie et méthodique du dossier documentaire.

A. 1ère partie de l'épreuve (écrit : 30' de lecture + 3 h de composition)

1) Remarques relatives à la forme

Le jury déplore de nouveau, pour certaines copies, la qualité médiocre de l'expression et de l'orthographe ainsi que l'absence de numérotation des réponses. Ceci ne correspond pas au niveau attendu d'un candidat au concours général des métiers.

Il est souhaitable que les réponses, sur copie comme sur annexes, soient rédigées de façon structurée et qu'elles soient présentées de façon à ce que cette structure soit rendue apparente par des interlignes et retraits d'alinéa, des énumérations...

Les compétences de communication écrite sont appréciées par le jury et **déterminantes pour l'oral de ce concours.**

2) Remarques relatives au fond

Parmi les trois missions du sujet 2017, le jury note les efforts des candidats pour réaliser l'intégralité de la mission 1. En ce qui concerne les missions 2 et 3, les candidats ont tenu compte des remarques formulées dans les précédents rapports, en traitant au mieux les problématiques énoncées. Cependant, les calculs et l'analyse de ces calculs ainsi que l'information à la clientèle n'ont pas répondu aux attentes du jury du fait d'une mauvaise gestion du temps.

3) Conseils aux candidats

L'épreuve vise à évaluer les savoirs et savoir-faire théoriques des candidats. Elle a été conçue pour couvrir largement le référentiel du Baccalauréat Professionnel Commerce.

L'épreuve ne peut être abordée sereinement sans une préparation sérieuse portant sur l'ensemble du programme, préparation qui est plus exigeante que celle des épreuves du baccalauréat professionnel. Elle porte à la fois sur la gestion du temps et sur la méthodologie. Il est nécessaire que le candidat s'entraîne à une méthodologie de traitement de ce dossier professionnel en temps limité à partir des sujets des années précédentes.

La lecture préalable de l'intégralité du sujet doit permettre au candidat de s'approprier les spécificités de la situation professionnelle, de se situer dans l'organisation et apporte une vision globale des attentes des différentes questions. Une attention particulière doit être portée aux libellés des questions pour permettre une réponse précise, argumentée et ainsi éviter les hors sujets.

Il est conseillé de contextualiser les réponses et de faire preuve de rigueur dans les formulations. L'utilisation de la terminologie commerciale ainsi que la maîtrise des compétences du pôle « Gérer » sont induites.

Il est également nécessaire de faire preuve d'une culture commerciale solide.

B. 2nde partie de l'épreuve (oral : 4 h de préparation + 30' d'entretien)

1) Rappel du déroulement de l'épreuve orale

Cette seconde partie d'épreuve du concours est orale et se déroule en deux temps.

1^{er} temps : préparation individuelle de 4 heures, en loge

Le candidat dispose :

- du sujet (version papier) de l'épreuve,
- d'un poste de travail bureautique équipé du pack Microsoft Office relié à une imprimante,
- d'une clé USB contenant un dossier documentaire et d'annexes à compléter.

Si la spécificité de la situation professionnelle y conduit, des produits peuvent être présentés au préalable à tous les candidats ou donnés à observer en loge.

2^{ème} temps : prestation orale de 30 minutes, en deux étapes, dans une salle d'entretien

Étape 1 : entretien individuel de 20 minutes avec un responsable d'unité commerciale.

La salle dans laquelle se déroule cette première étape comporte deux zones distinctes :

- 1^{ère} zone : espace de réunion équipé d'un poste bureautique, d'un vidéo projecteur et d'un tableau papier
- 2^{ème} zone : espace magasin

Étape 2 : entretien de 10 minutes, en face à face, avec les membres du jury.

Le candidat procède à l'auto-analyse de sa prestation puis répond à des questions relatives à sa prestation, à sa culture commerciale, à son expérience et à son projet professionnel.

2) Conseils aux candidats

Le jury réitère ses conseils formulés pour les sessions précédentes.

1^{er} temps : préparation individuelle

Les candidats doivent intégrer que la prestation orale de 30' repose sur 4 h heures de préparation individuelle en loge. Ils doivent par conséquent adopter une stratégie de traitement du sujet en fonction de leurs propres compétences.

Comme pour l'épreuve écrite, la pratique d'une méthodologie s'impose.

Une gestion rigoureuse du temps permet de traiter convenablement la problématique en exploitant les éléments présents dans la documentation.

Une lecture attentive des données et des consignes permet de se situer dans l'organisation et de s'approprier la situation professionnelle, de se projeter dans la mission, de fournir des réponses pertinentes et d'argumenter en faveur de choix à retenir.

Il convient donc de contextualiser les réponses en fonction des spécificités de la situation professionnelle proposée. En l'occurrence, à cette session, il revenait au candidat, assistant manager chez Monoprix, de proposer des techniques d'animation et/ou de promotion déterminées en vue de dynamiser le rayon parapharmacie.

Il convient aussi, à ce moment du concours, d'exploiter les compétences et attitudes professionnelles acquises durant la formation. Les productions, soignées et très construites, démontreront des aptitudes à la communication professionnelle tant écrite qu'orale. Or, le jury a pu constater que certains diaporamas ne respectaient pas la structure attendue, en étant beaucoup trop chargés en texte.

La distance prise par rapport aux notes ainsi que l'esprit d'à propos, manifestent la maîtrise du sujet.

L'usage des outils bureautiques, conformément aux attendus du référentiel, doit être maîtrisé et totalement fluide.

2^{ème} temps : prestation orale

Les aptitudes du candidat à la communication professionnelle dans le cadre d'une présentation à **un supérieur** et à **un jury** sont évaluées.

Les candidats doivent maîtriser et utiliser le vocabulaire professionnel adapté au contexte de cette situation.

Ils doivent être capables de restituer, d'argumenter et de justifier leurs choix. Le jury apprécie la capacité à l'auto-évaluation, la sincérité, l'authenticité et l'objectivité de celle-ci ainsi que l'implication **dans l'appropriation de la fonction proposée** par la situation professionnelle. Malheureusement, le jury a déploré pour cette session l'absence de présentation personnalisée des candidats. Par ailleurs, les candidats ayant composé deux diaporamas (un pour chaque mission) n'ont pas présenté de transition entre les deux parties, ce que le jury a fortement déploré.

Enfin, le jury attend aussi bien, à l'écrit qu'à l'oral, que le candidat **s'approprie le contexte professionnel, se situe pertinemment dans l'organisation, se projette dans la fonction** (éventuellement décrite par une fiche de poste), **s'implique en tant qu'acteur professionnel dans la résolution de la problématique et dans l'accomplissement des missions confiées.**

Le jury du concours n'attend pas le traitement scolairement correct mais distant d'une étude de cas fictive.

Il est à noter que la majorité des candidats n'a pas apporté de solutions concrètes à la problématique professionnelle **en n'utilisant pas les produits et matériels** mis à leur disposition.

De plus, le jury a constaté un manque de professionnalisme dans la communication :

- ✓ Vocabulaire parfois approximatif,
- ✓ Attitude scolaire.

Le rang de classement dépend du degré de cette appropriation de la fonction proposée et de la pertinence du traitement de la problématique professionnelle, donc du positionnement dans l'entreprise et du professionnalisme qui émane du candidat.

Pour conclure, le jury remercie tous les finalistes de leurs efforts. Il félicite les lauréats et encourage les enseignants, les formateurs et les tuteurs professionnels à poursuivre un travail de préparation rigoureux et exigeant tant au profit des candidats qu'au profit des finalistes.

IV. Ressources en ligne

Les sujets et attendus des sessions 2005 à 2013 ainsi que les rapports des deux derniers jurys sont en ligne sur Eduscol et sur le site du CRM (académie de Nancy-Metz) en activant les liens :

<http://eduscol.education.fr/cid47779/rapports-de-jury.html> (jusqu'en 2012)

<http://eduscol.education.fr/cid75239/rapports-et-sujets-2013.html> (jusqu'en 2013)

<http://crcm-tl.fr/index.php/sujets-et-cas/sujets-concours/concours-general-des-metiers/concours-general-des-metiers-specialite-commerce> (de 2011 à 2014)

Les sujets des sessions 2004 à 2010 restent en ligne sur le site de l'académie de Dijon qui a assumé la charge du pilotage du concours durant cette période, à l'adresse suivante :

<http://economie-gestion-lp.ac-dijon.fr/spip.php?article151>

<http://www.crdp-montpellier.fr/ressources/examens/consultation/epreuves.aspx?choixdip=4CG312CG00> (2007, 2008 et 2010)

La rubrique académique Économie Gestion en LP du site de l'académie de Paris, permet d'accéder aussi aux rapports du jury et, par lien, à la rubrique du Centre National de Ressources Mercatiques (CNRM) ci-dessus citée.

http://www.ac-paris.fr/portail/jcms/p1_347242/concours-general-des-metiers

Le site institutionnel de l'**Académie de Versailles**, pilote à partir de la session 2016 présente le tirage au sort de passage des huit finalistes.

http://www.ac-versailles.fr/public/jcms/s2_327812/concours-general-des-metiers-specialite-commerce-session-2016

Le palmarès 2016, à la Sorbonne, est signalé sur le site de l'Éducation Nationale. Le lien suivant est à consulter :

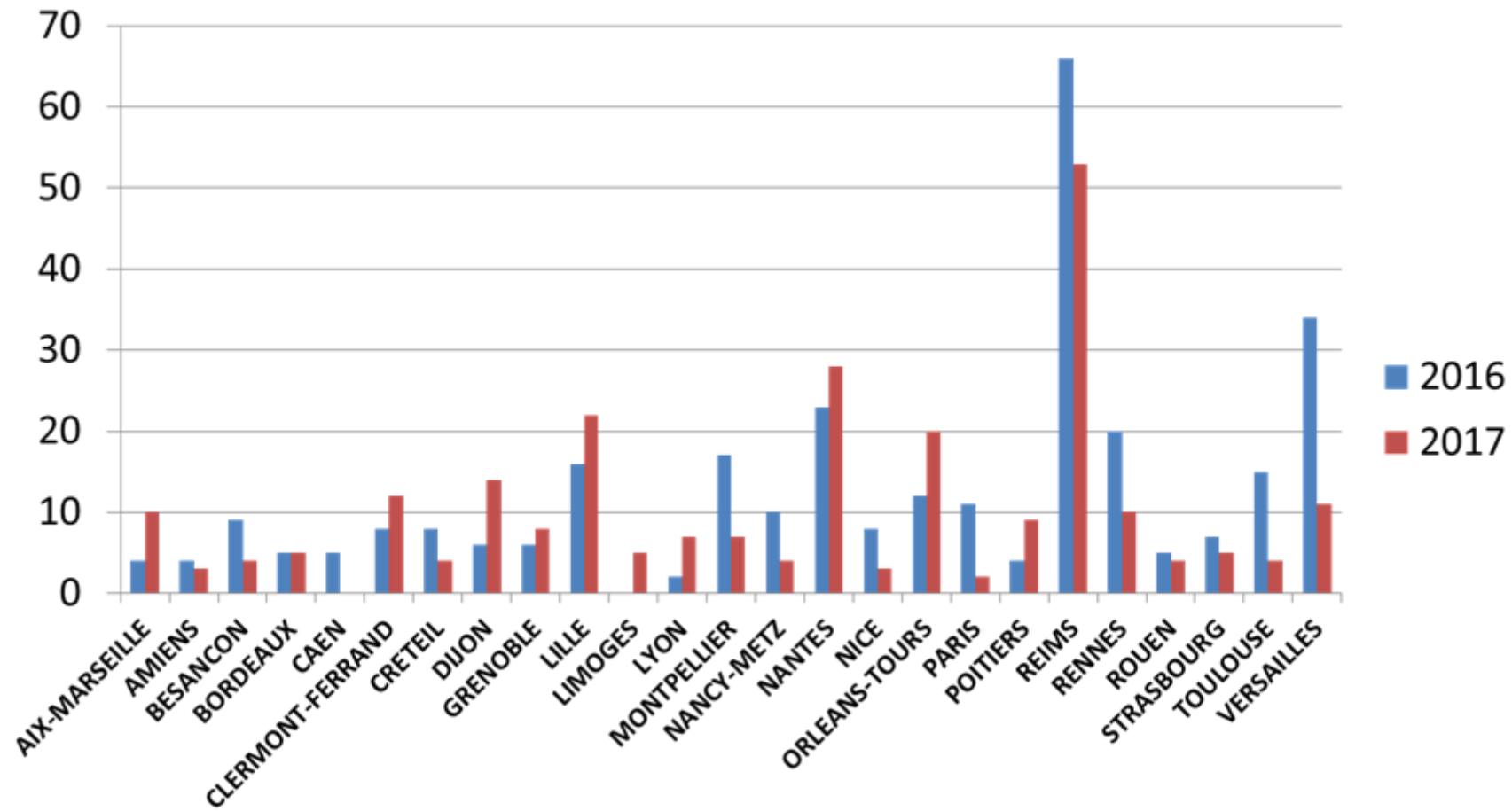
<http://eduscol.education.fr/cid47881/palmares-du-concours-general.html>

Les vidéos et les sujets 2015, 2016 et 2017 sont en ligne sur le site du Centre de Ressources en Économie Gestion (CREG).

<http://www.creg.ac-versailles.fr>

I. Annexes

Annexe 1 : Candidats inscrits, sessions 2016 et 2017

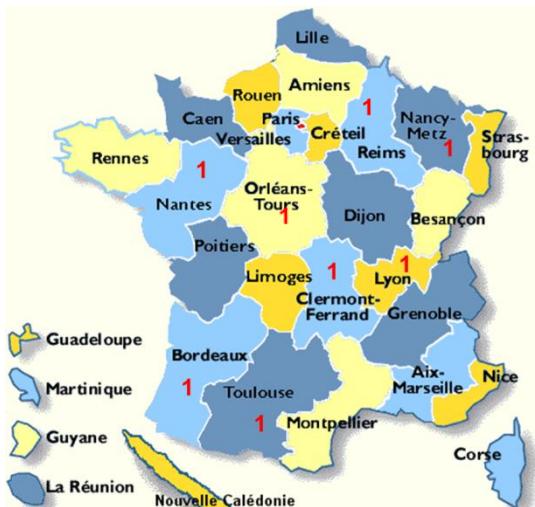


Annexe 2 : Académies d'origine des candidats finalistes des sessions 2017, 2016 et 2015

Session 2017



Session 2016

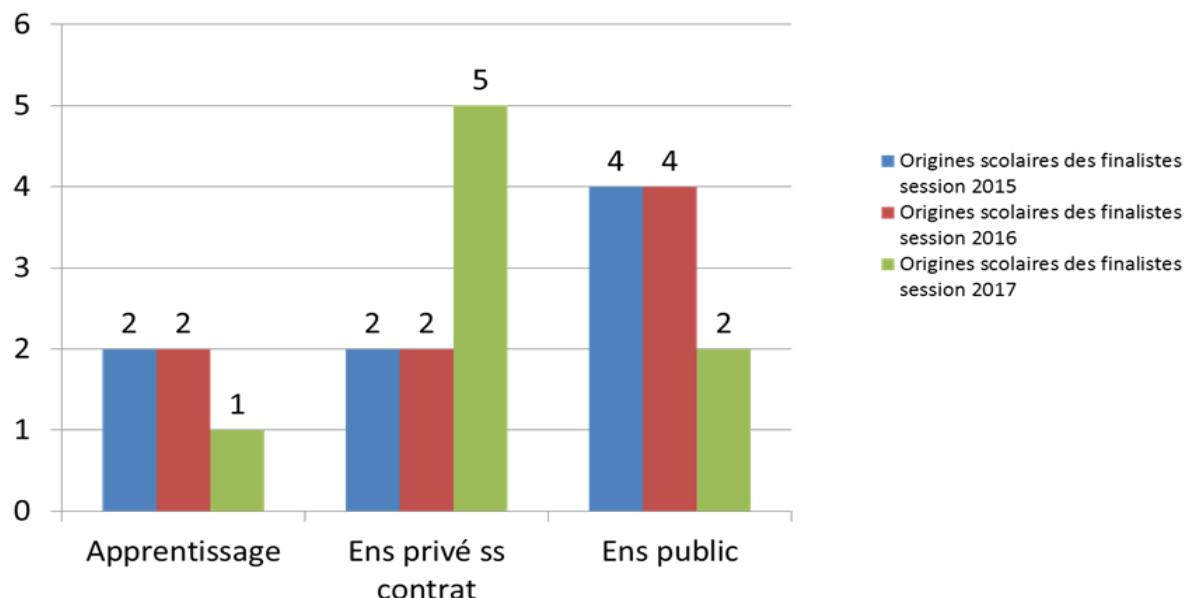


Session 2015



Annexe 3 : Origine scolaire des finalistes et pyramide des âges des finalistes

Origine scolaire des finalistes session 2015, 2016 et 2017



Pyramide des âges des finalistes sessions 2016 et 2017

