



RÉGION ACADEMIQUE
ÎLE-DE-FRANCE

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



CONCOURS GÉNÉRAL DES MÉTIERS DANS LA SPÉCIALITÉ "COMMERCE"

Rapport de jury session 2019

Juillet 2019

Rapport établi avec la
collaboration de :

Pascale Di Constanzo
Professeur de vente
Nadia Tikobaïne
Inspectrice de
l'Éducation Nationale
en Économie-Gestion
(FF)

Jury composé de :

Présidente : Miriam BENAC, Inspectrice Générale en Économie-Gestion
Vice-présidente : Corine HERNANDEZ, Inspectrice de l'Éducation Nationale
Économie-Gestion
Membres :
Pascale DI CONSTANZO, membre de l'association des professeurs d'Économie-Gestion de la voie professionnelle
Virginie Breit PLP Économie-gestion
Mme Monnier, Groupe Auchan
M. Ribeiro, Lidl

SOMMAIRE

I.	La session 2019 en quelques chiffres	3
II.	Remarques générales	4
III.	Épreuves	4
A.	1 ^{ère} partie de l'épreuve (écrit : 30'de lecture + 3 heures de composition)	4
B.	2 ^{nde} partie de l'épreuve (oral : 4 heures de préparation + 30'd'entretien)	5
IV.	Ressources en ligne	7
I.	Annexes	9

CONCOURS GÉNÉRAL des MÉTIERS
Spécialité COMMERCE
Session 2019

I. La session 2019 en quelques chiffres

Pour cette session 2019, 222 candidats se sont inscrits, soit une baisse d'inscription d'environ 14 % par rapport à la session 2018 confirmant ainsi la diminution des inscriptions observée depuis 2015.

Sur les vingt-cinq académies qui proposent régulièrement des candidats ces trois dernières années, cinq présentent un nombre de candidats inscrits en hausse par rapport à 2018 (Bordeaux, Créteil, Paris, Dijon, Reims). Néanmoins, cette augmentation ne compense pas la disparition de six autres académies qui se cumule à une baisse assez généralisée des inscriptions pour la majorité de chacune des autres académies.

Toutefois, en ce qui concerne le nombre de candidats présents à la 1^{ère} partie (épreuve écrite), nous constatons cette année encore une diminution du nombre des absents (11,23 %). Cette tendance atteste d'un engagement plus affirmé des élèves vis-à-vis de cette épreuve. Les candidats présents représentent donc en 2019, 88 % des inscrits comme en 2018. (Annexe 1 Page 9).

L'académie de Reims détient encore pour cette session 2019 le nombre le plus élevé d'inscrits (60) avec une belle progression de 15 % par rapport à 2018. L'académie de Rennes se situe au second rang avec 20 candidats, suivie de l'académie d'Orléans - Tours. On peut noter une progression significative des inscriptions dans les académies de Créteil et Paris qui malgré tout n'arrive pas à compenser la baisse des inscrits de Versailles entraînant toujours une sous-représentation des académies franciliennes. Nous notons encore cette année l'absence des académies ultra-marines.

Les finalistes sont issus de 8 académies différentes, les académies de Clermont-Ferrand et d'Orléans-Tours présentent de nouveau cette année des candidats finalistes. (Annexe 2 page 10).

Les origines des finalistes se partagent entre la voie de l'apprentissage (1 finaliste) et la voie scolaire avec 2 finalistes issus de l'enseignement privé sous contrat et 5 finalistes issus de l'enseignement public (annexe 3, page 10). Ces finalistes sont très majoritairement des jeunes filles.

En 2018, le jury a décerné un 1^{er} prix, un 2^{ème} prix et un 3^{ème} prix. Les lauréats sont un jeune homme et deux jeunes filles, issus de la voie scolaire et de la voie de l'apprentissage.

En 2019, le jury a décerné un 1^{er} prix, deux 2^{ème} prix ex aequo et un accessit récompensant les prestations de trois jeunes filles et d'un jeune homme. Les candidats lauréats sont issus de la voie de l'apprentissage, d'un établissement privé sous contrat et de deux établissements publics.

Le jury félicite les lauréats. Il félicite et remercie également les enseignants qui les ont préparés et accompagnés ainsi que la direction de leurs établissements respectifs. La préparation au concours général des métiers nécessite en effet un réel investissement complémentaire, largement récompensé néanmoins par les répercussions positives en termes d'image aussi bien sur les candidats eux-mêmes que sur les formations et les établissements concernés.

II. Remarques générales

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

Le jury renouvelle les préconisations à destination des candidats qu'il a émises lors des sessions précédentes.

Il attend de ces derniers qu'ils traitent l'ensemble du sujet en faisant preuve d'une gestion rigoureuse et pertinente de leur temps. Une approche linéaire peut conduire à ne pas être en mesure de traiter l'intégralité du sujet.

Compétences évaluées par le jury :

- ✓ Analyser une situation professionnelle donnée,
- ✓ Synthétiser les informations,
- ✓ Organiser son travail avec rigueur et logique,
- ✓ Communiquer efficacement tant à l'écrit qu'à l'oral.

Il est également recommandé aux candidats de se projeter 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 chacune des étapes des différentes missions à réaliser, tant à l'occasion de l'épreuve d'admissibilité que pour l'épreuve d'admission, s'inscrit dans la résolution progressive de la problématique présentée dans 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. 1^{ère} partie de l'épreuve (écrit : 30'^e de lecture + 3 heures 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. Ces déficiences ne correspondent pas au niveau attendu d'un candidat au concours général des métiers.

Il est souhaitable que les réponses, sur la copie comme sur les annexes, soient rédigées de façon structurée. Cette structure doit être rendue apparente par des interlignes et retraits d'alinéa, des énumérations...

Les compétences en matière de communication écrite sont appréciées par le jury et **déterminantes pour accéder à la phase d'admission de ce concours.**

2. Remarques relatives au fond

Parmi les trois missions du sujet 2019, 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 surtout l'analyse de ces derniers ainsi que les activités de communication et d'information à la

clientèle n'ont pas été réalisés de façon satisfaisante 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 implique la mise en œuvre effective d'une méthodologie et implique une **gestion du temps efficace**. Il est nécessaire que le candidat s'entraîne au traitement en temps limité du dossier professionnel proposé 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 de disposer d'une vision globale des attendus des différentes questions. La densité du dossier documentaire exige de la part des candidats de faire **preuve de discernement dans leur capacité à traiter les informations pour sélectionner les données pertinentes, les analyser et les confronter aux attentes professionnelles exprimées dans les consignes en privilégiant leur capacité de synthèse et la rigueur de leur réflexion**.

Une attention particulière doit être portée **aux libellés des questions** pour conduire à 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 attendues.

Il est également nécessaire de faire preuve d'une culture commerciale solide, ancrée dans les enjeux et problématiques actuels du secteur du commerce et de la distribution

B. 2^{nde} partie de l'épreuve (oral : 4 heures 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 d'une durée 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 des annexes à compléter.

Si la situation professionnelle présentée dans le sujet le nécessite, des produits peuvent être présentés au préalable à tous les candidats ou être donnés à observer en loge.

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

Étape 1: présentation par le candidat de sa proposition commerciale lors d'un entretien individuel de 20 minutes avec le responsable de l'unité commerciale concernée.

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

L'épreuve orale s'avère particulièrement exigeante.

Les candidats doivent, en effet, mener à bien une prestation orale de 30 minutes qui fait l'objet d'une préparation individuelle antérieure en loge de 4 heures. Ils doivent par conséquent adopter une stratégie de traitement du sujet adaptée aux compétences qu'ils maîtrisent.

Comme pour l'épreuve écrite, la mise en œuvre 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 concernée, de se projeter dans les missions présentées, de proposer des solutions, contextualisées, pertinentes et argumentées.

Ainsi, lors de la session 2019, il revenait au candidat, adjoint à un manager de l'hypermarché de Cora d'Ermont, de promouvoir les gammes d'épicerie bio et vrac de l'enseigne en concevant une expérience client innovante portant sur l'aménagement d'un magasin éphémère en centre-ville afin de valoriser l'engagement sociétal de Cora et de générer une augmentation du trafic client dans l'hypermarché.

Il convient aussi, à ce moment du concours, **d'exploiter les compétences et attitudes professionnelles acquises durant la formation tout en faisant preuve de créativité et d'innovation pour apporter une réponse commerciale à forte valeur ajoutée**. 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, étaient beaucoup trop chargés en texte, ne couvrant que partiellement la problématique commerciale exposée dans le sujet et manquaient globalement de pertinence par rapport à la réalité professionnelle.

La distance prise par rapport aux notes prises lors de la préparation, la réactivité face aux questions posées ainsi que l'adaptabilité sont attendues de la part des finalistes

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 hiérarchique** et à **un jury de concours** sont évaluées. Les candidats doivent maîtriser et utiliser le vocabulaire professionnel adapté au contexte de cette situation. Ils doivent également faire montre d'une réelle maîtrise de soi, sans se laisser gagner par le stress.

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 encore pour cette session la présentation trop scolaire de la part de certains des candidats.

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 un traitement scolaire, comme pour la résolution d'une étude de cas de baccalauréat, mais une analyse poussée et issue d'une réflexion aiguisée face à une problématique concrète d'une enseigne commerciale.

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

- ✓ Vocabulaire parfois approximatif
- ✓ Erreurs d'analyse sans prise de distance malgré les questionnements des professionnels et du jury
- ✓ 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 degré de maîtrise des compétences énoncées dans le référentiel du diplôme, mais aussi de la capacité à se projeter dans un contexte professionnel d'entreprise.

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'à celui de la mise en valeur de l'excellence de la formation dispensée dans la filière commerce.

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 2015** présente le tirage au sort de passage des huit finalistes.

<http://www.ac-versailles.fr/cid130508/finale-du-concours-general-des-metiers-en-commerce-au-lycee-santos-dumont-de-saint-cloud.html>

Le palmarès 2019, à la Sorbonne, est signalé sur le site de l'Éducation Nationale. Le lien suivant est à consulter :

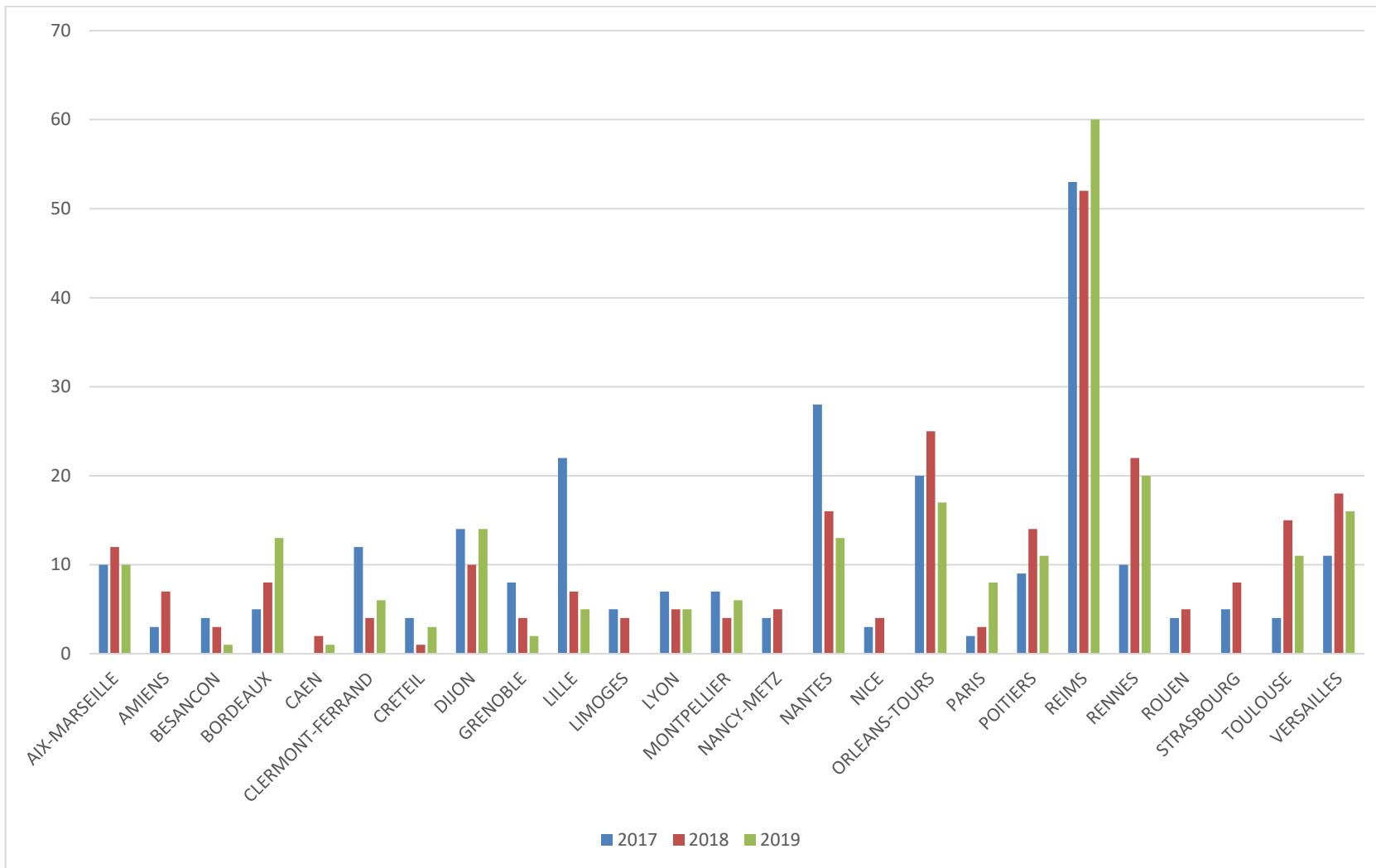
<http://www.education.gouv.fr/cid132784/concours-general-des-lycees-et-des-metiers-2018-ceremonie-de-remise-des-prix.html>

Les vidéos et les sujets 2015 à 2019 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 2017, 2018 et 2019



Annexe 2 : Académie d'origine des candidats finalistes des sessions 2017, 2018 et 2019



Session 2018



Session 2017



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

