

BTS COM

Communication

Tout l'exam

J. Piau

É. Bizot

M.-H. Chimisanas

M.-L. Aboulker

C. Carrissant

Conforme
au nouveau
passeport Cerise

DUNOD

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée.

Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du

Centre français d'exploitation des droits de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, 2016

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN 978-2-10-075206-5

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^o et 3^o a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Table des matières

Présentations

1	La formation et ses débouchés	3
2	Le règlement de l'examen	5
3	Le passeport professionnel	7
4	Un exemple de passeport professionnel	12

E1 : Cultures de la Communication

1	Présentation de l'épreuve	23
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	26
3	Annales : Session 2015 Nouvelle-Calédonie - Sujet : Écomusée du pays de Rennes	30
4	Annales : Session 2013 Métropole - Sujet Cantal	39
5	Cas proposé par les auteurs : « Je suis de la couleur de ceux qu'on persécute »	50
6	Cas proposé par les auteurs : « Sociologie politique des rumeurs »	58

E2 : Expression et culture en langues vivantes étrangères Anglais

1	Présentation de l'épreuve	67
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	69
3	Annales : Session 2014 - Sous-épreuve E21 : compréhension et expression écrite	77
4	Annales : Session 2015 - Sous-épreuve E21 : compréhension et expression écrite	86

5	Annales : Session 2015 - Sous-épreuve E21 : production orale en continu et en interaction	95
6	Annales : Session 2015 - Sous-épreuve E21 : production orale en continu et en interaction	99
7	Annales : Session 2015 - Sous-épreuve E22 : compréhension orale	103

E3 : Économie-Droit-Management

Économie-Droit

1	Présentation de l'épreuve	108
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	112
3	Cas proposé par les auteurs – Partie économique : « La mise en œuvre d'une politique économique pour améliorer la compétitivité de la France »	119
4	Annales : Session 2015 Partie juridique Sujet : L'entreprise Berza	134

Management des entreprises

1	Présentation de l'épreuve	150
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	152
3	Annales : Session 2015 Cas « OVH »	156

E4 : Relations Commerciales

1	Présentation de l'épreuve	177
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	188

E5 : Activités de Communication

1	Présentation de l'épreuve	199
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	202
3	Session 2015 Nouvelle-Calédonie Sujet : Le Chabada	210
4	Cas proposé par les auteurs : « ComPourVous »	234
5	Cas proposé par les auteurs : « KIWILL »	255

E6 : Projet et Pratiques de la Communication

1	Présentation de l'épreuve	279
2	Conseils pour bien préparer l'épreuve	297

Ressources numériques

Nous vous proposons des annales supplémentaires et leurs corrigés, disponibles sur le site internet Dunod.

Comment y accéder ?

Sur le site dunod.com, connectez-vous à la page de l'ouvrage (grâce aux menus déroulants, ou en saisissant le titre, l'auteur ou l'ISBN dans le champ de recherche de la page d'accueil).

Sur la page de l'ouvrage, sous la couverture, cliquez sur le lien « compléments en accès réservé ».

Présentations

A decorative horizontal line consisting of a series of parallel diagonal slashes, positioned directly beneath the word 'Présentations'.

La formation et ses débouchés



Même si l'époque faste de la publicité est a priori derrière nous, les années quatre-vingt-dix avec des taux de progression supérieurs à 10 % par an, la **Communication** par sa rapide évolution (Internet, marketing mobile, etc.) et la complexité d'un consommateur de plus en plus « consomm'acteur » (critique de la société de consommation, pouvoir plus grand par le web 2.0, etc.) offre des possibilités d'intégration professionnelle réelle.

Le BTS Communication, un des diplômes permettant de rentrer dans ce secteur, a l'avantage de bénéficier d'une certaine image par le contenu de ses cours et une réelle professionnalité par l'intermédiaire des cas concrets vécus en atelier (période d'expérimentation en école). Il offre des périodes de stage importantes ou encore la possibilité d'être réalisé sous couvert de l'alternance.

1 Quelle définition du métier ?

Le titulaire du BTS Communication est un **multispécialiste** de la communication. C'est un multispécialiste car son activité se situe dans un contexte de mutation fréquente des métiers de la communication, en raison notamment de l'impact des nouvelles technologies.

Il **conçoit et met en œuvre** des opérations de communication, qui peuvent revêtir une forme publicitaire, événementielle, relationnelle, dans le cadre de campagnes commerciales, institutionnelles, sociales ou publiques. Il **participe à la création** des formes et des contenus de communication interne ou externe, dans le cadre de la stratégie fixée par la direction de l'organisation.

Son activité principale consiste à **produire et à commercialiser des solutions de communication** permettant de répondre aux attentes de publics variés. Le titulaire du BTS Communication coordonne, planifie, budgétise et contrôle les différentes tâches de communication. Il assure le lien entre l'annonceur et les différents intervenants.

Le titulaire du **BTS Communication** remplit les missions suivantes, correspondant aux 3 fonctions (3 matières différentes) :

- F1 Mise en œuvre et suivi de projets de communication
- F2 Conseil et relation annonceur
- F3 Veille opérationnelle

Le règlement de l'examen

2

Présentations

Intitulés et coefficients des épreuves		Statut A		Statut B	Statut C	
Épreuves	Coef.	Forme	Durée	Évaluation en cours de formation	Forme ponctuelle	Durée
E.1. Cultures de la Communication	3	Ponctuelle Écrite	4 heures	3 situations d'évaluation	Écrite	4 heures
E.2. Expression et culture en langues vivantes étrangères - Langue A * - sous-épreuve : Compréhension et expression écrite – production orale - sous-épreuve : Compréhension orale	1	Ponctuelle		2 situations d'évaluation	Écrite Orale	2 heures 20 minutes (1)
	1	Écrite Orale				
	1	CCF				
E.3. Économie, droit et management - sous-épreuve : Economie et Droit - sous-épreuve : Management des entreprises	4	Ponctuelle Écrite	4 heures	3 situations d'évaluation	Écrite	4 heures
	2	Écrite	3 heures	3 situations d'évaluation	Écrite	3 heures
E.4 Relations Commerciales	4	CCF 2 situations d'évaluation		2 situations d'évaluation	Orale	40 minutes
E.5. Activités de Communication	4	Ponctuelle Écrite	4 heures	Forme ponctuelle	Écrite	4 heures
E.6. Projet et Pratiques de la Communication	4	CCF 2 situations d'évaluation		2 situations d'évaluation	Orale	40 minutes
EF 1 Langue vivante étrangère B **		Orale	20 minutes (1)	Orale	Orale	20 minutes (1)

* Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais et russe.

** EF 'La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

(1) Non compris le temps de préparation de 20 minutes.

Le statut du candidat varie selon sa voie de préparation au diplôme :

- Statut A : Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités.
- Statut B : Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités.
- Statut C : Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité. Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle.

Il existe deux formes de passage des épreuves. **Déterminez pour chaque épreuve la forme qui vous concerne !**

La forme « **ponctuelle** » : vous vous rendez dans un centre d'examen afin de passer l'épreuve en fin de formation. L'épreuve se déroule en une seule fois.

La forme « **Contrôle en cours de formation** » dite « **CCF** » : vous restez dans votre centre de formation pour passer l'épreuve, constituée d'une ou plusieurs situations d'évaluation. Ce sont vos formateurs qui vous évaluent au cours de la formation.

Pour obtenir son BTS, il faut avoir un total égal ou supérieur à 210 points, correspondant au total des coefficients (soit 21). Il n'existe pas de mention.



Les candidats peuvent garder le bénéfice des épreuves validées (note supérieure ou égale à 10) pendant 5 ans.

Le passeport professionnel

3

Le passeport professionnel est le **support OBLIGATOIRE** de justification et d'évaluation des épreuves E4 Relations Commerciales et E6 Projet et Pratiques de la Communication.

Durant sa formation, l'étudiant rencontre des **situations professionnelles** au cours desquelles il acquiert **différentes compétences**. Le passeport professionnel recense l'ensemble de ces situations professionnelles contenues dans ce diplôme. Cette entrée par les situations de travail ancrées dans une réalité professionnelle évolutive et complexe positionne ce BTS comme un diplôme professionnalisant de niveau III.

1 Qu'appelle-t-on « situation professionnelle » ?

Une situation professionnelle, c'est une mission, une tâche, une action présente dans le référentiel du diplôme (référentiel c'est le contenu du programme de cette formation à télécharger sur le site <https://www.sup.adc.education.fr/btslst/>).

L'ensemble de ces situations professionnelles correspond aux trois grandes fonctions (activités) d'un titulaire du BTS Communication :

- F1 Mise en œuvre et suivi de projets de communication
- F2 Conseil et relation annonceur
- F3 Veille opérationnelle

a. Un exemple de situation professionnelle ? la première du référentiel

Prise en charge du dossier de l'annonceur

Cela signifie qu'on attend que l'étudiant rencontre (c'est-à-dire réalise, expérimente, traite) les compétences et les connaissances ou savoirs associés liées à cette situation professionnelle. Dans ce cas :

C11.1. S'approprier la demande de l'annonceur et tous les items de cette compétence (voir référentiel comme : « Comprendre le contexte..., Prendre en compte...,

Intégrer... » etc.) et les connaissances associées (cela correspond à des chapitres de cours, « S » comme savoir), soit :

- S.11.1 La démarche de projet en communication
- S.11.2 Les principes et points-clés du marketing
- S.11.3 Les types de communication
- S.11.4 Les éléments constitutifs de la stratégie de communication

L'étudiant va décrire, dans son passeport professionnel, les situations, les compétences mobilisées et les productions associées.

b. Comment peut-on réaliser ces situations professionnelles ?

Ces situations peuvent être réelles ou simulées, rencontrées par le candidat au cours de sa formation.

Situations réelles ? C'est-à-dire qu'il les a rencontrées, expérimentées lors des stages, des ateliers avec des situations réelles d'annonceur.

Situations simulées ? Ce sont principalement des situations, des cas réalisés en cours, en travaux dirigés (TD) ou en atelier (si le formateur a créé un cas « fictif »).

2 Qu'appelle-t-on « compétence » ? Et à quel moment est-elle déclarée acquise ?

On définit une compétence comme un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être organisés en vue d'accomplir une activité de façon adaptée et efficace dans le cadre d'une situation professionnelle donnée.

Une compétence est déclarée acquise lorsque l'étudiant est capable :

- de comprendre, de s'approprier, d'expliquer la situation professionnelle rencontrée ;
- de mettre en avant la résolution du problème posé ;
- d'élaborer, de conceptualiser des solutions et de justifier ses choix ;
- de généraliser à d'autres situations de travail de même nature.

Elle suppose la mobilisation de connaissances, de savoirs, d'expériences passées, de ressources à disposition (matérielles, logicielles, etc.), d'aides possibles, etc. Ces ressources diversifiées peuvent être enrichies en permanence au cours de la formation (cours, ateliers, stages, simulations, etc.).

3 Qui rédige, qui écrit le passeport professionnel ?

C'est l'étudiant qui renseigne le passeport professionnel. C'est SON passeport professionnel. On pourrait utiliser, c'est un terme très employé dans le monde de la communication, la notion de **book**. Le candidat y met ses acquis de forma-

tion, les preuves de son expérience. C'est un catalogue de ses références et de son savoir-faire.

Il saisit librement les situations qu'il rencontre en entreprise ou en formation.

4 Quel est le bon moment pour remplir son passeport ?

L'étudiant va renseigner son passeport des compétences professionnelles tout au long de sa formation à partir de situations de travail qu'il va juger les plus intéressantes, celles où il a rencontré les situations de travail les plus significatives vécues en formation, en stage ou lors d'une expérience professionnelle.

L'étudiant avec ses professeurs peut faire le point tout au long de son parcours de formation pour repérer les compétences professionnelles acquises, celles à affiner et celles qui restent à acquérir.

5 Quelle est sa forme ?

Un modèle de passeport professionnel et les conditions de mise à disposition sont précisés par la circulaire nationale d'organisation (voir les services académiques).

Il se présente sous la forme d'un tableau vierge à renseigner, fourni via une application informatique téléchargeable, à l'adresse suivante : www.cerise-collection.fr

Dans le passeport professionnel, on distingue deux parties différentes :

- le passeport E4 lié aux situations professionnelles de la fonction 2 « Conseil et Relation Annonceur » ;
- le passeport E6 lié aux situations professionnelles de la fonction 1 « Mise en œuvre et suivi de projets de communication » et celles de la fonction 3 « Veille Opérationnelle ».

Un exemple précis de saisie d'une situation professionnelle sur le passeport professionnel est présent dans les parties E4 et E6 de cet ouvrage.

6 Quel est son rôle ?

a. Une finalité de formation

Pour l'étudiant et les professeurs, il permet de faire le point, tout au long de la formation sur l'acquisition de compétences résultant d'expériences professionnelles vécues ou simulées. L'étudiant a la possibilité de saisir plusieurs fois une même situation.

Après la saisie par l'étudiant de ses situations, elles vont être réinvesties par les formateurs durant la formation pour permettre l'acquisition des compétences. Ce sont

les professeurs enseignant les fonctions 1, 2 et 3, et les cultures de la communication, intervenant en atelier « Production » ou « Relations Commerciales » qui vont évaluer, par l'intermédiaire d'un code couleur, que la situation décrite a effectivement généré un réel apprentissage, l'acquisition d'une compétence.

b. Une finalité d'évaluation

Lors de l'examen, le passeport professionnel sert de support à l'évaluation du niveau de maîtrise des compétences professionnelles du candidat lors des épreuves E4 « Relations Commerciales » et E6 « Projet et Pratiques de la Communication » et cela, quelle que soit la modalité de l'évaluation : Contrôle en Cours de Formation (CCF) ou sous forme ponctuelle (examen final). L'évaluateur devra apprécier le degré de couverture du référentiel du diplôme et le niveau d'acquisition des compétences.

Le jury va chercher à mesurer le niveau d'appropriation du contexte ayant généré la compétence, c'est-à-dire, le degré de complexité, d'efficacité et de pertinence de l'ensemble des situations professionnelles rencontrées par rapport au champ de compétences défini par le référentiel d'une part, et par rapport au projet professionnel du candidat, d'autre part.

On peut aussi penser, qu'à l'image d'un book, l'étudiant pourra s'appuyer sur ce passeport professionnel pour justifier de ses compétences lors de ses recherches d'emploi.

7 Quelle est l'utilisation du passeport professionnel à l'examen ?

Si le passeport professionnel est renseigné sous forme numérique, il est nécessaire pour les candidats relevant de l'épreuve ponctuelle, de le présenter obligatoirement sous forme imprimée. Le candidat doit imprimer les compétences relevant de chacune des deux épreuves orales, en distinguant OBLIGATOIREMENT, le passeport professionnel des compétences propres à E4 et le passeport professionnel des compétences pour E6.

Les services académiques organisateurs de l'examen fixent une date limite d'envoi de ces deux passeports (**ATTENTION au respect de ces dates limites**).

Une commission académique est chargée, avant les épreuves orales, d'apprécier la conformité des passeports envoyés.

En cas de non-conformité, les services académiques informent le candidat des manquements constatés afin qu'il se mette en règle avant le début des épreuves comme par exemple, absence des certificats de stage, ou tracé du passeport non conforme.

Pour chaque épreuve orale, il y a dans le passeport professionnel, un certain nombre de compétences à présenter. Un passeport professionnel est déclaré conforme à partir

du moment où il y a au moins deux compétences présentées. Le jury, au moment de l'épreuve, aura à évaluer aussi sur les compétences absentes.

En cas d'absence de passeport professionnel, le candidat ne peut être interrogé et il est déclaré non valide NV. Il ne peut pas apporter le jour de l'épreuve orale, un passeport professionnel différent de celui validé par la commission académique.

Pour les candidats relevant du C.C.F., chaque établissement habilité organise les épreuves E4 et E6 dans le respect de la circulaire académique et propose les notes de ses étudiants au jury d'harmonisation, présidé par un inspecteur.

4

Un exemple de passeport professionnel

Les auteurs de l'ouvrage remercient Jean Marc Le Rol, professeur de l'académie de Nantes et expert sur le passeport Cerise, car ils s'appuient sur la présentation qu'il a faite pour le ministère de l'Éducation nationale.

Si la gestion du passeport professionnel est de la responsabilité du candidat, chaque établissement de formation attribue un passeport professionnel numérique à ses étudiants. Le responsable pédagogique, le plus souvent le ou les professeurs de F1, F2, F3 et Cultures de la Communication aura ou auront à évaluer les compétences rencontrées et présentes dans le passeport de l'étudiant (pas d'évaluation pour les candidats individuels).

Pour les candidats individuels, ils peuvent obtenir un passeport numérique, soit en adressant au service d'examen organisateur dans leur académie, soit directement sur le site suivant : <http://www4.ac-nancy-metz.fr/crm2/passassist/index.php>

Le premier écran, c'est la procédure d'identification sur Cerise.

The screenshot shows the 'Procédure d'identification' page for CERISE PRO. The page title is 'CERISE Pro Lycée pro test'. It features two main login sections. The left section is for 'XION' and contains a 'Login' field with the value 'rudy.bassan', a 'de passe' field with masked characters, a checkbox for 'Mot de passe en clair', and a 'Valider' button. The right section is titled 'MOT DE PASSE OUBLIE ?' and contains a 'Login' field and a 'Valider' button. Below the login sections, there is a note: 'Lors de la 1^{re} connexion, le candidat saisit :', followed by a list: '▪ son login' and '▪ son mot de passe provisoire qui a été donné par son centre de formation.'

Après avoir rentré votre identifiant et votre mot de passe provisoire, vous arrivez sur cet écran, avec en haut à droite, votre prénom et votre nom.

Ensuite, il y aura un autre écran, où vous personnaliserez votre mot de passe définitif en le saisissant et en le validant.

Puis, il est impératif de cliquer sur le lien « Mon compte » en haut à droite de l'écran et de saisir une adresse mail active.



À noter

Normalement une **adresse mail** est pré-enregistrée mais si cela n'est pas le cas ou si cette adresse ne vous convient pas, saisissez-en une et mémorisez-la. Elle vous permettra en cas d'oubli de votre mot de passe de le récupérer automatiquement à partir de la zone grisée « MOT DE PASSE OUBLIÉ ? » qui apparaît sur l'écran d'identification.



Cet écran d'accueil présente « l'entrée » dans les 4 modules :

- **Gestion de projet :** ce module va permettre de déclarer et décrire le projet ou les projets de communication du candidat, mais aussi de le(s) modifier, supprimer ou exporter pour la certification. Un étudiant peut avoir déclaré plusieurs projets, mais il n'en présentera qu'un seul à la certification, c'est-à-dire à l'épreuve E6 ou lors du CCF E6.
- **Passeport professionnel :** ici, le candidat va décrire les différentes situations qu'il a rencontrées en précisant, les éventuelles annexes.
- **Tableau de bord :** le candidat va voir les différentes saisies de compétences qu'il a renseignées dans son passeport professionnel ainsi que les évaluations éventuelles visualisables, grâce à un code couleur, de son formateur avec des commentaires.
- **Export du passeport professionnel :** dans ce dernier module, le candidat va choisir, lorsqu'il a présenté plusieurs situations identiques, la situation qu'il pense la plus

valorisante pour son épreuve à l'examen. Il pourra s'appuyer sur les commentaires de son formateur. L'exportation se fera sous format .docx, les fiches restent encore modifiables.

1 Déclarer et gérer le(s) projet(s)

Il existe une présentation de ce module dans la partie 6, intitulée E6 Projet et Pratiques de la Communication.

2 Saisir et gérer les situations

a. La création de la fiche

Titre de la fiche :	<input type="text"/>
Date de début et date de fin :	<input type="text"/>
Nombre de jours :	0
Lieu de réalisation :	<input checked="" type="radio"/> organisation <input type="radio"/> en établissement de formation <input type="radio"/> autre (préciser) <input type="text" value="Mixte"/>
Conditions de réalisation :	<input checked="" type="radio"/> Vécue <input type="radio"/> Observée <input type="radio"/> Simulée <input type="radio"/> Mixte

- Le premier écran de ce module consiste à créer une nouvelle fiche, en indiquant :
- son titre, c'est-à-dire son nom (penser à donner un nom explicite, par exemple le nom de l'annonceur, ou le type de communication) ;
 - la date de début et de fin de cette situation ;
 - le lieu de réalisation : organisation (entreprise, agence, association...), établissement (lycée, école...), autre (champ fixé par défaut sur « Mixte » pour une situation rencontrée en partie dans les deux lieux évoqués précédemment) ;
 - les conditions de réalisation : vécue, observée, simulée, mixte ;
 - la situation de travail rencontrée.

Le candidat choisira après la situation de travail qu'il pense avoir rencontrée et aussi la compétence traversée.

Si cette situation professionnelle fait partie de son projet de communication, il peut le préciser en bas de la grille.