

**MANAGEMENT ET SCIENCES DE GESTION**  
**(épreuve n° 300)**  
**ANNEE 2017**  
**Épreuve conçue par EM Strasbourg Business School**  
**Voie économique et commerciale**

**Esprit de l'épreuve**

L'épreuve de Management et Gestion repose sur l'étude d'un cas d'entreprise. L'approche managériale, qui est au cœur de l'épreuve, doit conduire les candidats à mettre en évidence les liens entre le plan stratégique et les plans opérationnels de la gestion de l'entreprise. Les candidats sont mis en situation de démontrer leur maîtrise des fondamentaux notionnels et méthodologiques relatifs au management et à la gestion en les appliquant aux caractères spécifiques de l'entreprise étudiée.

Le nombre de candidats continu a fortement augmenté cette année. Après la progression de + 21 % entre 2014 et 2016, l'augmentation a été de + 16 % pour la seule année 2017.

Année	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de candidats	494	615	749	893	893	959	870	1020	1060	1232

A cette session, la moyenne globale est de 10.16/20, soit dans la continuité de celles des dernières années.

Année	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Moyenne	10.2	10.4	10.88	10.81	10.1	9.63	9,82	10.2	10.1	10,16

Répartition des notes

Répartition des notes	2016	2017
= ou > 10	54,90 %	58.44 %
[10 ; 12[	25,00 %	18,02 %
[12 ; 14[	15,75 %	23,46 %
[14 ; 16[	10,00 %	11,53 %
= ou > 16	03,50 %	05,44 %

Note mini : 01 /20

Note maxi : 20/20

Ecart Type : 3.63

## **Commentaires sur le sujet proposé**

Le sujet portait sur l'entreprise RESTOPLUS, entreprise française spécialisée dans la mise à disposition sur un portail internet, d'une liste de restaurants et de leur carte assurant la livraison de plats à domicile ou à emporter en France. Ce sujet faisait référence à une actualité très fournie dans ce domaine. Respectueux de l'esprit de l'épreuve et conforme aux programmes rénovés (STMG et ECT), le sujet est articulé en 5 dossiers amenant les candidats à appréhender notamment l'entreprise et son environnement (Dossier 1), les choix commerciaux de l'entreprise (Dossier 2), sa situation financière (Dossier 3), des éléments RH liés au recrutement à la formation de ses personnels (Dossier 4) ainsi que l'impact des technologies nomades sur le système d'information (Dossier 5). Les questions mettaient en avant des capacités dans la continuité de la rénovation STMG. Cette structuration doit être considérée comme classique. Le questionnement se veut progressif et la formulation par capacités s'inscrit également dans la continuité de la réforme STMG. Les candidats devaient mobiliser des connaissances théoriques en management et sciences de gestion pour les appliquer au cas de l'entreprise. Le travail reposait sur la compréhension des capacités proposées à chaque question et leur articulation avec les connaissances pour déboucher sur une réflexion et la formulation de propositions étayées par une argumentation structurée. Afin de respecter la notion de concours, l'enchaînement des questions s'appuyait sur une progressivité qui permettait une discrimination entre les candidats. Au niveau quantitatif, le sujet proposait une réduction du nombre des questions mais un travail sur les annexes plus dense. Les meilleurs candidats ont su articuler les exigences d'analyse, connaissances mais également de synthèse. Traditionnellement le sujet est long à traiter et cette session ne déroge pas à la règle même si ce dernier point ne constitue pas en soi un caractère définitif.

## **Commentaires généraux sur le traitement du sujet par les candidats**

D'une manière générale, comme pour les sessions précédentes, les correcteurs ont pu observer l'hétérogénéité des niveaux des candidats, tant dans la connaissance et la maîtrise du programme de Management et Gestion, qu'au niveau de leur expression écrite. Les différents points du programme sont diversement maîtrisés : le niveau des connaissances varie très fortement sur les domaines ressources humaines et système d'information. De même, il apparaît que trop de candidats ont réalisé les parties calculatoires sans analyser les résultats trouvés alors qu'il était généralement demandé de reprendre des éléments de cours simples. La dispersion des résultats s'est donc logiquement accrue.

Certaines copies démontrent une culture générale d'un très bon niveau sur l'ensemble des spécialités des sciences de gestion couvertes par le programme ECT. Ces candidats, qui ont obtenu une note égale ou supérieure à 14/20, présentent de réelles qualités de synthèse, et d'analyse. Sur la forme, ces copies sont bien écrites et présentées (tableau de synthèse lorsque cela est pertinent) et reflètent, en arrière-plan, d'une maîtrise méthodologique. Les copies qui dépassent 16/20 démontrent par ailleurs, une capacité à traiter l'ensemble dans un temps contraint en s'appuyant sur des compétences et des connaissances solides, et manipulent de façon pertinente les concepts, les auteurs, les outils dans un contexte situé (le cas proposé). Celles qui ont obtenu la note de 20 démontrent des qualités d'analyse remarquables.

Les candidats ayant des résultats supérieurs à la moyenne mais inférieurs à 14 traitent généralement des dossiers de façon approfondie mais sans pouvoir gérer leur temps de façon à terminer le devoir dans le temps imparti. Certains présentent un profil plus généraliste en traitant tous les dossiers mais se heurtant aux questions plus complexes démontrant par là une certaine culture mais n'arrivant pas à mobiliser des compétences plus fortes.

Les copies n'ayant pas eu la moyenne font état d'importantes erreurs mais généralement des traitements très superficiels de certains dossiers. Ces candidats étaient en grande difficulté sur les parties calculatoires.

## **Commentaires relatifs aux différents dossiers**

### **Dossier 1 :**

Les questions posées s'inscrivent dans la lignée des précédentes sessions. Le métier et les finalités sont traités sans difficulté. Si la question est peu traitée, cela introduit généralement une copie avec un faible niveau d'ensemble. Les commentaires des sessions précédentes peuvent être repris : la notion d'avantage concurrentiel est largement bien comprise mais les analyses (étude du micro et macro environnement) n'apparaissent pas sur un nombre non négligeable de copies. Les très bonnes copies ont démontré une capacité des candidats à s'adapter à la formulation très large de la question et à mobiliser des connaissances et des compétences attendues et surtout à répondre précisément en fonction de la capacité utilisée dans le questionnement.

### **Dossier 2 :**

La présentation de l'offre globale n'a pas posé de difficulté à la majorité des candidats mais reste visiblement inconnue à une minorité importante. La mercatique virale a été plutôt bien traitée démontrant une actualisation des connaissances. L'analyse de la fidélité des clients reposait sur le calcul d'indicateurs qui permettaient d'appuyer la réflexion sur des éléments tangibles. On peut regretter que trop de candidats oublient de mobiliser des compétences basiques (taux de croissance). Ce constat est encore plus vrai pour la comparaison des programmes de fidélisation qui demandait de mobiliser et transférer des compétences générales pour calculer une marge, un coût. Là encore, seules les très bonnes copies présentent une réflexion aboutie. On peut regretter que pour beaucoup de candidats, les calculs ne servent pas d'outils de référence pour argumenter.

### **Dossier 3 :**

Cette partie ne présentait peu de difficultés sur le fond et l'analyse et pourtant elle constitue une déception et la discrimination entre les candidats fut très importante. Les SIG ne sont pas maîtrisées par un nombre trop important de candidats et si les indices sont plutôt réussis par la plupart des candidats seuls les excellents candidats ont cherché à analyser les résultats. Ce constat peut être reconduit pour le calcul de la CAF. La question ne présentait pas de difficulté particulière car elle demandait de bien connaître son calcul mais surtout à bien comprendre son utilisation. Là encore, les résultats sont très contrastés et font apparaître une grande variété des réponses et calculs. La formulation avait resserré l'utilisation de la CAF à l'entreprise pour éviter une formulation trop générale. On peut

regretter que trop de candidats restent sur des généralités sans se concentrer au contexte proposé et alors qu'aucune difficulté particulière n'était présente.

La forte différence dans ce dossier est finalement venue de la VAN et surtout du TIR. Rare sont les candidats qui ont su simplement calculer le TIR. On remarque toutefois que dans la logique de concours, certains ont pris la peine de présenter les avantages et limites des deux modes de financement.

#### **Dossier 4 : Les ressources humaines au service du développement de Restoplus**

La question demande aux candidats d'identifier les compétences clés du futur collaborateur et son action. Cette question renvoyait à la notion de compétences, sa définition et son explicitation. Les résultats montrent des solutions très disparates entre des candidats qui connaissaient la terminologie et le concept et ceux qui se sont limités à l'énumération de poncifs sur le métier de commercial. La seconde partie de la question est généralement mieux traitée et la notion de prospection est largement employée. La question 2 permettait aux candidats de valoriser leur réflexion et leurs connaissances et certains candidats ont su valoriser ces dimensions. Les candidats se sont bien attachés à développer l'articulation entre motivation et rémunération. Certains se sont appuyés sur des auteurs. Le contraste entre les copies montre également que ce sujet a été travaillé différemment par les candidats et certains ont su valoriser cette partie du programme de façon adaptée. La question 3 invitait les candidats à proposer une réflexion structurée et argumentée sans difficulté mais avec des qualités de communication et d'argumentation.

#### **Dossier 5 : Le système d'information (SI) au service du développement de Restoplus**

La première question faisait référence au management des systèmes d'information et ne demandait pas une argumentation juridique mais simplement de rappeler l'environnement légal. La seconde question ne présentait pas de difficulté sur le fond mais demandait de bien lire les annexes et de mobiliser des compétences d'argumentation. La troisième question a donné lieu à des argumentations très pertinentes et une réflexion autour du cœur de métier et de l'externalisation pour les meilleures copies.