

CERTIFICAT D'APTITUDE AU PROFESSORAT DE
L'ENSEIGNEMENT TECHNIQUE
(CAPET)

**Concours d'accès à l'échelle de rémunération des professeurs certifiés
de l'enseignement technique (CAER – CAPET)**

SECTION ÉCONOMIE ET GESTION

OPTION : MARKETING

**CONCOURS INTERNE
SESSION : 2013**

Rapport de jury présenté par Monsieur Pierre VINARD

Inspecteur général de l'Éducation nationale

**LES RAPPORTS DES JURYS DES CONCOURS SONT ÉTABLIS SOUS LA
RESPONSABILITÉ DES PRÉSIDENTS DE JURY**

COMPOSITION DU JURY

Président – M. VINARD Pierre, Inspecteur général de l'Éducation nationale

Vice-présidents :

Mme SOULÉ Isabelle, Inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional

M. CAMET Vincent, Inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional

Secrétaire général – M. CAILLAT Alain, Inspecteur d'académie-inspecteur pédagogique régional

Membres

Nom Prénom	Académie	Corps
ADASSOVSKY Hélène	MONTPELLIER	PROFESSEURE AGREGÉE
BAILLET Agnès	RENNES	PROFESSEURE AGREGÉE
BESSE Sylvia	VERSAILLES	PROFESSEURE CERTIFIÉE
BRIONNE Marie Pascale	RENNES	PROFESSEURE CERTIFIÉE
CAHART Pascale	CAEN	PROFESSEURE AGREGÉE
CATULI Gilles	PARIS	PROFESSEUR AGREGÉ
COTTENET Valérie	PARIS	PROFESSEURE CERTIFIÉE
PESEZ Anne-Lise	LILLE	PROFESSEURE CERTIFIÉE
DUBOIS Laurent	CAEN	PROFESSEUR AGREGÉ
HAMON Carole	PARIS	PROFESSEURE AGREGÉE
HIMMI Imane	CAEN	PROFESSEURE CERTIFIÉE
ISIDRO Marc	MONTPELLIER	PROFESSEUR AGREGÉ
LAGAILLARDIE Laurent	BORDEAUX	PROFESSEUR AGREGÉ
PANDOLFI Edwige	VERSAILLES	PROFESSEURE CERTIFIÉE
PIROLA Jean-Luc	BORDEAUX	PROFESSEUR AGREGÉ
SAIDJ Nathalie	CRETEIL	PROFESSEURE CERTIFIÉE
VANDEL Franck	LYON	PROFESSEURE AGREGÉE
VARENNES Laurence	CLERMONT-FERRAND	PROFESSEURE CERTIFIÉE
VIARD Sandrine	RENNES	PROFESSEURE CERTIFIÉE
VIRGO Corinne	BORDEAUX	PROFESSEURE CERTIFIÉE

SOMMAIRE

<u>STATISTIQUES GÉNÉRALES</u>	4
<u>I. ÉPREUVE ÉCRITE D'ADMISSIBILITÉ : DOSSIER RAEP</u>	4
<u>1. STATISTIQUES</u>	4
<u>2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE</u>	4
<u>3. REMARQUES DU JURY</u>	5
<u>3.1. REMARQUES GLOBALES SUR LA FORME DU DOSSIER RAEP</u>	6
<u>3.2. LA PARTIE 1 DU DOSSIER</u>	6
<u>3.3. LA PARTIE 2 DU DOSSIER</u>	6
<u>4. COMMENTAIRES DU JURY</u>	8
<u>II. ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION : EXPLOITATION PÉDAGOGIQUE D'UN THÈME DANS L'OPTION CHOISIE</u>	10
<u>1. STATISTIQUES</u>	10
<u>2. DÉFINITION DE L'ÉPREUVE</u>	10
<u>3. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉPREUVE</u>	11
<u>4. DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE</u>	11
<u>5. OBSERVATIONS DES MEMBRES DU JURY</u>	12
III. ANNEXE : EXEMPLES DE SUJETS D'ADMISSION	16

STATISTIQUES GÉNÉRALES

	2011		2012		2013	
	CAPET	CAER	CAPET	CAER	CAPET	CAER
Inscrits	356	121	379	120	418	150
Présents	112	57	102	50	103	71
Admissibles	8	13	18	18	21	21
Admis	3	5	6	6	8	8
Postes budgétaires	3	5	6	6	8	8
Moyenne générale des admis	13,12	12,97	13,28	14,78	14,29	14,88

I. EPREUVES ECRITE D'ADMISSIBILITE : DOSSIER RAEP

1. STATISTIQUES

Nombre de dossiers corrigés	CAPET	CAER
	Interne statutaire	
174	103	71

	N < 5	5 ≤ N < 8	8 ≤ N < 10	10 ≤ N < 12	N > 12
TOTAL	0	27	47	42	58
	0	15 %	27 %	24 %	33 %
CAPET	0	22	28	23	30
	0 %	23 %	28 %	22 %	29 %
CAER	0	5	19	19	28
	0 %	7 %	27 %	27 %	39 %

La moyenne générale des dossiers présentés est de 10,26 (10,82 pour les candidats du CAER et 9,87 pour les candidats du CAPET interne statutaire). La moyenne des dossiers admissibles est de 13,88 (13,80 pour le CAER et 13,95 pour le CAPET interne statutaire).

2. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Conformément à l'arrêté du 27 avril 2011 (publication au journal officiel du 3 mai 2011), le dossier de reconnaissance des acquis de l'expérience professionnelle (RAEP) est exigé pour l'épreuve d'admissibilité. Ce dossier personnel de 8 pages maximum, constitué par le candidat, comporte obligatoirement deux parties¹:

- Dans une première partie (2 pages dactylographiées maximum), le candidat décrit les responsabilités qui lui ont été confiées durant les différentes étapes de son parcours professionnel, dans le domaine de l'enseignement, en formation initiale (collège, lycée, apprentissage) ou, le cas échéant, en formation continue des adultes.

¹ Le texte ci-dessous est extrait de l'annexe 2 de l'arrêté du 27 avril 2011

- Dans une seconde partie (6 pages dactylographiées maximum), le candidat développe plus particulièrement, à partir d'une analyse précise et parmi ses réalisations pédagogiques dans la discipline concernée par le concours, celle qui lui paraît la plus significative, relative à une situation d'apprentissage et à la conduite d'une classe qu'il a eue en responsabilité, étendue, le cas échéant, à la prise en compte de la diversité des élèves, ainsi qu'à l'exercice de la responsabilité éducative et à l'éthique professionnelle. Cette analyse devra mettre en évidence les apprentissages, les objectifs, les progressions ainsi que les résultats de la réalisation que le candidat aura choisie de présenter.

Annexés à son dossier, le candidat a la possibilité de joindre deux documents ou travaux, maximum, produits dans le cadre de la réalisation pédagogique présentée.

Les candidats doivent **obligatoirement joindre à leur dossier de RAEP**, la page de garde et la fiche de renseignements téléchargeables sur le site du ministère dans l'espace « concours-recrutement » : <http://www.education.gouv.fr/cid4929/nouvelle-epreuve-d-admissibilite-de-certains-concours-internes.html>

3. REMARQUES DU JURY

Le dossier de RAEP doit permettre au candidat de mettre en valeur son parcours professionnel, les éléments de son expérience qui témoignent de son implication dans l'exercice de son métier ainsi que de la pertinence de sa réflexion didactique et pédagogique.

Le contenu présenté doit permettre au jury d'apprécier les compétences professionnelles du candidat en référence aux dix compétences que les professeurs doivent maîtriser pour l'exercice de leur métier (arrêté du 12 mai 2010 publié au bulletin officiel n° 29 du 22 juillet 2010²) :

- agir en fonctionnaire de l'Etat et de façon éthique et responsable,
- maîtriser la langue française pour enseigner et communiquer,
- maîtriser les disciplines et avoir une bonne culture générale,
- concevoir et mettre en œuvre son enseignement,
- organiser le travail de la classe,
- prendre en compte la diversité des élèves,
- évaluer les élèves,
- maîtriser les technologies de l'information et de la communication,
- travailler en équipe et coopérer avec les parents et les partenaires de l'école,
- se former et innover.

La lecture de ce BO est nécessaire pour se remémorer l'étendue et la diversité du métier d'enseignant et donner aux candidats une grille d'analyse de leur parcours professionnel. C'est donc un outil au service d'un regard réflexif sur sa pratique, outil qui ne présente toutefois pas un caractère exclusif.

La présentation à un concours de recrutement est un investissement important. La réussite suppose une préparation planifiée et implique le respect des recommandations proposées dans ce rapport de jury. Il est conseillé aux candidats de lire avec attention les textes officiels définissant l'épreuve afin d'orienter la rédaction du dossier et de se rapprocher le plus possible des attentes du jury, exprimées, notamment, au travers des six critères d'évaluation (voir partie 4 Commentaires du jury).

² Document disponible sur le site du Ministère de l'Éducation nationale

3.1. REMARQUES GLOBALES SUR LA FORME DU DOSSIER RAEP

Les meilleurs dossiers présentent les qualités de forme suivantes :

- une structure très claire et apparente avec des titres porteurs de sens,
- une syntaxe et une orthographe irréprochables, des règles de ponctuation respectées,
- des sources de supports pédagogiques bien précisées,
- des choix d'annexes pertinentes au regard de la séquence présentée,
- un respect des consignes : nombre de pages (2+6), pagination, respect des interlignes, marges, police (se référer au B.O.),
- un dossier relié (pour en faciliter la manipulation) et paginé.

3.2. LA PARTIE 1 DU DOSSIER

Cette première partie, sur deux pages maximum, a pour objectif de permettre au jury de comprendre le parcours professionnel des candidats et les compétences acquises.

Cette partie doit présenter, clairement, la formation initiale (diplômes ou qualifications obtenues), la formation continue et le parcours professionnel (en entreprise et/ou dans l'éducation).

La lecture de cette partie doit permettre de comprendre facilement la cohérence du parcours et les compétences développées au regard des qualités attendues d'un enseignant en Economie-gestion mercatique. Les expériences d'enseignement doivent être décrites précisément, en indiquant le statut professionnel, le type d'établissements d'exercice et les services (matières) assurés au moment de la constitution du dossier, avec l'intitulé exact de la classe et de la discipline enseignée. Les expériences en entreprise doivent être décrites quant à leur contenu et les compétences acquises pouvant être réinvesties dans la pratique d'enseignant.

Les expériences de la vie associative participent à la richesse des compétences des candidats et peuvent donc apparaître dans cette partie.

3.3. LA PARTIE 2 DU DOSSIER

Sur le fond et la structure du document

Il s'agit, dans cette seconde partie, de choisir et de présenter une séquence personnelle de formation correctement dimensionnée pour mettre en valeur les compétences attendues.

La présentation structurée doit permettre de connaître l'environnement dans lequel le candidat élabore sa proposition pédagogique, ses objectifs, les moyens et les supports utilisés avec les élèves. Les dossiers des candidats admissibles proposent des situations d'enseignement contextualisées, inscrites dans une progression pédagogique. La démarche pédagogique choisie doit être articulée et argumentée avec cohérence afin de démontrer une maîtrise des contenus scientifiques et techniques (inscrits dans le champ de la spécialité du concours). Cette démarche permet d'illustrer la réflexion pédagogique et didactique du candidat.

Le jury a regretté :

- des dossiers souvent plus descriptifs qu'analytiques, ne faisant pas ressortir les choix des candidats,
- un manque de didactisation des séances (contexte de l'enseignement, pré-requis),

- des annexes non didactisées qui n'illustrent pas, dans la majorité des cas, la proposition de séquence, des supports mal adaptés et trop anciens, l'utilisation des manuels sans justification, ni regard critique,
- le manque de recul et de justification des choix pédagogiques,
- des séquences souvent réalisées dans d'autres filières et qui ne sont pas transposées en STMG, STG ou BTS,
- une approche théorique pas toujours bien explicitée,
- des propositions qui s'arrêtent à la déclaration d'intention sans présentation de la mise en œuvre pédagogique.

Les meilleurs dossiers :

- s'appuient sur des séquences bien travaillées avec des retours pertinents des élèves,
- présentent des activités très bien liées à la spécialité,
- intègrent bien les TICE dans les activités pédagogiques proposées.

Les niveaux de réflexion et d'analyse attendus sont élevés :

- dans le travail didactique préalable : prise en compte du profil et des besoins des élèves, maîtrise des concepts scientifiques et techniques, cohérence avec le programme ou le référentiel concerné, choix des documents supports et souci d'adaptation du contenu au niveau des élèves ;
- lors de la présentation des choix pédagogiques : argumentation, justification et articulation des moyens, outils (la mobilisation des TICE est indispensable), supports mobilisés ;
- à l'occasion d'une prise de recul sur la séance effectuée : auto-évaluation, proposition de remédiation et d'actions correctrices.

Cette seconde partie nécessite une structure importante, qui permette :

- d'identifier clairement les étapes de la démarche didactique et pédagogique,
- de mettre en valeur la réflexion et l'analyse,
- d'articuler les 6 pages et les annexes. Pour cela, les documents ou travaux annexés sont concis, précis et doivent être en lien direct avec la séquence de formation présentée,
- de faciliter la lecture par des liens, des renvois, des commentaires associés aux tableaux, aux annexes, aux sources et aux références utilisées.

Sur la forme du document

Le document doit être bien structuré et mettre en valeur les éléments soulignés par le candidat à travers des paragraphes aérés, des titres porteurs de sens, une présentation qui communique le professionnalisme et la rigueur du candidat.

La clarté, la maîtrise de la langue, la qualité de l'expression et la maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe sont des pré-requis indispensables pour la réalisation d'un dossier de recrutement de professeurs de lycée général et technologique.

Par ailleurs, les règles formelles doivent être respectées : elles sont restrictives (2 pages pour la première partie, 6 pages pour la seconde) et doivent inviter le candidat à la concision. En deçà du nombre de pages maximum, l'exposé de la proposition pédagogique risque de ne pas être assez précis.

Les éléments d'authentification administratifs (tampon, signature du proviseur) doivent apparaître pour valider la recevabilité du dossier.

4. COMMENTAIRES DU JURY

Le CAPET interne économie et gestion option marketing vise à recruter des professeurs dont la vocation est d'enseigner en classe de première STMG, de terminale STG et en classe de brevet de techniciens supérieurs dans le domaine commercial.

Si une majorité de candidats exerce le métier d'enseignant (contractuels, PLP...), d'autres n'ont pas d'expérience d'enseignement (expérience de surveillance, emploi en dehors de l'Éducation Nationale et de l'Enseignement Supérieur...) ou sont issus d'autres niveaux d'enseignement que le secondaire (professeurs des écoles, ...). Il leur appartient alors de montrer en quoi leur parcours leur a permis de construire des compétences particulières et une identité professionnelle qui leur permettent d'exercer efficacement le métier de professeur d'économie gestion commerciale.

Le jury tient, à ce propos, à préciser qu'aucune corrélation ne peut être établie entre le parcours des candidats et les résultats à l'admissibilité.

En conséquence, le jury attend des candidats :

- des efforts pour concrétiser la séquence en explicitant la démarche, le déroulement, les enchaînements. Le candidat ne doit pas oublier d'être acteur dans la séquence, donc expliquer son rôle ;
- des propositions contextualisées par rapport à la taille de la classe et les moyens disponibles ;
- des choix d'activités en lien avec les programmes les plus récents et pertinents ;
- un recul et une justification de leur argumentation pédagogique et didactique ;
- un effort d'analyse des résultats des séquences et de remédiation des situations proposées ;
- des références aux annexes et une insertion des renvois afin d'en faciliter le repérage par le jury ;
- une intégration pertinente des TICE dans les activités présentées ;
- une présentation de l'évaluation qui permette la mise en œuvre d'une médiation et d'une pédagogie différenciée ;
- un effort de structuration ;
- une utilisation à bon escient des notes de bas de pages et des citations des auteurs ;
- enfin, si la séquence n'est pas dans la spécialité de la voie technologique, une transposition de la situation dans les programmes STG, STMG et BTS.

Le jury propose, pour certains candidats qui n'interviennent pas en voie technologique, de tester la proposition pédagogique auprès d'une classe de première, terminale ou BTS après accord du chef d'établissement et de l'enseignant de la classe.

L'arrêté de 2011 qui définit l'épreuve des perspectives de réflexion et d'auto-analyse de leur action : conditions du suivi individuel ou personnalisé des élèves, aide au travail personnel, utilisation des technologies de l'information et de la communication au service des apprentissages, contribution au processus d'orientation et d'insertion des jeunes.

Pour les candidats admissibles, le jury pourra d'ailleurs demander des compléments d'information au moment de l'épreuve orale s'il souhaite revenir sur le dossier.

Tous ces conseils, remarques, mises en garde formulées par le jury prennent sens à la lecture des critères d'évaluation des dossiers RAEP (Arrêté du 27 avril 2011) :

- la pertinence du choix de l'activité décrite,

- la maîtrise des enjeux scientifiques et techniques, didactiques et pédagogiques de l'activité décrite,
- la structuration du propos,
- la prise de recul dans l'analyse de la situation exposée,
- la justification argumentée des choix pédagogiques opérés,
- la qualité de l'expression et la maîtrise de l'orthographe et de la syntaxe.

La maîtrise des enjeux scientifiques constitue l'un des critères importants de l'évaluation du dossier. S'agissant d'un concours interne de recrutement d'enseignants, ces enjeux sont à relier aux dimensions pédagogiques et didactiques de la situation exposée.

Il est indispensable que les candidats consultent le B.O. définissant l'épreuve afin d'en maîtriser les contours et lisent attentivement le rapport du jury pour s'imprégner des attentes du jury. Il va de soi enfin qu'ils sont invités à suivre, quand elles sont proposées en académie, les préparations à la constitution du dossier RAEP.

Remarque importante : le jury recommande au candidat qui a échoué à une première session du CAPET interne et se représente au concours de réfléchir à l'éventuelle modification de son dossier RAEP (rédaction, contenu, choix des annexes...).

II. ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION : EXPLOITATION PÉDAGOGIQUE D'UN THÈME DANS L'OPTION CHOISIE

1. STATISTIQUES

	CAPET	CAER
Candidats présents	21	21
Candidats absents	0	0
Moyenne à l'épreuve d'admission des candidats non éliminés	10,52	12,10
Notes inférieures à 10	10	18
Notes supérieures ou égales à 10	11	3
Moyenne à l'épreuve d'admission des candidats admis	14,38	15,38

Répartition des notes :

N<5	5=\leqN<8	8=\leqN<10	10=\leqN<12	12=\leqN<14	14\geq<16	N\geq15
0	6	8	9	8	5	6
%	14	19	21	19	12	14

2. DÉFINITION DE L'ÉPREUVE (arrêté du 27/04/2011 publié au JO du 03/05/2011)

- Préparation : 3 heures
- Durée : 1 heure 10 minutes maximum (dont exposé de 40 minutes au maximum, un entretien de 20 minutes maximum, un échange sur le dossier RAEP de 10 minutes maximum)
- Coefficient : 2

Définition :

Le thème porte sur l'économie générale et/ou l'économie d'entreprise et/ou le droit et/ou les sciences de gestion et les techniques correspondant à l'option choisie.

L'épreuve comprend un exposé et un entretien avec le jury.

Elle vise à apprécier :

- l'aptitude du candidat à communiquer oralement ;
- sa capacité à définir des objectifs de formation à structurer un cours, à organiser une séquence d'activités, à mettre en place des pratiques d'évaluation adaptées ;
- sa connaissance des secteurs d'activité et des métiers, des évolutions technologiques et organisationnelles en relation avec l'option choisie ;
- sa connaissance des programmes de la discipline et son aptitude à adapter son enseignement à leur finalité ;
- ses facultés à adapter son enseignement aux évolutions technologiques : outils et utilisation, notamment les TICE.

3. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉPREUVE

Les sujets proposés à la session 2013 sont accompagnés d'annexes documentaires. Sur la première page, figurent le thème et les attendus à partir desquels le candidat doit construire son exposé. Le jury invite les candidats à lire attentivement ces consignes.

En outre, pendant les trois heures de préparation, les candidats disposent de l'ensemble du programme ou du référentiel correspondant au sujet (indications générales, thèmes, sens et portée de l'étude, notions et contenus à construire, indications complémentaires). Ce document permet de délimiter le champ des apprentissages. Les programmes concernés sont les programmes en vigueur au 1^{er} janvier de l'année de la session du concours.

L'exploitation pédagogique des thèmes a eu pour la session 2013 pour cadre la classe de terminale Sciences et Technologies de la Gestion Mercatique, mais il est également demandé aux candidats de prolonger la réflexion vers les sections de techniciens supérieurs du champ commercial (BTS Management des unités commerciales, Négociation relation client, Commerce international, éventuellement Communication ou Technico-commercial).

Remarque importante : la rénovation de la série Sciences et Technologies du Management et de la Gestion (STMG) entre en application à la rentrée 2012 pour la classe de première, à la rentrée 2013 pour la classe de terminale. Le programme support sera donc celui de mercatique en terminale STMG pour la session 2014 du concours.

4. DÉROULEMENT DE L'ÉPREUVE

Le candidat présente durant 40 minutes au maximum l'exploitation pédagogique du thème proposé. Les notions à faire acquérir aux élèves sont indiquées sur le sujet. Le candidat doit nécessairement traiter tous les points suivants :

- les objectifs poursuivis,
- la place de la proposition dans sa progression pédagogique,
- le déroulement envisagé,
- les modalités d'exploitation des documents,
- les supports, les outils utilisés, notamment les TICE (technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement),
- l'évaluation prévue,
- les transversalités envisageables,
- les aspects qu'il juge utile de présenter,
- et en conclusion l'explication des différentes approches complémentaires nécessaires pour aborder le thème dans une section de techniciens supérieurs de son choix.

Un entretien avec le jury permet ensuite, durant 20 minutes au maximum, d'obtenir les précisions nécessaires sur les points suivants :

- l'exploitation pédagogique : objectifs de formation, pratiques pédagogiques, contenus disciplinaires, modalités d'évaluation ;
- la connaissance de l'environnement professionnel : évolution des métiers, environnement technologique, évolutions organisationnelles ;
- la connaissance de la discipline : connaissance des programmes et des référentiels, transversalités, adaptation à la finalité de la formation ;
- la capacité à intégrer dans sa pratique pédagogique le travail en équipe et l'utilisation des TICE.

Un échange avec le jury vise enfin, durant 10 minutes au maximum, à apprécier la capacité du candidat à expliciter des éléments figurant dans son dossier de RAEP et à réinvestir son expérience professionnelle dans sa pratique pédagogique.

Ces deux temps d'échange avec le jury sont aussi l'occasion d'évaluer les qualités de communication attendues dans ce type d'épreuve et considérées comme fondamentales pour un enseignant en exercice : structuration, écoute, analyse réflexive, conviction, enthousiasme...

Remarque importante : le jury rappelle aux candidats qu'ils doivent se munir d'un exemplaire non annoté de leur dossier de RAEP pour cette épreuve orale d'admission, à l'exclusion de tout autre document.

5. OBSERVATIONS DES MEMBRES DU JURY

Le jury a apprécié chez les meilleurs candidats :

Lors de l'exploitation pédagogique (40 minutes) :

- une bonne compréhension de la logique de construction du programme de la classe de Terminale Sciences et Technologies de la Gestion « Spécialité Mercatique » qui permet de définir des objectifs pédagogiques pertinents, de cerner les champs d'intervention et d'adapter la proposition pédagogique au public visé ;
- une meilleure valorisation dans ce programme de la colonne sens et la portée de l'étude
- la connaissance des démarches pédagogiques caractéristiques de l'enseignement technologique, de l'observation à l'analyse puis à la conceptualisation ;
- une exploitation pédagogique claire, structurée et répondant de manière exhaustive aux items indiqués dans le sujet ;
- une maîtrise des savoirs théoriques, préalable à la construction de toute séquence pédagogique ;
- une justification précise des choix pédagogiques ;
- l'utilisation de supports didactisés, qu'il s'agisse des documents fournis en annexe, exploités tel quel ou modifiés ; complétés, le cas échéant, d'autres supports proposés par le candidat (textes, images, vidéos...) ;
- une intégration réfléchie et argumentée des TICE dans la séquence pédagogique ;
- la capacité à favoriser une implication des élèves dans la construction de leurs savoirs ;
- les prolongements en sections de techniciens supérieurs ;
- le souci d'établir des transversalités avec les programmes de droit, d'économie et de management des organisations des classes de terminale et de première ;
- de réelles compétences en communication écrite et orale, indispensables pour un enseignant : gestion du temps, structuration du propos, gestion du tableau.

Lors de l'entretien et l'échange avec la commission d'interrogation (30 minutes) :

- l'explicitation des choix didactiques et pédagogiques proposés tant dans l'exploitation pédagogique que dans le dossier de RAEP ;
- la précision des réponses aux questions posées ;
- Les capacités d'écoute et la prise de recul du candidat sur ses propositions et ses pratiques pédagogiques ;
- la mise en œuvre de qualités personnelles au service de l'enseignement : qualités relationnelles, réactivité au questionnement, implication, dynamisme, empathie ;
- la mobilisation des acquis du parcours professionnel pour répondre aux questions posées.

Le jury a regretté pour certains candidats :

Lors des 40 minutes d'exploitation pédagogique :

- la méconnaissance de la filière Sciences et Technologie de la Gestion et des programmes de la classe de terminale « mercatique », conduisant à la fixation d'objectifs incertains et/ou inadaptés aux notions à construire ;
- l'ignorance des démarches pédagogiques caractéristiques de l'enseignement technologique, de l'observation à l'analyse puis à la conceptualisation ;
- une confusion entre les notions de programme et de référentiel qui conduit certains candidats à formuler des propositions pédagogiques orientées sur les compétences ou l'insertion professionnelle ;
- des propositions pédagogiques trop orientées vers le management, le droit ou l'économie au détriment des aspects mercatiques ;
- un manque de structuration et de logique pédagogique tant dans l'exposé que dans la séquence proposée ;
- une incohérence entre les objectifs pédagogiques formulés et les propositions retenues dans le cadre de la leçon ;
- la difficulté à didactiser les documents proposés en annexe en fonction des objectifs retenus ;
- la difficulté à créer des supports ou à mobiliser des sources fiables et accessibles au public auquel elles s'adressent ;
- l'absence de réflexion sur la place que doit prendre l'évaluation, quelles qu'en soient ses formes, dans la séquence proposée ;
- l'emploi de termes pédagogiques non maîtrisés qui ne peuvent dès lors être transposés dans une pratique professionnelle singulière ;
- des propositions d'utilisation des NTIC inadaptées ou non justifiées dans le cadre de la proposition pédagogique retenue ;
- un manque de connaissances et de réflexion quant aux transversalités envisageables dans la classe étudiée (économie, droit, management des organisations) mais également en classe de première ;
- la mauvaise utilisation du temps imparti.

Lors de l'entretien et l'échange avec la commission d'interrogation (30 minutes) :

- le manque de pertinence des réponses aux questions posées, la tendance aux digressions et redondances ;
- la fragilité des connaissances dans le champ de la mercatique ;
- un défaut de maîtrise du contenu du dossier de RAEP ;

- une difficulté à analyser, à prendre du recul sur les choix pédagogiques ou didactiques ainsi qu'à proposer des axes d'amélioration sur la séquence proposée lors de l'exploitation pédagogique ou dans le dossier de RAEP ;
- une communication verbale et non-verbale inadaptée.

Le jury conseille aux candidats :

Lors des 40 minutes d'exploitation pédagogique :

- d'énoncer clairement et de manière exhaustive et précise les connaissances et capacités méthodologiques visées, en adéquation avec le sujet posé et le programme ;
- de définir explicitement les objectifs pédagogiques et de s'assurer de leur adaptation aux élèves de terminale mercatique ;
- de présenter avec rigueur et clarté leur réflexion didactique et pédagogique, indispensable pour déboucher sur une proposition opérationnelle et argumentée. Le candidat peut par exemple s'interroger sur l'opportunité de proposer aux élèves les documents fournis en annexe, ainsi que sur la pertinence de proposer des supports complémentaires qui dans ce cas doivent être clairement exposés ;
- de préciser, pour chaque consigne donnée aux élèves dans le cadre de la proposition didactique et pédagogique, les réponses attendues afin de démontrer clairement la pertinence de ces consignes au regard de l'objectif pédagogique visé ;
- de présenter des documents didactisés et/ou conçus lors des trois heures de préparation, afin de justifier la pertinence du travail demandé aux élèves ;
- de compléter par des propositions de remédiation éventuelles, individuelles ou collectives, à formuler en fonction des attendus ;
- de justifier les propositions d'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) afin qu'elles soient pertinentes au regard des propositions pédagogiques formulées par le candidat ;
- d'intégrer une ou plusieurs formes d'évaluation dans l'exposé en justifiant leur forme et leur intérêt, dans le respect du programme ;
- de formuler les prolongements de la séquence en STS en prenant en compte les différences entre programmes et référentiels.

Lors de l'entretien et l'échange avec la commission (30 minutes) :

- d'utiliser pleinement les 40 minutes mises à leur disposition pour détailler leur proposition ;
- d'écouter avec attention et ouverture le questionnement de la commission afin de fournir des réponses précises, concises et argumentées ;
- de faire preuve d'une attitude courtoise envers la commission d'interrogation qui n'a d'autre souci que de déceler et de valoriser les compétences acquises par le candidat au cours de son parcours professionnel ;
- de faire preuve d'analyse critique et de recul quant à la démarche pédagogique envisagée, l'approche didactique retenue et les supports proposés tant dans l'exploitation pédagogique présentée que dans le dossier de RAEP.

De manière générale :

Le jury rappelle au candidat qu'il ne peut y avoir de proposition pédagogique pertinente sans une maîtrise démontrée des savoirs notionnels requis.

Le jury attire l'attention du candidat sur la nécessité de préparer rigoureusement l'épreuve orale du concours en ayant une bonne connaissance des programmes et des conditions de certification des classes de première ou terminale technologiques.

Le candidat doit également s'imprégner des référentiels des sections de techniciens supérieurs de la filière commerciale (BTS Management des unités commerciales, Négociation relation client, Commerce international, éventuellement Communication ou Technico-commercial) afin d'envisager les prolongements possibles de la proposition pédagogique dans ces classes.

La réussite au concours interne économie gestion commerciale destine les lauréats à enseigner principalement en série technologique tertiaire. S'il n'est pas nécessaire pour réussir le concours d'y avoir déjà enseigné (les résultats de la session 2013 en attestent), il est en revanche indispensable de s'informer et de se familiariser avec les spécificités de la voie technologique, tant en termes de publics que de contenus et de démarches pédagogiques à mettre en œuvre. Ce travail conditionne la capacité du candidat à mettre en perspective ses compétences professionnelles acquises, quels qu'en soient les contextes, avec son futur univers professionnel. Il permet également au candidat de prendre le recul nécessaire à la mise en œuvre d'une démarche pédagogique pertinente.

La préparation au concours implique également la lecture d'ouvrages et de revues spécialisées dans le domaine de la mercatique. Les candidats doivent en effet faire preuve d'une réelle maîtrise scientifique et technique des contenus à enseigner ; les approximations, les méconnaissances ne sont pas acceptables. Une bonne culture en économie, droit et management est aussi nécessaire.

Par ailleurs, un échange de dix minutes avec le jury porte sur le dossier de RAEP, support à l'épreuve d'admissibilité. Les candidats doivent le relire avec soin afin de se réapproprier son contenu et être en capacité de répondre aux questions posées par le jury.

Enfin, la capacité à communiquer est pour un enseignant une qualité indispensable à laquelle le jury est très sensible. Elle passe par une expression orale soignée, un vocabulaire précis, une élocution claire et convaincante, une capacité à se détacher de ses notes, une posture adaptée à une situation d'enseignement.

ANNEXE : Exemples de sujets d'admission

CAPET INTERNE ÉCONOMIE ET GESTION

Option Marketing

Session 2013

ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION

Préparation : 3 heures

(Exposé : 40 minutes - Entretien : 30 minutes maximum)

En prenant appui sur votre expérience, sur le(s) document(s) proposé(s) en annexe, et à l'aide de vos connaissances, vous proposerez une exploitation pédagogique du thème suivant :

L'argumentation commerciale et sa mise en œuvre

Visant à faire construire les notions suivantes :

- **Bases de l'argumentation commerciale.**
- **Messages commerciaux médiatisés.**
- **Contact commercial interpersonnel : entretien commercial, relation de service**

En classe de terminale de la série Sciences et Technologies de la Gestion, spécialité Mercatique (« Marketing »).

Vous exposerez :

- les objectifs,
- la place de votre proposition dans votre progression pédagogique,
- le déroulement envisagé,
- les modalités d'exploitation des documents,
- les supports, les outils utilisés, notamment les TICE (technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement),
- l'évaluation,
- les transversalités envisageables,
- les autres aspects que vous jugerez utile de présenter,
- en conclusion, vous expliquerez les différentes approches et les apports complémentaires nécessaires pour aborder ce thème dans une section de techniciens supérieurs de votre choix.

Annexes :

- Annexe 1 : La publicité télévisuelle du Nikon D3200
- Annexe 2 : L'entretien de vente

Annexe 1 : La publicité télévisuelle du Nikon D3200

Nikon s'est depuis quelques mois placé sur le créneau du sentiment et de l'émotion. Ses appareils photos ne sont pas de simples objets, mais des créateurs de souvenirs. Le dernier D3200 de Nikon fait partie de ces appareils. Pour prendre en photo son mari qui court ou sa fille qui fait le requin d'eau douce, Nikon est là.

La musique de la publicité Nikon est la chanson « Welcome Home » du groupe Radical Face.

Extraits du spot télévisuel [diffusé, par exemple sur TF1]



Source : <http://lareclame.fr>

Annexe 2 : L'entretien de vente

Julien travaille comme vendeur dans le magasin Fnac d'Avignon, au rayon multimédia.

Un client se présente.

Julien : Bonjour Monsieur, puis-je vous aider ?

Client : J'envisage de changer mon appareil photo, mais j'hésite entre plusieurs modèles que vous avez en rayon.

Julien : Etes-vous satisfait de votre appareil actuel ?

Client : Oui, c'est un Lumix. Je l'ai depuis plus de 3 ans. Mais c'est un appareil photo compact et j'aurais aimé un appareil photo réflex.

Julien : Quelle utilisation faites-vous de votre appareil ?

Client : Je l'utilise souvent aussi bien pour des photos de vacances, des photos de famille, lors des grandes occasions... mais aussi pour saisir les bons moments de la vie de tous les jours. J'ai des enfants et j'aimerais avoir des souvenirs d'eux plus tard.

Julien : Vous en avez donc plutôt une utilisation occasionnelle. Mais quelles sont vos exigences en matière de performances ?

Client : Le plus important pour moi est de faire de jolies photos sans avoir à passer du temps à la mise au point, ou à choisir entre les différentes fonctions.

Julien : Donc vous voulez un appareil photo reflex, avec des fonctions simples, un zoom. Quel est votre budget ?

Client : Moins de 500 €.

Julien (montrant à l'acheteur un appareil) : Je vous propose le Canon EOS 1100D...

Client : Oh non, mon beau-frère me l'a déconseillé !

Julien : Sinon, je peux aussi vous proposer le Nikon D3200. Nous le proposons à 459 €.

Client : Le prix me convient...

Julien : Il a aussi des caractéristiques intéressantes : il a 24 méga pixels, un grand potentiel de recadrage, ce qui facilite la prise de vue. Tenez, testez-le...

Le client prend en main l'appareil.

Julien : Ici vous avez les options qui vous permettent d'améliorer les performances de l'appareil en cas de pluie ou de photos d'intérieur... Et ici, les fonctions pour voir les photos... Là le stabilisateur pour éviter les photos floues... Et là l'option vidéo...

Client : Ce n'est pas ce qui m'intéresse le plus. Je veux prendre des photos le plus instantanément possible.

Julien : La vitesse d'obturation est quasi immédiate. La vitesse rafale est de 4 vues seconde. Essayez-le. Prenez une photo, vous verrez par vous-même...

Le client prend une photo...

Client : Et pour le chargement ?

Julien : Une batterie en lithium et un chargeur sont fournis avec l'appareil.

Client : Bon, je crois qu'il me convient bien. Je vais le prendre.

Julien : Suivez-moi, nous allons voir s'il est disponible et je vous fais un bon pour la caisse.

Julien consulte son terminal.

Julien : C'est bon il est en stock. Avez-vous la carte Fnac ?

Client : La voici.

Julien : Je prends votre numéro client. La Fnac vous offre sur ce produit un an de garantie supplémentaire en tant que client privilégié. Voici le bon d'échange. Vous payez à la caisse, puis vous irez chercher votre produit au guichet des retraits, au fond du magasin. Vous verrez, vous serez très content de votre Nikon.

Client : Bon, c'est rassurant. Bonne journée !

Julien : Merci. Au revoir Monsieur.

Source : d'après une observation en magasin

CAPET INTERNE ÉCONOMIE ET GESTION

Option Marketing

Session 2013

ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION

Préparation : 3 heures

(Exposé : 40 minutes - Entretien : 30 minutes maximum)

En prenant appui sur votre expérience, sur le(s) document(s) proposé(s) en annexe, et à l'aide de vos connaissances, vous proposerez une exploitation pédagogique du thème suivant :

La valeur de l'offre

Visant à faire construire les notions suivantes :

- **Perception d'une offre : qualité mercatique, image de marque, positionnement.**
- **Facteurs explicatifs d'un prix.**
- **Politiques de prix.**

En classe de terminale de la série Sciences et Technologies de la Gestion, spécialité Mercatique (« Marketing »).

Vous exposerez :

- les objectifs,
- la place de votre proposition dans votre progression pédagogique,
- le déroulement envisagé,
- les modalités d'exploitation des documents,
- les supports, les outils utilisés, notamment les TICE (technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement),
- l'évaluation,
- les transversalités envisageables,
- les autres aspects que vous jugerez utile de présenter,
- en conclusion, vous expliquerez les différentes approches et les apports complémentaires nécessaires pour aborder ce thème dans une section de techniciens supérieurs de votre choix.

Annexes :

Annexe 1 : « Des places de TGV à partir de 10 euros » le Figaro du 18/02/2013

Annexe 2 : « Différenciez vos prix ! » - <http://www.lesechos.fr> -

Les nouveaux TGV à bas prix, baptisés Ouigo, proposeront un prix d'appel de 10€ 400.000 places par an seront disponibles à ce tarif.



L'offensive «petits prix» de la SNCF sur ses TGV s'accélère. Guillaume Pepy, le président de la SNCF, et Barbara Dalibard, la directrice de la branche voyages, lèvent aujourd'hui le voile sur les nouvelles rames bleu ciel et mauve du « TGV low-cost » qui fait parler de lui depuis des mois. Son nom ? Ouigo, comme « we go » en anglais. Il s'agit de la première nouveauté dans l'offre TGV depuis la création de la filiale id TGV (2004) et des billets Prems (2005). Mercredi, la SNCF mettra en vente sur son site Web les billets de ces trains low-cost qui sillonneront le réseau Sud-est à partir du 1er avril prochain.

La gamme tarifaire vient d'être dévoilée : un prix d'appel de 10 euros sera proposé. A cette occasion, 400 000 places par an seront disponibles. Jusqu'à présent Barbara Dalibard avait annoncé que le premier prix d'un trajet sera inférieur à 25 euros. Mais pas question de généraliser un tarif unique. Ouigo, comme toutes les offres TGV, sera soumis aux règles du « yield management », l'optimisation tarifaire permettant de remplir le train en maximisant les recettes. Les rames bleu et mauve doivent en effet trouver le point d'équilibre entre une offre qui tient la promesse des «petits prix» et la rentabilité visée en 2017. L'événement fait grand bruit. C'est la première fois dans le monde qu'un opérateur ferroviaire lance un service à bas coût avec des rames redessinées pour l'occasion. Quatre rames Euro duplex - à deux niveaux - ont été entièrement réaménagées pour prendre les couleurs d'Ouigo. Celles-ci ne comporteront pas de voiture-bar, afin d'installer davantage de sièges. Au total, 1 200 voyageurs prendront place dans ces trains dépourvus de première classe, soit 20% de plus que dans un TGV classique. Comme dans les compagnies aériennes low-cost où les coûts d'exploitation sont réduits au maximum, les billets seront vendus en ligne et les trains seront mis à l'épreuve et rouleront davantage entre Marne-la-Vallée, Lyon Saint-Exupéry et Marseille et entre Marne-la-Vallée, Lyon et Montpellier: douze heures par jour - soit huit ou neuf trajets - contre huit heures pour un TGV classique. Pas de départ prévu depuis la capitale, pour éviter de payer les péages plus chers au départ de la gare de Lyon. Et puisque les contrôles à bord seront remplacés par des vérifications des billets à l'embarquement, les voyageurs seront tenus d'arriver 40 minutes avant le départ.

Moins de 2% des passagers du TGV

Cette initiative, limitée dans un premier temps à quatre rames - sur les 460 de la flotte de la SNCF -, est destinée à ramener dans les TGV les voyageurs dont le budget ne leur permet plus de l'emprunter. Barbara Dalibard a précisé qu'en 2013, 1 million de billets à moins de 25 euros seraient vendus et que l'objectif de trafic pour l'année avoisinerait 1,6 million de voyageurs. Un chiffre qui doit être rapporté aux 102 millions de voyages effectués en TGV en une seule année. Ouigo va donc démarrer modestement.

Une nouvelle offre à bas coût

Source : SIA Conseil

PRIX MOYENS
COMPARÉS D'UN TRAJET
PARIS-MARSEILLE
LE VENDREDI
(réservé 3 mois à l'avance)

► TGV Loisir	72 €
► Air France	50 €
► Covoiturage*	50 €
► idTGV	35 €
► Ryanair	34,23 €
► TGV Prem's	25 €
► Ouigo	25 €



* Pour une place réservée 1 mois à l'avance 19/02/2013

LE FIGARO.fr

Ce nouveau TGV à bas coût doit par ailleurs éviter de perturber l'équilibre des autres offres à petit prix du TGV: les Prens et les billets id TGV. En effet, la SNCF propose déjà des offres très concurrentielles avec des billets Prens à 25 euros et des id TGV à 19 euros.

«Mais les plus attractives sont contingentées, explique Bertrand Le Moigne de SAI Conseils. Il faut s'y prendre très à l'avance pour en bénéficier, et les volumes de billets bon marché sont limités.» Ouigo pourra faire la différence non pas trois mois avant la date de départ, mais à quelques semaines du jour J.

Par ailleurs, les prix proposés par Ouigo devront tenir compte des surcoûts que les voyageurs devront payer pour rejoindre les gares secondaires ou le centre-ville s'ils arrivent à Lyon. Une chose est sûre, l'harmonisation des tarifs à l'intérieur de la maison SNCF devrait s'apparenter à un vrai casse-tête.

Valérie COLLET

Annexe 2 : « Différenciez vos prix ! » - <http://www.lesechos.fr> -

Une politique de prix efficace peut améliorer les profits de 20 à 50 % en exploitant les différences entre les consommateurs. Cela implique d'étudier en profondeur la valeur que ces derniers attribuent au produit ou au service considéré.

On sait depuis longtemps qu'il faut adapter les produits et les services offerts aux besoins de chaque segment de clientèle. Mais on ne songe pas assez à adapter les prix aux différents segments. Les entreprises savent bien que la valeur d'un produit n'est pas la même pour tous les consommateurs, mais trop peu d'entre elles en tirent des conclusions systématiques. Trop souvent, la politique de prix est fondée uniquement sur les coûts, et les dirigeants se posent directement la question : « Quel prix unique fixer pour notre produit ? », alors que les bonnes questions sont les suivantes :

- Quelle valeur chaque client attache-t-il personnellement au produit ?
- Quelle politique de prix correspond-elle le mieux à la valeur attachée au produit par les différents segments de consommateurs ?

[.../...]

Une politique de prix efficace doit plutôt segmenter les différentes catégories de consommateurs selon la valeur qu'ils accordent au produit ou au service considéré. Cela peut se faire à l'aide de tarifs conçus pour que les clients attachant une valeur élevée au produit ne puissent bénéficier de l'offre destinée aux clients qui lui attachent moins de valeur.

Pour prendre un exemple classique, un adulte est prêt à payer plus cher une place de cinéma qu'un étudiant, et on peut en tirer parti en réservant le prix réduit aux étudiants ou aux moins de 25 ans.

Une variété de méthodes est nécessaire parce que les contextes de marché varient. Mais le principe est toujours d'augmenter les profits en tenant compte de ce que chaque consommateur est prêt à payer (...)

Hermann Simon, Robert Dolan Et Gilles Laurent

CAPET INTERNE ÉCONOMIE ET GESTION

Option Marketing

Session 2013

ÉPREUVE ORALE D'ADMISSION

Préparation : 3 heures

(Exposé : 40 minutes - Entretien : 30 minutes maximum)

En prenant appui sur votre expérience, sur le(s) document(s) proposé(s) en annexe, et à l'aide de vos connaissances, vous proposerez une exploitation pédagogique du thème suivant :

Le recueil et l'analyse des informations commerciales

Visant à faire construire les notions suivantes :

- **Etudes qualitatives**
- **Etudes quantitatives**

En classe de terminale de la série Sciences et Technologies de la Gestion, spécialité Mercatique (« Marketing »).

Vous exposerez :

- les objectifs,
- la place de votre proposition dans votre progression pédagogique,
- le déroulement envisagé,
- les modalités d'exploitation des documents,
- les supports, les outils utilisés, notamment les TICE (technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement),
- l'évaluation,
- les transversalités envisageables,
- les autres aspects que vous jugerez utile de présenter,
- en conclusion, vous expliquerez les différentes approches et les apports complémentaires nécessaires pour aborder ce thème dans une section de techniciens supérieurs de votre choix.

Annexes :

- Annexe 1 : Darty, sondage en ligne
- Annexe 2 : Qualivox, l'étude qualitative



FOIRE AUX QUESTIONS **SONDAGES**

Participez au sondage...
Faites partager vos expériences en postant vos astuces et conseils

SONDAGES ARCHIVÉS

(Vote du 17 juin au 17 juillet 2010 - 948 votants)

Votre téléphone mobile, vous le rechargez...



Envie de changer votre iPhone d'ancienne génération, ou tout simplement curieux de connaître les nouveautés Apple ? Darty fait le point sur cette nouvelle version. Voilà tout ce qu'il faut savoir avant de vous rendre en magasin pour l'acquérir.

[➤ DOSSIER SPÉCIAL IPHONE 4](#)

(Vote du 15 décembre au 16 janvier 2010 - 1192 votants)

Internet sur votre téléphone



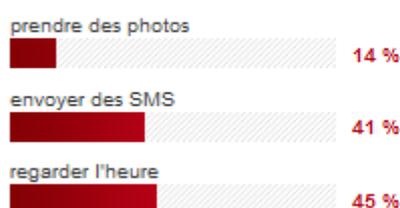
(Vote du 07 octobre au 08 novembre 2009 - 786 votants)

1 Français sur 2 utilise son mobile pour autre chose que téléphoner. Et vous, vous arrive-t-il



(Vote du 22 juin au 23 juillet 2009 - 1894 votants)

A part téléphoner, ce que vous faites le plus avec votre téléphone portable c'est



(Vote du 06 avril au 07 mai 2009 - 3878 votants)

L'iPhone est enfin disponible chez différents opérateurs, VOUS



<http://www.darty-et-vous.com>



[Les études marketing / L'étude qualitative](#)

Les études qualitatives réalisées par les chargés d'études Qualivox s'appliquent à étudier, in situ, les attentes, les ressentis, comportements et motivations d'un échantillon issu de la population à étudier. Les études qualitatives Qualivox sont menées par des chargés d'études diplômés, capables de mettre à l'aise et faire parler les personnes interrogées, mais également d'analyser les comportements non verbaux.

Dans quel cas doit-on faire une étude qualitative ? Il faut savoir que l'étude qualitative proposée par Qualivox permet d'explorer un univers précis et l'ensemble de ses possibles, contrairement à une étude quantitative qui permet de vérifier ou de quantifier. Il est donc essentiel de commencer par une étude qualitative dès lors que l'on ne connaît pas parfaitement la population ou le sujet à étudier : cette étape permettra alors d'identifier des axes de travail que l'on n'aurait peut-être pas imaginés.

L'enquête qualitative permet par exemple de répondre à des questions comme :

- Pourquoi mes clients ne reviennent pas dans mes points de vente ?
- Que pensent mes clients au sujet d'un nouveau service ?
- Comment diminuer le nombre de réclamations clients ?

Qualivox vous propose la mise en place d'une étude qualitative sous forme d'entretiens face à face, durant lesquels le répondant est amené à s'exprimer de manière libre sur ce qu'il pense de divers sujets ayant été définis au préalable. Ainsi, les chargés d'études recueillent, de façon spontanée mais guidée, les éléments de recherches attendus. Il est généralement préconisé de mener entre 10 ou 20 entretiens, suivant l'homogénéité de la population cible. Ces entretiens permettent le recueil d'une masse importante de données.

Les entretiens semi-directifs en face à face. Ils permettent de recueillir des propos personnels, riches et pertinents. L'entretien semi-directif s'appuie sur l'administration d'un guide d'entretien, élaboré par les chargés d'études Qualivox en accord avec le commanditaire, qui liste les thèmes qui doivent être abordés. L'interview, enregistrée via un dictaphone, dure entre 45 minutes et 1 heure. Le chargé d'études doit ensuite analyser l'ensemble des propos recueillis et les hiérarchiser pour les transmettre de façon compréhensible, pertinente et exploitable au commanditaire. Enfin, le chargé d'études Qualivox présente les résultats au commanditaire grâce à des supports personnalisés et uniques à chaque nouvelle étude.

www.qualivox.com