



Le recteur de l'académie d'Aix-Marseille

à

- Mesdames et Messieurs les Recteurs d'Académie**
- Division des Examens et Concours**
- Monsieur le Directeur du SIEC d'Ile de France**
- Monsieur le Directeur du CNED**

Aix-en-Provence, le 15 octobre 2008

Objet : BTS Management des Unités Commerciales - Session 2009

Référence : Décret n° 95-665 du 9 mai 1995 modifié par les décrets n° 96-195 du 8 mars 1996 et n° 96-778 du 4 septembre 1996.

Arrêté du 30 juillet 2003 portant création du BTS MUC.

Arrêté du 3 janvier 2006 modifiant l'arrêté du 30 juillet 2003.

Arrêté du 28 février 2007 modifiant l'arrêté du 30 juillet 2003.

*CIRCULAIRE NATIONALE DU
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES*

L'académie d'Aix - Marseille a été chargée par le Directeur général de l'enseignement supérieur de définir les modalités générales d'organisation du B.T.S. Management des Unités Commerciales pour la session 2009.

Les informations contenues dans cette circulaire et les annexes doivent être communiquées aux établissements de formation.

I - Organisation et déroulement de l'examen

1 - Dates des épreuves :

Les épreuves écrites et orales de la session 2009 du B.T.S. Management des Unités Commerciales se dérouleront selon le calendrier joint en *annexe 1*.

2 - Déroulement des corrections :

Le modèle de copie EN en vigueur sera impérativement utilisé par tous les candidats et pour toutes les épreuves. En cas de regroupement inter académique, les académies pilotes se mettront en rapport avec les académies qui leur sont rattachées pour fixer les modalités d'anonymat et d'acheminement des copies.

Pour chaque épreuve, une commission de barème composée de tous les correcteurs concernés se réunira la première demi-journée de correction dans chaque centre de correction. Une commission d'harmonisation entre tous les correcteurs se tiendra après les corrections.

3 - L'organisation des épreuves orales sous la forme ponctuelle :

En aucune façon un examinateur (enseignant ou professionnel) ne peut interroger ses propres étudiants ou stagiaires. Il conviendra donc, le cas échéant, d'établir une permutation des interrogateurs entre les sections d'une même académie ou du même regroupement académique.

Il est souhaitable d'éviter que les candidats d'un même établissement soient interrogés les uns à la suite des autres par un même examinateur ou une même commission.

Au minimum, une réunion d'entente devra être organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation des notes après les épreuves.

4 - Jury de délibération :

Le jury de délibération, désigné par chaque Recteur concerné, sera composé conformément aux dispositions de l'article 33 du décret n° 95-665 du 09 mai 1995.

II - Organisation et déroulement des épreuves professionnelles

1. **Epreuve 4 : Management et gestion de l'unité commerciale - Écrit 5h - Coefficient 4 :**

Il s'agit de mettre le candidat en situation d'analyse et de résolution de problèmes de management et de gestion, dans le cadre d'une unité commerciale dont il serait le responsable.

L'épreuve prend appui sur l'étude d'une situation réelle de management d'une équipe commerciale et de gestion d'une unité commerciale. Elle pose des problèmes professionnels accompagnés de documents destinés :

- à situer le contexte commercial des problèmes posés,
- à présenter les informations nécessaires à la résolution des problèmes posés.

Cette épreuve se passe exclusivement sous la forme ponctuelle.

2. **Epreuve 5 : Analyse et conduite de la relation commerciale (ACRC) :**

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat, dans le cadre de ses stages de première année, à prendre en responsabilité des activités courantes dans une unité commerciale (voir *annexe 13 "Le stage en unité commerciale"*) ainsi que les connaissances mobilisées à cette occasion.

2.1 - **Forme ponctuelle d'évaluation - Oral - Coefficient 4 :**

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel produit par le candidat. Ce dossier est déposé par le candidat auprès du centre d'examen à une date fixée par le Recteur.

Ce dossier comprend :

- une partie donnant lieu à un contrôle avant l'épreuve,
- une partie servant de support au déroulement de l'épreuve.

Le dossier d'ACRC doit être déposé au SIEC, avant le 10 avril 2009 date limite fixée par le Recteur de l'académie.

Tout candidat n'ayant pas déposé de dossier dans les délais prévus auprès du centre d'examen ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

2.1.1 - **Vérification des conditions de validité :**

Les points de contrôle du dossier sont les suivants :

+ Pour les candidats scolaires:

La structure du stage:

Il se décompose en *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* et en *Périodes d'immersion totale en entreprise*. Voir *annexe 4 "Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires"*.

La durée du stage de première année:

▪ 10 demi-journées au minimum et 20 demi-journées au maximum pour les *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* ;

▪ 5 semaines minimum pour les *Périodes d'immersion totale en entreprise*.

Voir *annexe 4 "Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires"*.

Attention: le cumul des semaines de stage réalisées en première année et en deuxième année est de 12 à 14 semaines. Voir *annexe 19 "Attestation de cumul pour les candidats scolaires"*.

La conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir *annexe 5 "Attestation de conformité du dossier d'ACRC"*.

+ Pour les candidats se présentant au titre de l'alternance ou de l'expérience professionnelle:

La réalisation du contrat à la date de dépôt du dossier: voir *annexe 23 "Attestation de réalisation de contrat"*.

Attention: le candidat devra produire autant d'"Attestations de réalisation de contrat" que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

La conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir *annexe 5 "Attestation de conformité du dossier d'ACRC"*.

Pour effectuer ces contrôles, une commission est désignée par chaque Rectorat.

Elle dispose d'une "*Liste de contrôle ACRC*" (*annexe 6*) rassemblant tous les points de contrôle et facilitant le travail.

Cette liste de contrôle est visée par la commission.

Le candidat ne remplissant pas l'une des conditions ci-dessus est informé qu'il doit se mettre en conformité, sous peine de ne pouvoir se présenter à l'épreuve. Les pièces manquantes doivent être déposées au centre

d'examen le jour de l'épreuve. Si la mise en conformité n'est pas effectuée, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

2.1.2 - La partie du dossier support de l'épreuve :

Le candidat doit produire un dossier descriptif de son activité et des diverses missions qu'il a réalisées au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle, dans le cadre de sa «prise en responsabilité des activités courantes» d'une unité commerciale.

IMPORTANT :

Le dossier est personnel au candidat. Les missions et activités sont individuelles et authentifiées par le tuteur et le formateur du candidat. Les établissements de formation doivent être informés que le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas permis.

Le dossier support de l'épreuve fourni par le candidat au jury est structuré en quatre grandes parties :

- un descriptif de l'unité commerciale dans son contexte géographique, organisationnel et commercial (3 pages maximum);
- un descriptif du système d'information commerciale de l'unité commerciale (2 pages maximum);
- un *Récapitulatif des activités ponctuelles et des missions confiées dans le cadre de ses relations avec la clientèle (annexe 7)* ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre. Le récapitulatif est suivi d'autant de *Fiches bilan (annexe 9)* que de missions ;
- un *Récapitulatif des activités ponctuelles et missions confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale (annexe 8)* ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre. Le récapitulatif est suivi d'autant de *Fiches bilan (annexe 9)* que de missions.

Les annexes 7, 8, 9, 13 ("Le stage en unité commerciale") et 14 ("Conseil aux candidats de l'épreuve d'ACRC relevant de la forme ponctuelle") devront être diffusées par les rectorats aux établissements de formation qui les transmettront eux-mêmes à leurs candidats relevant de la forme ponctuelle. Les candidats isolés doivent également être destinataires de ces cinq annexes.

Outre ce dossier, fourni au centre d'examen avant les épreuves, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation. Le support de ces documents ne doit pas nécessiter l'utilisation d'un matériel spécifique (micro-ordinateur, vidéo projecteur, rétro projecteur).

2.1.3 - L'organisation des interrogations :

A - Situations problèmes (sujets):

Les sujets d'ACRC (ou situations problèmes), sur lesquels composent les candidats, comportent trois parties dont un mini cas en partie 2.

Les parties 2 des sujets d'ACRC sont élaborées par l'Académie d'Aix-Marseille et mises à disposition de chaque académie.

Chaque académie est ensuite chargée de la constitution d'une commission de choix de sujets permettant la construction d'un nombre de sujets complets correspondant à ses besoins spécifiques.

Chaque sujet est prévu pour une demi-journée.

B - Commissions d'interrogation :

LES COMMISSIONS D'INTERROGATION SONT COMPOSEES DE DEUX MEMBRES:

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Gestion de la relation commerciale, Management et gestion des unités commerciales* ou *Développement des unités commerciales*. Ces formateurs sont issus de l'enseignement public ou privé sous contrat ;

- un professionnel issu d'une unité commerciale et compétent pour une interrogation à ce niveau de formation. Ce professionnel ne doit en aucun cas avoir participé à la formation des candidats qu'il interroge.

En cas d'absence de ce professionnel, celui-ci est remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus et autant que possible n'ayant pas eu le candidat en formation.

Les IA-IPR concernés sont consultés pour constituer ces commissions d'interrogation.

C - Les conditions matérielles de déroulement des interrogations :

Les présidents de commission, désignés après consultation des IA-IPR concernés, peuvent être déchargés totalement ou partiellement des interrogations afin de privilégier coordination et harmonisation.

Au minimum, une réunion d'entente est organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation après les épreuves.

Le centre d'examen prévoit une salle d'attente et une loge de préparation :

■ La salle d'attente accueille l'ensemble des candidats d'une demi-journée, (après l'appel fait à 8h et à 14h). Les candidats restent dans la salle d'attente jusqu'au moment d'entrer en loge de préparation. Les candidats n'ont pas la possibilité de quitter la salle d'attente après l'appel.

■ La loge de préparation permet aux candidats de préparer le sujet prévu. On veillera à organiser la loge de façon que les candidats ne puissent communiquer entre eux ou avec l'extérieur (interdiction de téléphones portables et de tout moyen de communication à distance).

La salle d'attente et la loge de préparation sont chacune sous la responsabilité d'un surveillant.

Les commissions d'interrogation sont convoquées :

- le matin à 8h, avec lecture des dossiers de 8h à 9h,
- l'après-midi à 13h30, avec lecture des dossiers de 13h30 à 14h30.

Il est conseillé que les commissions d'interrogation interrogent trois candidats par demi-journée.

Dans cette hypothèse, les ordres de passage par demi-journée sont organisés comme suit :

Candidat	Matin			Après midi		
	Appel	Loge	Interrogation	Appel	Loge	Interrogation
Candidat 1	8h00	8h15	9h00	13h30	13h45	14h30
Candidat 2	8h00	9h15	10h00	13h30	14h45	15h30
Candidat 3	8h00	10h15	11h00	13h30	15h45	16h30

D - Déroulement de l'épreuve orale :

Il s'agit d'une épreuve orale de 45 minutes avec une préparation de 45 minutes.

Le déroulement de l'épreuve est le suivant :

Première partie de l'interrogation : Expérience en unité commerciale - 30 minutes au maximum :

➤ 10 minutes au maximum pour la présentation par le candidat :

- ♦ du contexte géographique, organisationnel et commercial et de l'unité commerciale dans laquelle il a exercé;
- ♦ du système d'information commerciale de cette unité commerciale ;

➤ le reste du temps est consacré à un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien porte sur les activités, les missions, l'utilisation du SIC ainsi que les connaissances mobilisées.

Deuxième partie de l'interrogation : Analyse et résolution d'une situation problème - 15 minutes au maximum :

L'exposé du candidat est suivi d'un échange avec la commission d'interrogation.

Une fiche « Conseils aux candidats pour l'épreuve d'ACRC relevant de la forme ponctuelle » figure en annexe 14 de cette circulaire. Elle a vocation à être envoyée à tous les candidats relevant de la forme ponctuelle.

E - Evaluation et notation :

Les membres de la commission d'interrogation utilisent la « Grille d'évaluation d'ACRC » fournie en annexe 12. Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne peuvent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature.

Pour les candidats n'ayant pu se présenter à l'épreuve pour cause de dossier incomplet, la mention « Non validé » est portée sur la grille d'évaluation à la place de la note.

Attention : la mention "Non validé" à une épreuve entraîne l'élimination à l'examen quelque soit le nombre de points obtenu.

Tout candidat se présentant muni d'un dossier dont les caractéristiques, le contenu ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve. La commission doit faire abstraction de cette suspicion et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'évaluation. Elle doit signaler ses soupçons au chef de centre sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné de pièces justificatives. Le cas est ensuite traité par les autorités académiques compétentes.

3- **Epreuve 6 : Projet de développement d'une unité commerciale :**

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre des décisions commerciales ayant une incidence directe sur le développement d'une unité commerciale (voir **annexe 13** "Le stage en unité commerciale") en appréciant les conséquences de tous ordres qu'elles entraînent, en estimant leur faisabilité et en mesurant les risques et les opportunités.

Elle s'appuie sur un projet de développement d'une unité commerciale, construit dans le cadre des missions et du stage de deuxième année, en cohérence avec la politique globale du réseau dont elle fait souvent partie.

3.1 - Forme ponctuelle d'évaluation - Oral - Coeff. 4 :

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel produit par le candidat. Ce dossier est déposé par le candidat auprès du centre d'examen à une date fixée par le Recteur.

Ce dossier comprend :

- une partie donnant lieu à un contrôle avant l'épreuve,
- une partie servant de support au déroulement de l'épreuve.

Le dossier de PDUC doit être déposé au centre d'examen, avant le 10 avril 2009 date limite fixée par le Recteur d'Académie.

Tout candidat n'ayant pas déposé de dossier dans les délais prévus auprès du centre d'examen ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

3.1.1 - Vérification des conditions de validité :

Ces conditions sont définies par l'arrêté de création du diplôme. La partie concernée du dossier de PDUC nécessite une série de contrôles qui, s'ils n'étaient pas mis en œuvre, pourraient dénaturer les interrogations et empêcher l'évaluation.

Les points de contrôle du dossier sont les suivants:

✚ Pour les candidats scolaires:

La responsabilité du projet :

Le projet est individuel. Si, exceptionnellement, un projet d'envergure nécessite le travail collectif de plusieurs candidats (3 au maximum), la justification du traitement collectif du projet doit figurer dans le dossier. L'"Attestation de conformité du dossier de PDUC" (**annexe 17**) doit faire apparaître les noms des candidats impliqués dans le projet et la part spécifique de travail de chacun des candidats.

La structure du stage:

Il se décompose en *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* et en *Période d'immersion totale en entreprise*

Voir **annexe 18** "Certificat de stage PDUC pour les candidats scolaires".

La durée du stage de deuxième année :

▪ 10 demi-journées au minimum ou 20 demi-journées au maximum pour les *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* ;

▪ 5 semaines minimum pour les *Périodes d'immersion totale en entreprise*

Voir **annexe 18** "Certificat de stage PDUC pour les candidats scolaires".

La conformité du contenu du dossier au projet réel du candidat attestée par le formateur et le tuteur

Voir **annexe 17** "Attestation de conformité du dossier de PDUC".

Le cumul des semaines de stage réalisées en première année et en deuxième année est de 12 à 14 semaines

Voir **annexe 19** "Attestation de cumul pour les candidats scolaires".

✚ Pour les candidats relevant de l'alternance ou de l'expérience professionnelle

La responsabilité du projet :

Le projet est individuel. Si, exceptionnellement, un projet d'envergure nécessite le travail collectif de plusieurs candidats (3 au maximum), la justification du traitement collectif du projet doit figurer dans le dossier. L'"Attestation de conformité du dossier de PDUC" (**annexe 17**) doit faire apparaître les noms des candidats impliqués dans le projet et la part spécifique de travail de chacun des candidats.

La réalisation du contrat à la date de dépôt du dossier : voir **annexe 23** "Attestation de réalisation de contrat".

Attention: le candidat devra produire autant d'"Attestations de réalisation de contrat" que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

La conformité du contenu du dossier au projet réel du candidat attestée par le formateur et le tuteur

Voir **annexe 17** "Attestation de conformité du dossier de PDUC".

Pour effectuer ces contrôles, une commission est désignée par chaque Rectorat. Elle dispose d'une " *Liste de contrôle PDUC* " (*annexe 20*) rassemblant tous les points de contrôle et facilitant le travail. Cette liste de contrôle est visée par la commission.

Le candidat ne remplissant pas l'une des conditions ci-dessus est informé qu'il doit se mettre en conformité, sous peine de ne pouvoir se présenter à l'épreuve. Les pièces manquantes doivent être déposées au centre d'examen au plus tard le jour de l'épreuve. Si la mise en conformité n'est pas effectuée, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

3.1.2 - La partie du dossier support de l'épreuve :

Le candidat doit produire un dossier d'étude sur le projet de développement de l'unité commerciale. C'est au travers d'un diagnostic commercial de son unité commerciale d'accueil que le candidat doit faire émerger un projet qu'il présentera au titre de cette épreuve.

Le projet présenté par le candidat peut avoir ou non été mis en œuvre.

IMPORTANT : Le dossier est personnel au candidat. Le projet est individuel et authentifié par le tuteur et le formateur du candidat. Les établissements de formation doivent être informés que le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas permis.

Le projet peut avoir été mené, pour tout ou partie, par plusieurs candidats collectivement (3 au maximum) mais en ce cas devront apparaître clairement dans le dossier et dans l'*annexe 17* :

- le nom des autres candidats impliqués dans le projet ;
- la part spécifique de travail de chacun des candidats ;
- la justification du traitement collectif du projet.

Le dossier support de l'épreuve (10 pages maximum) fourni par le candidat doit comporter :

- ♦ Une analyse commerciale structurée et actuelle de l'unité commerciale ;
- ♦ Un diagnostic partiel de l'unité commerciale ;
- ♦ Une préconisation, aboutissement d'un choix, justifiée et argumentée ;
- ♦ Une analyse des répercussions humaines, financières et organisationnelles de la préconisation ;
- ♦ Des premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation.

Outre ce dossier fourni au jury avant les épreuves, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation. Le support de ces documents ne doit pas nécessiter l'utilisation d'un matériel spécifique (micro-ordinateur, vidéo projecteur, rétro projecteur).

3.1.3 - L'organisation des interrogations :

A - Commissions d'interrogation

Les commissions d'interrogation sont composées de deux membres :

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Développement des unités commerciales*, *Gestion de la relation commerciale* ou *Management et gestion des unités commerciales*. Ces formateurs sont issus de l'enseignement public ou privé sous contrat ;
- un professionnel issu d'unité commerciale et compétent pour une interrogation à ce niveau de formation. Ce professionnel ne doit en aucun cas avoir participé à la formation des candidats qu'il interroge.

En cas d'absence de ce professionnel, celui-ci est remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus.

Les IA-IPR concernés sont consultés pour constituer ces commissions d'interrogation.

B - les conditions matérielles de déroulement des interrogations :

Les présidents de commission, désignés après consultation des IA-IPR concernés, peuvent être déchargés totalement ou partiellement des interrogations afin de privilégier coordination et harmonisation.

Au minimum, une réunion d'entente devra être organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation après les épreuves.

Les commissions d'interrogation sont convoquées :

- le matin à 8h, avec lecture des dossiers de 8h à 9h ;
- l'après-midi à 13h30, avec lecture des dossiers de 13h30 à 14h30.

Il est conseillé que les commissions d'interrogation interrogent trois candidats par demi-journées.

Les dossiers sont conservés après interrogation au centre d'examen, jusqu'à la session suivante, afin de répondre aux éventuelles contestations.

Les annexes 13 (" *Le stage en unité commerciale* ") et 21 (" *Conseils aux candidats pour l'épreuve de PDUC* ") devront être diffusées par les rectorats aux établissements de formation qui les transmettront eux-mêmes à leurs candidats. Les candidats isolés doivent également être destinataires de ces deux annexes.

C - Déroulement de l'épreuve orale :

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 40 minutes.

Le déroulement de l'épreuve est le suivant :

- Pendant 15 minutes au maximum, le candidat présente son projet de développement d'une unité commerciale ;
- Le reste du temps, la durée totale de l'épreuve ne pouvant excéder 40 minutes, est consacré à un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien portera sur l'exposé du candidat, le projet présenté et les connaissances mobilisées.

D - Evaluation et notation :

Les membres de la commission d'interrogation utilisent la « Grille d'évaluation de PDUC » fournie en annexe 22. Les commentaires portés par les commissions d'interrogation sur les grilles individuelles d'évaluation ne peuvent concerner que la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre appréciation sur les conditions de recevabilité de la candidature.

Pour les candidats n'ayant pu se présenter à l'épreuve pour cause de dossier incomplet, la mention « Non validé » est portée sur la grille d'évaluation à la place de la note.

ATTENTION : la mention « Non Validé » à une épreuve entraîne l'élimination à l'examen quelque soit le nombre de points obtenu.

Tout candidat se présentant muni d'un dossier dont les caractéristiques, le contenu ou la présentation orale conduisent la commission d'interrogation à suspecter une tentative de fraude est interrogé dans les conditions normales de l'épreuve.

La commission doit faire abstraction de cette suspicion et s'en tenir aux seuls critères indiqués dans la grille d'évaluation. Elle doit signaler ses soupçons au chef de centre sous la forme d'un rapport argumenté et accompagné de pièces justificatives. Le cas est ensuite traité par les autorités académiques compétentes.

Jean - Paul de GAUDEMAR

**BTS MANAGEMENT DES UNITES
COMMERCIALES**

- LISTE DES ANNEXES -

Les annexes grisées ci-dessous, ne concernent que les candidats scolarisés dans un centre de formation pour l'année en cours.

N°	INTITULE
1	Calendrier des épreuves
2	Tableau des regroupements interacadémiques
3	Livret scolaire
4	Certificat de stage ACRC pour les candidats scolaires
5	Attestation de conformité du dossier d'ACRC
6	Liste de contrôle ACRC
7	Forme ponctuelle : récapitulatif des activités ponctuelles et des missions dans le cadre des relations avec la clientèle
8	Forme ponctuelle : récapitulatif des activités ponctuelles et des missions dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale
9	Forme ponctuelle : fiche bilan (recto/verso)
10	Forme CCF : récapitulatif des activités ponctuelles et des missions dans le cadre des relations avec la clientèle
11	Forme CCF : récapitulatif des activités ponctuelles et des missions dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale
12	Grille d'évaluation ACRC
13	Le stage en unité commerciale
14	Conseils aux candidats relevant de la forme ponctuelle de l'épreuve d'ACRC
15	Conseils aux candidats relevant du contrôle en cours de formation pour l'épreuve d'ACRC
16	Disposition générales du contrôle en cours de formation pour les BTS tertiaires — session 2008
17	Attestation de conformité du dossier de PDUC
18	Certificat de stage PDUC pour les candidats scolaires
19	Attestation de cumul pour les candidats scolaires (recto/verso)
20	Liste de contrôle PDUC
21	Conseils aux candidats de l'épreuve PDUC
22	Grille d'évaluation PDUC
23	Attestation de réalisation de contrat pour les candidats relevant de l'alternance

B.T.S. MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**SESSION 2009****CALENDRIER DES ÉPREUVES**

ÉPREUVES ÉCRITES		
MGUC	Mercredi 13 mai	13h00-18h00
Langue vivante I	Jeudi 14 mai	10h30-12h30
Economie - droit	Jeudi 14 mai	14h00-18h00
Culture générale et expression	Vendredi 15 mai	14h00-18h00
ÉPREUVES ORALES		
Autres langues	7, 8 et 9 avril	Les dates et les horaires définitifs vous seront précisés sur votre convocation début avril.
ACRC	Du 25 mai au 3 juin	
Allemand	28 mai	
Espagnol	9 au 12 juin	
Anglais	Du 18 mai au 3 juin	
PDUC	Du 8 au 24 juin	

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009**

CERTIFICAT DE STAGE "A.C.R.C" POUR LES CANDIDATS SCOLAIRES

<p>➤ <u>STAGIAIRE :</u></p> <p>NOM :</p> <p>PRENOM(S) :</p> <p>Né(e) le :/...../..... à :</p> <p>SIGNATURE :</p>	<p>➤ <u>ETABLISSEMENT SCOLAIRE :</u></p> <p>NOM :</p> <p>ADRESSE :</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE:</p> <p>FAX :</p> <p><i>(apposer le cachet de l'établissement de formation)</i></p>
--	---

➤ **PERIODES DE STAGE EFFECTUEES PAR LE STAGIAIRE :**

1/ MISSIONS PREPARATOIRES ET DE SUIVI Rappel: 20 demi-journées maximum et 10 minimum	Nombre de demi-journées	
2/ PERIODES D'IMMERSION TOTALE Rappel: 5 semaines au minimum	Nombre de journées ouvrables	Nombre de semaines
DU AU		
DU AU		
DU AU		
TOTAL EFFECTUE EN PREMIERE ANNEE		

<p>➤ <u>ENTREPRISE :</u></p> <p>RAISON SOCIALE :</p> <p>CODE APE :</p> <p>ADRESSE:</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE:</p> <p>FAX :</p> <p>Mail:</p>	<p>➤ <u>TUTEUR :</u></p> <p>NOM :</p> <p>ADRESSE DE L'UNITE COMMERCIALE:</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE:</p> <p>FONCTION :</p> <p>SIGNATURE + cachet de l'entreprise</p>
--	--

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009**

EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

ATTESTATION DE CONFORMITE DU DOSSIER D' "A.C.R.C"

STAGIAIRE : Nom : Prénom(s) :	UNITE COMMERCIALE : Raison sociale : Adresse :
--	---

Relations clientèle (1)	Management opérationnel de l'équipe commerciale (1)	Fiche Bilan N°	Intitulé de la mission

Relations clientèle (1)	Management opérationnel de l'équipe commerciale (1)	Nature de l'activité ponctuelle

CERTIFICATION DE L'ENSEMBLE DES MISSION ET ACTIVITES FIGURANT SUR CE DOCUMENT

Nom et signature du tuteur + cachet de l'entreprise	Nom et signature du formateur + cachet de l'établissement de formation

(1) cocher le domaine concerné par la mission ou l'activité ponctuelle

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009**

LISTE DE CONTROLE "A.C.R.C"

NOM ET PRENOM(S) DUCANDIDAT :	REDOUBLANT : <input type="checkbox"/> OUI
NUMERO DE MATRICULE :	<input type="checkbox"/> NON

ELEMENTS VERIFIES (candidats scolaires)	CONFORMITE		Pièces manquantes
	OUI	NON	
Dépôt du dossier support de l'épreuve			
Structure du stage			
➤ Missions professionnelles préparatoires et de suivi			
➤ Périodes d'immersion totale en entreprise			
Durée du stage - Certificat de stage			
➤ 10 à 20 demi-journées			
➤ 5 semaines minimum			
Conformité du dossier (Attestation de conformité)			

ELEMENTS VERIFIES (candidats apprentis ou stagiaires de la formation professionnelle continue ou issus de l'expérience professionnelle)	CONFORMITE		Pièces manquantes
	OUI	NON	
Dépôt du dossier			
Attestation de réalisation de contrat *			
Conformité du dossier (Attestation de conformité)			

* **Attention** : le candidat devra produire autant d' "Attestations de réalisation de contrat" que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

Date contrôle :

Visa contrôle

Les pièces manquantes et ou à régulariser sont à fournir le jour de l'épreuve sous forme d'originaux. Pas de fax / Pas de photocopies
En cas de dossier non régularisé le jour de l'épreuve, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve d'ACRC.

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE
SESSION 2009

FORME PONCTUELLE

RECAPITULATIF DES ACTIVITES PONCTUELLES ET DES MISSIONS
 CONFIEES DANS LE CADRE DES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE

STAGIAIRE :

Nom :

Prénom(s) :

UNITE COMMERCIALE :

Raison sociale :

Adresse :

FICHES BILAN

N° de fiche	INTITULE DE LA MISSION	C21	C41	C42	C5	C63	C64

ACTIVITES PONCTUELLES

INTITULE DE L'ACTIVITE	C21	C41	C42	C5	C63	C64

UTILISATIONS DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE

--

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE
SESSION 2009

FORME PONCTUELLE

RECAPITULATIF DES ACTIVITES PONCTUELLES ET DES MISSIONS CONFIEES
DANS LE CADRE DU MANAGEMENT OPERATIONNEL DE L'EQUIPE COMMERCIALE

STAGIAIRE :

Nom :

Prénom(s) :

UNITE COMMERCIALE :

Raison sociale :

Adresse :

FICHES BILAN

N° de fiche	INTITULE DE LA MISSION	C12	C21	C63	C64

ACTIVITES PONCTUELLES

INTITULE DE L'ACTIVITE	C12	C21	C63	C64

UTILISATIONS DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE

--

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009
EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

FORME PONCTUELLE

Fiche BILAN n°.....

- RELATIONS AVEC LA CLIENTELE**
 MANAGEMENT OPERATIONNEL DE L'EQUIPE COMMERCIALE
(cocher la ou les cases concernées par la mission)

<u>STAGIAIRE :</u> Nom : Prénom(s) :		<u>UNITE COMMERCIALE :</u> Raison sociale : Adresse :	
<u>Intitulé de la mission :</u> 		<u>Période :</u> 	
COMPETENCES MISES EN OEUVRE		SAVOIRS ASSOCIES MOBILISES	
C12	Organiser le travail	S41	Les bases de la mercatique
C21	Assurer le fonctionnement de l'UC	S421	La relation commerciale et son contexte
C41	Vendre	S422	La relation commerciale et le marché
C42	Assurer la qualité de service à la clientèle	S423	La relation commerciale et la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale
C51	Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle	S424	Le contexte organisationnel de l'unité commerciale
C52	Gérer les achats et les approvisionnements	S425	L'évaluation des performances
C53	Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel	S531	Le contexte réglementaire
C54	Dynamiser l'offre de produits et de services	S532	L'équipe commerciale
C63	Enrichir et exploiter le système d'information commerciale	S54	L'organisation de l'équipe
C64	Intégrer les technologies de l'information dans son activité	S61	Gestion courante de l'UC
		S63	Gestion de l'offre de l'UC
		S65	Evaluation des performances de l'UC
		S7	Communication
		S82	L'organisation de l'information
		S84	Informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle
		S853	La mise en place de l'offre dans l'UC
		S87	Présentation et diffusion de l'information commerciale
ANALYSE SYNTHETIQUE DE LA MISSION (contexte, degré d'autonomie, taille de l'équipe, objectifs, ressources, activités réalisées,)			
<i>Suite au verso</i>			

DESCRIPTIF DES UTILISATIONS DU SYSTEME D'INFORMATION COMMERCIALE

AUTO EVALUATION

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES

Session 2009

EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE - E5 (durée 45 minutes)

RAPPEL IMPORTANT : seules les missions et activités conduites dans une unité commerciale (voir annexe 13 « Le stage en unité commerciale ») correspondent aux compétences et savoirs associés pouvant être validés dans cette épreuve.

CANDIDAT :		Date :			
Nom :		<input type="checkbox"/> Matin			
Prénom(s) :		<input type="checkbox"/> Après midi			
Matricule :		Commission n°:			
A/ DEROULEMENT DE L'EPREUVE					
Partie 1 – PRESENTATION DE L'UNITE COMMERCIALE, CADRE DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES – ENTRETIEN SUR LES MISSIONS ET ACTIVITES REALISEES EN UNITE COMMERCIALE		--	-	+	++
Présentation de l'unité commerciale (sous l'angle commercial et organisationnel)					
Présentation du système d'information commerciale de l'unité commerciale					
Les missions et activités professionnelles réalisées en unité commerciale (contenu, niveau de responsabilité, pertinence des méthodologies utilisées)					
Les connaissances mobilisées à l'occasion de l'expérience en unité commerciale					
Utilisation du SIC de l'unité commerciale					
NUMEROS DES FICHES BILAN SUPPORTS DE L'ENTRETIEN (uniquement pour la forme ponctuelle) :					
<u>Observations de la commission sur la première partie :</u>					
Partie 2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE LA SITUATION PROBLEME sujet n°:		--	-	+	++
❖ Traitement du thème (question 1)					
❖ Résolution du problème (question 2)					
❖ Synthèse et élargissement en relation avec les missions (question 3)					
<u>Observations de la commission sur la deuxième partie :</u>					

B/ ANALYSE DES MISSIONS ET ACTIVITES REALISES AU SEIN D'UNE UNITE COMMERCIALE					
COMPETENCES MISES EN ŒUVRE AU SEIN D'UNE UNITE COMMERCIALE			SAVOIRS ASSOCIES MOBILISES		
C12	Organiser le travail		S41	Les bases de la mercatique	
C21	Assurer le fonctionnement de l'UC		S421	La relation commerciale et son contexte	
C41	Vendre		S422	La relation commerciale et le marché	
C42	Assurer la qualité de service à la clientèle		S423	La relation commerciale et la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale	
C51	Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle		S424	Le contexte organisationnel de l'unité commerciale	
C52	Gérer les achats et les approvisionnements		S425	L'évaluation des performances	
C53	Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel		S531	Le contexte réglementaire	
C54	Dynamiser l'offre de produits et de services		S532	L'équipe commerciale	
C63	Enrichir et exploiter le système d'informations commerciales		S54	L'organisation de l'équipe	
C64	Intégrer les technologies de l'information dans son activité		S61	La gestion courante de l'UC	
Observations sur le contenu des activités et missions à partir du dossier, des éléments apportés par le candidat et de l'entretien:			S63	La gestion de l'offre de l'UC	
			S65	L'évaluation des performances de l'UC	
			S7	La communication	
			S82	L'organisation de l'information	
			S84	L'informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle	
			S853	La mise en place de l'offre dans l'UC	
			S87	La présentation et la diffusion de l'information commerciale	

C/ SYNTHESE ET NOTATION				
CRITERES D'EVALUATION DU CANDIDAT	--	-	+	++
Maîtrise des connaissances et des savoirs faire mobilisés				
Adaptation des méthodes et des outils aux situations professionnelles				
Qualité de l'analyse du système d'information et maîtrise des outils informatiques				
Qualité de l'analyse du contexte local de l'UC				
Qualité de l'analyse des situations professionnelles				
Diversité des missions exercées et degré de couverture du champ professionnel				
Responsabilité et autonomie dans les missions menées				
Qualité de la communication orale du candidat				
COMMENTAIRE SUR L'ENSEMBLE DE LA PRESTATION (justification de la note)				NOTE SUR 20⁽¹⁾

(1) note arrondie au demi point

Membres de la commission :	Signatures :

LE STAGE EN UNITE COMMERCIALE

1 - Les caractéristiques de l'unité commerciale (UC) :

Une unité commerciale est un lieu (physique ou virtuel) nécessitant un déplacement du client pour qu'il soit mis au contact d'une offre de produits ou de services (exemples d'appellation : magasin, supermarché, hypermarché, agence commerciale, site marchand...).

Cela **exclut** par exemple :

- les collectivités locales ou territoriales
 - les entreprises industrielles qui ne disposent pas d'agences commerciales
- les administrations
- les chambres de commerce et d'industrie
- les associations de commerçants
- les cabinets d'avocats ou d'experts comptables

Le titulaire du BTS MUC **exerce ses activités** essentiellement dans :

- des entreprises de distribution des secteurs alimentaires ou spécialisés,
- des unités commerciales d'entreprises de production,
- des entreprises de commerce électronique,
- des entreprises de prestation de services : assurance, banque, immobilier, location, communication, transport, ...

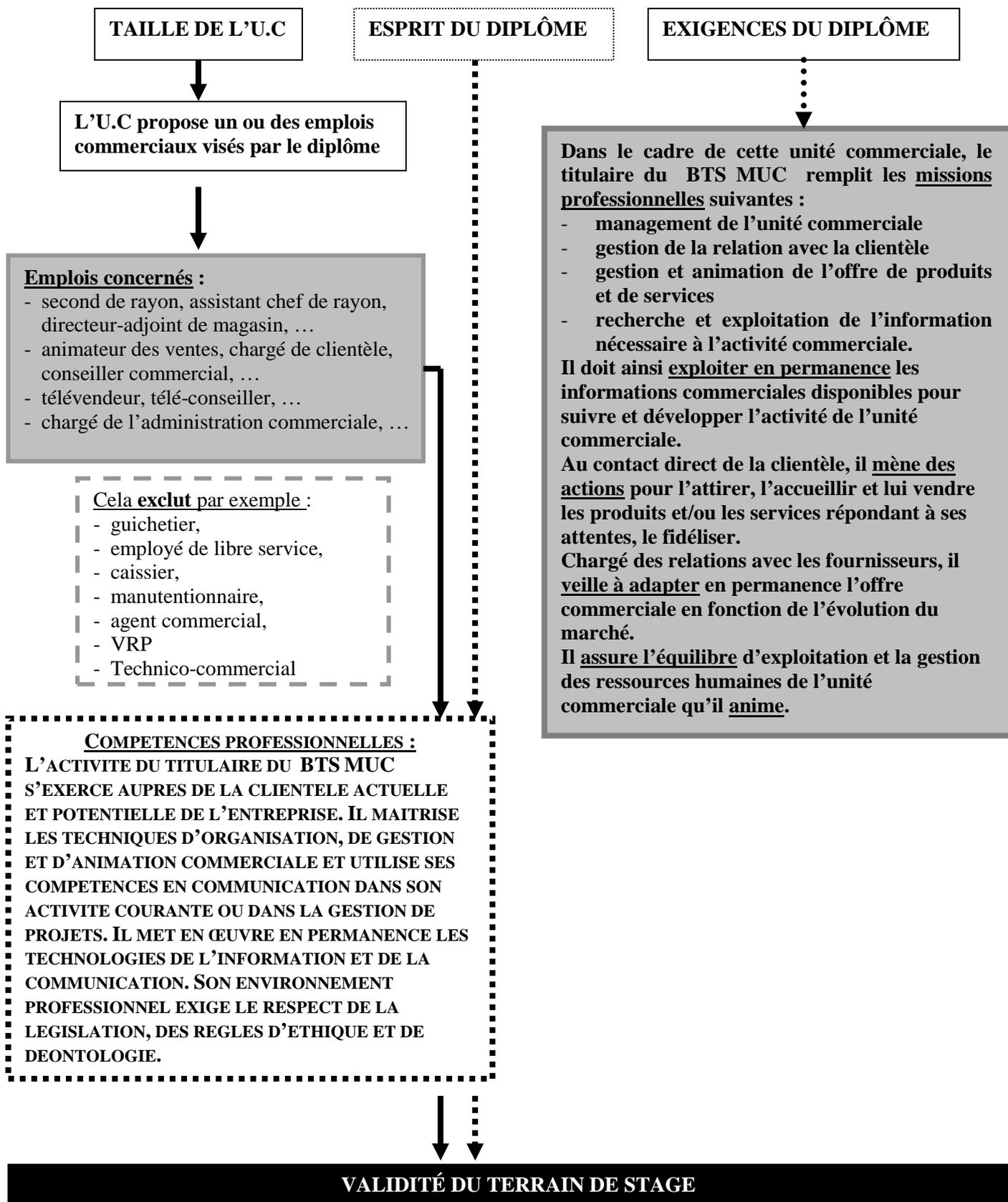
Ces entreprises s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) que de professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, ...).

Cela **exclut** les entreprises qui commercialisent des biens ou des services :

- de secteurs très spécifiques et réglementés (notamment la santé),
- ou nécessitant des connaissances techniques approfondies liées à la nature des produits.

2 - Les trois conditions de validité du stage:

Le **stage en milieu professionnel** est obligatoire. Il a lieu dans une ou deux unités commerciales (voir page 1/2) d'une **taille suffisante** pour justifier le recours à un **technicien supérieur**. Ces entreprises doivent mettre le stagiaire dans une **situation professionnelle conforme aux exigences et à l'esprit du diplôme**.



**Conseils aux candidats relevant de la forme PONCTUELLE de l'épreuve
d'ANALYSE et CONDUITE de la RELATION COMMERCIALE (A.C.R.C)**
1. TEXTES REGLEMENTAIRES :

Il est possible de se procurer les textes réglementaires définissant le programme de formation et les épreuves d'examen conformément à l'arrêté du 30 juillet 2003 et ses annexes ainsi qu'aux arrêtés du 3 janvier 2006 et du 28 février 2007 auprès des Centres Régionaux de Documentation Pédagogique ou dans la rubrique « enseignement supérieur » du site www.education.gouv.fr.

2. CANDIDATS CONCERNES

Les candidats qui passent l'épreuve d'ACRC sous sa forme ponctuelle sont :

- Les candidats scolaires des établissements privés hors contrat
- Les apprentis des CFA et des sections d'apprentissage non habilités au CCF,
- Les stagiaires de la formation professionnelle continue des établissements publics non habilités au CCF ou des établissements privés,
- Les candidats de l'enseignement à distance,
- Les candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle.

3. OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE :

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre en responsabilité des activités courantes dans une unité commerciale (voir **annexe 13** « *Le stage en unité commerciale* ») et les connaissances mobilisées à cette occasion et ce, dans le cadre de ses missions et de ses périodes d'immersion de première année.

4. DOSSIER ACRC :

L'épreuve prend appui sur un dossier produit par le candidat. Ce dossier comprend :

- une partie donnant lieu à un contrôle avant l'épreuve,
- une partie servant de support au déroulement de l'épreuve.

Si le dossier n'est pas déposé dans les délais prévus auprès du centre d'examen, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

4.1 Partie donnant lieu à un contrôle avant l'épreuve:

Une commission de contrôle vérifie l'ensemble des dossiers. Cette commission atteste de la validité de l'inscription.

Le candidat ne remplissant pas l'une des conditions ci-dessous est informé qu'il doit se mettre en conformité, sous peine de ne pouvoir se présenter à l'épreuve. Les pièces manquantes doivent être déposées au centre d'examen au plus tard le jour de l'épreuve. Si la mise en conformité n'est pas effectuée, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

Les points de contrôle du dossier sont les suivants :
■ Pour les candidats scolaires :
➤ la structure du stage:

Il se décompose en *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* et en *Périodes d'immersion totale en entreprise*. Voir **annexe 4** « *Certificat de stage ACRC* ».

➤ la durée du stage de première année:

- 10 demi-journées au minimum et 20 demi-journées au maximum pour les *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* ;
- 5 semaines minimum pour les *Périodes d'immersion totale en entreprise*.

Voir **annexe 4** « *Certificat de stage ACRC* »..

Attention: le cumul des semaines de stage réalisées en première année et en deuxième année est de 12 à 14 semaines. Voir **annexe 19** « *Attestation de cumul* ».

➤ la conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir **annexe 5** « *Attestation de conformité du dossier d'ACRC* ».

■ **Pour les candidats se présentant au titre de l'alternance ou de l'expérience professionnelle**

➤ la réalisation du contrat à la date de dépôt du dossier : l' « Attestation de réalisation de contrat ».

Attention : le candidat devra produire autant d' "Attestations de réalisation de contrat" que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

➤ la conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat, attestée par le formateur et le tuteur.

Voir *annexe 5* « Attestation de conformité du dossier d'ACRC ».

4.2. Partie servant de support au déroulement de l'épreuve :

L'épreuve prend appui sur un dossier produit par le candidat. Ce dossier support est descriptif de son activité et des diverses missions qu'il a réalisées en entreprise au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle dans le cadre de sa « prise en responsabilité des activités courantes » d'une unité commerciale. Il faut comprendre par mission, ensemble cohérent d'activités ponctuelles matérialisé par une fiche bilan

Le dossier support, personnel au candidat, est constitué à son initiative. Les missions sont individuelles et authentifiées par le tuteur et le professeur du candidat. Le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas permis.

Le dossier support fourni par le candidat au jury est structuré en quatre grandes parties :

- un descriptif de l'unité commerciale dans son contexte géographique, organisationnel et commercial (trois pages maximum);
- un descriptif du système d'information commerciale de l'unité commerciale (2 pages maximum) ;
- un *Récapitulatif des activités ponctuelles et des missions confiées dans le cadre de ses relations avec la clientèle (annexe 7)* ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre. Le récapitulatif est suivi d'autant de *Fiches bilan (annexe9)* que de missions ;
- un *Récapitulatif des activités ponctuelles et missions confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale (annexe 8)* ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre. Le récapitulatif est suivi d'autant de *Fiches bilan (annexe9)* que de missions.

5. DEROULEMENT DE L'EPREUVE:

5.1 - Organisation de l'épreuve

Les candidats sont reçus dans le centre d'examen qui contrôle pièce d'identité et convocation. Ils attendent de composer en salle d'attente pour ensuite passer en loge de préparation pour traiter le sujet qui leur est remis.

Les candidats sont convoqués par demi-journée (8h ou 14h), ils n'ont aucune possibilité de sortie de la salle d'attente avant leur passage en loge de préparation.

En loge de préparation, les candidats préparent le sujet prévu pendant 45 minutes. Ils ne peuvent communiquer entre eux ni avec l'extérieur (interdiction de téléphones portables et de tout moyen de communication à distance).

5.2 - L'épreuve

A l'issue de la préparation, les candidats se présentant devant la commission d'interrogation qui se compose de deux examinateurs.

L'épreuve se déroule en 2 parties distinctes :

Première partie de l'interrogation, Expérience en unité commerciale - 30 minutes au maximum :

➤ 10 minutes au maximum pour la présentation par le candidat :

- du contexte géographique, organisationnel et commercial et de l'unité commerciale dans laquelle il a exercé ;
- du système d'information commerciale de cette unité commerciale ;

➤ le reste du temps est consacré à un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien porte sur les activités, les missions, l'utilisation du SIC ainsi que les connaissances mobilisées.

Deuxième partie de l'interrogation : Analyse et résolution d'une situation problème -15 minutes au maximum :

L'exposé du candidat est suivi d'un échange avec la commission d'interrogation.

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009
EPREUVE PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITE COMMERCIALE**

ATTESTATION DE CONFORMITE DU DOSSIER DE "P.D.U.C"

<u>STAGIAIRE :</u> Nom : Prénom :	<u>UNITE COMMERCIALE :</u> Raison sociale : Adresse :	
INTITULE DU PROJET :		
DATES DE REALISATION :		
ELEMENTS DU DOSSIER A CERTIFIER	Signature du tuteur + cachet de l'entreprise	Signature du formateur + cachet de l'établissement de formation
❖ conformité du projet au contexte de l'entreprise d'accueil		
❖ réalité du travail d'étude mené par le candidat		

Attention : le tableau ci-dessous n'est à compléter que dans le cas d'un projet collectif

CAS EXCEPTIONNEL D'UN PROJET COLLECTIF DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITE COMMERCIALE

Liste des participants (3 au maximum)	Tâches réalisées par chaque participant

CERTIFICATION DES ELEMENTS CONCERNANT LE PROJET COLLECTIF

Nom et signature du tuteur + cachet de l'entreprise	Nom et signature du formateur + cachet de l'établissement de formation
---	--

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009
EPREUVE PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITE COMMERCIALE

CERTIFICAT DE STAGE « P.D.U.C » POUR LES CANDIDATS SCOLAIRES

<p>➤ <u>STAGIAIRE :</u></p> <p>NOM :</p> <p>PRENOM(S) :</p> <p>Né(e) le :/...../.....à :</p> <p>SIGNATURE :</p>	<p>➤ <u>ETABLISSEMENT SCOLAIRE :</u></p> <p>NOM :</p> <p>ADRESSE :</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE:</p> <p>FAX :</p> <p><i>(apposer le cachet de l'établissement de formation)</i></p>
---	---

➤ **PERIODES DE STAGE EFFECTUEES PAR LE STAGIAIRE**

<p>1/ MISSIONS PREPARATOIRES ET DE SUIVI Rappel: 20 demi-journées maximum et 10 minimum</p>	<p>Nombre de demi-journées</p> <div style="border: 2px solid black; height: 20px; width: 100%;"></div>										
<p>2/ PERIODES D'IMMERSION TOTALE Rappel: 5 semaines au minimum</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Nombre de journées ouvrables</th> <th style="width: 50%;">Nombre de semaines</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 30px;">DU AU.....</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;">DU AU.....</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;">DU AU.....</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;">TOTAL</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre de journées ouvrables	Nombre de semaines	DU AU.....		DU AU.....		DU AU.....		TOTAL	
Nombre de journées ouvrables	Nombre de semaines										
DU AU.....											
DU AU.....											
DU AU.....											
TOTAL											

<p>➤ <u>ENTREPRISE :</u></p> <p>RAISON SOCIALE :</p> <p>CODE APE :</p> <p>ADRESSE:</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE:</p> <p>FAX :</p> <p>Mail:</p>	<p>➤ <u>TUTEUR :</u></p> <p>NOM :</p> <p>ADRESSE DE L'UNITE COMMERCIALE:</p> <p>.....</p> <p>TELEPHONE:</p> <p>FONCTION :</p> <p>SIGNATURE + cachet de l'entreprise</p>
--	---

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009
EPREUVE PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITE COMMERCIALE

ATTESTATION DE CUMUL POUR LES CANDIDATS SCOLAIRES
(PERIODES DE STAGE - PREMIERE ET DEUXIEME ANNEE)

<p>➤ <u>STAGIAIRE :</u></p> <p>NOM : _____</p> <p>PRENOM(S): _____</p> <p>Né(e) le : ____/____/____ à _____</p> <p>SIGNATURE : _____</p>	<p>➤ <u>ETABLISSEMENT SCOLAIRE :</u></p> <p>NOM : _____</p> <p>ADRESSE : _____</p> <p>_____</p> <p>TELEPHONE: _____</p> <p>TELECOPIEUR : _____</p> <p><i>(apposer le cachet de l'établissement de formation)</i></p>
---	---

➤ **PERIODES DE STAGE DE PREMIERE ANNEE (ACRC) EFFECTUEES PAR LE STAGIAIRE:**

MISSIONS PREPARATOIRES ET DE SUIVI	Nombre de demi-journées :	
PERIODES D'IMMERSION TOTALE	Nombre de journées ouvrables	Nombre de semaines
DU AU.....		
DU AU.....		
DU AU.....		
TOTAL		

<p>➤ <u>ENTREPRISE :</u></p> <p>RAISON SOCIALE : _____</p> <p>CODE APE : _____</p> <p>ADRESSE: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>TELEPHONE : _____</p> <p>FAX : _____</p> <p>Mail: _____</p>	<p>➤ <u>TUTEUR :</u></p> <p>NOM : _____</p> <p>ADRESSE DE L'UNITE COMMERCIALE:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>TELEPHONE : _____</p> <p>FONCTION : _____</p> <p>SIGNATURE + cachet de l'entreprise</p>
--	---

➤ **PERIODES DE STAGE DE DEUXIEME ANNEE (PDUC) EFFECTUEES PAR LE STAGIAIRE :**

MISSIONS PREPARATOIRES ET DE SUIVI	Nombre de demi-journées :	
PERIODES D'IMMERSION TOTALE	Nombre de journées ouvrables	Nombre de semaines
DU AU.....		
DU AU.....		
DU AU.....		
TOTAL		

<p>➤ ENTREPRISE : RAISON SOCIALE : _____ CODE APE : _____ ADRESSE: _____ _____ TELEPHONE : _____ FAX : _____ Mail: _____</p>	<p>➤ TUTEUR : NOM : _____ ADRESSE DE L'UNITE COMMERCIALE: _____ _____ TELEPHONE : _____ FONCTION : _____ SIGNATURE : (<i>apposer le cachet de l'entreprise</i>)</p>
--	--

➤ **CUMUL**

MISSIONS PREPARATOIRES ET DE SUIVI DES DEUX ANNEES	TOTAL CUMULE (demi-journées)	
PERIODES D'IMMERSION TOTALE DES DEUX ANNEES	TOTAL CUMULE (jours ouvrables)	TOTAL CUMULE (semaines)

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009
EPREUVE PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITE COMMERCIALE

Liste de contrôle « PDUC »

NOM ET PRENOM DU CANDIDAT : **REDOUBLANT** : OUI
NUMERO DE MATRICULE : : NON

ELEMENTS VERIFIES (Candidats scolaires)	CONFORMITE		Pièces manquantes
	OUI	NON	
Dépôt du dossier			
La responsabilité du projet			
➤ Justification d'un projet collectif (3 étudiants maximum) et liste des tâches par candidat.			
Structure du stage			
➤ Missions professionnelles préparatoires et de suivi			
➤ Périodes d'immersion totale en entreprise			
Durée du stage <i>Certificat de stage</i>			
➤ 10 à 20 demi-journées			
➤ 5 semaines minimum			
Conformité du dossier (<i>Attestation de conformité</i>)			
Cumul des stages sur les 2 ans : 12 à 14 semaines (<i>Attestation de cumul</i>)			

ELEMENTS VERIFIES (candidats apprentis ou stagiaires de la formation professionnelle continue ou issus de l'expérience professionnelle)	CONFORMITE		Pièces manquantes
	OUI	NON	
Dépôt du dossier			
La responsabilité du projet			
➤ Justification d'un projet collectif (3 étudiants au maximum) et liste des tâches par candidat.			
Attestation de réalisation de contrat*			
Conformité du dossier (<i>Attestation de conformité</i>)			

* **Attention** : le candidat devra produire autant d' "Attestations de réalisation de contrat" que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

Date contrôle :

Les pièces manquantes et ou à régulariser sont à fournir le jour de l'épreuve sous forme d'originaux. Pas de fax / Pas de photocopies
En cas de dossier non régularisé le jour de l'épreuve, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve de PDUC.

CONSEILS AUX CANDIDATS DE L'ÉPREUVE PROJET DE DEVELOPPEMENT D'UNE UNITE COMMERCIALE (P.D.U.C)

1 TEXTES REGLEMENTAIRES :

Il est possible de se procurer les textes réglementaires définissant le programme de formation et les épreuves d'examen conformément à l'arrêté du 30 juillet 2003 et ses annexes ainsi qu'aux arrêtés du 3 janvier 2006 et du 28 février 2007 auprès des Centres Régionaux de Documentation Pédagogique ou dans la rubrique "enseignement supérieur" du site www.education.gouv.fr.

2 OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE :

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre des décisions commerciales ayant une incidence directe sur le développement d'une unité commerciale (voir *annexe 13* "Le stage en unité commerciale") en appréciant les conséquences de tous ordres qu'elles entraînent, en estimant leur faisabilité et en mesurant les risques et les opportunités et ce, dans le cadre de ses missions et périodes d'immersion de deuxième année.

3 DOSSIER PDUC :

L'épreuve prend appui sur un dossier produit par le candidat. Ce dossier comprend :

- une partie donnant lieu à un contrôle avant l'épreuve,
- une partie servant de support au déroulement de l'épreuve.

Si le dossier n'est pas déposé dans les délais prévus auprès du centre d'examen, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

3.1 Partie donnant lieu à un contrôle avant l'épreuve:

Avant l'interrogation une commission de contrôle vérifie l'ensemble des dossiers et notamment leur partie administrative. Cette commission atteste de la validité de l'inscription.

Le candidat ne remplissant pas l'une des conditions ci-dessous est prévenu qu'il doit se mettre en conformité, sous peine de ne pouvoir se présenter à l'épreuve. Les pièces manquantes doivent être déposées au centre d'examen, le jour de l'épreuve. Si la mise en conformité n'est pas effectuée, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.

Les points de contrôle du dossier sont les suivants :

■ Pour les candidats scolaires :

➤ la responsabilité du projet:

Le projet est individuel. Si, exceptionnellement, un projet d'envergure nécessite le travail collectif de plusieurs candidats (3 au maximum), la justification du traitement collectif du projet doit figurer dans le dossier. L'*Attestation de conformité du dossier de PDUC (annexe 17)* doit faire apparaître les noms des candidats impliqués dans le projet et la part spécifique de travail de chacun des candidats.

➤ la structure du stage:

Il se décompose en *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* et en *Période d'immersion totale en entreprise*. Voir *annexe 18* « *Certificat de stage PDUC* ».

➤ la durée du stage de deuxième année :

- 10 demi-journées au minimum ou 20 demi-journées au maximum pour les *Missions professionnelles préparatoires et de suivi* ;
- 5 semaines minimum pour les *Périodes d'immersion totale en entreprise*

Voir *annexe 18* « *Certificat de stage PDUC* ».

➤ la conformité du contenu du dossier au projet réel du candidat attestée par le formateur et le tuteur.

Voir *annexe 17* « *Attestation de conformité du dossier de PDUC* ».

➤ le cumul des semaines de stage réalisées en première année et en deuxième année est de 12 à 14 semaines

Voir *annexe 19* « *Attestation de cumul* ».

■ Pour les candidats relevant de l'alternance ou de l'expérience professionnelle :

➤ la responsabilité du projet : Le projet est individuel. Si, exceptionnellement, un projet d'envergure nécessite le travail collectif de plusieurs candidats (3 au maximum), la justification du traitement collectif du projet doit figurer dans le dossier. L'*Attestation de conformité du dossier de PDUC (annexe 17)* doit faire apparaître les noms des candidats impliqués dans le projet et la part spécifique de travail de chacun des candidats.

- la réalisation du contrat à la date de dépôt du dossier : l' « *Attestation de réalisation de contrat* ».
- la conformité du contenu du dossier au projet réel du candidat attestée par le formateur et le tuteur
Voir *annexe 17* « *Attestation de conformité du dossier de PDU* ».

3.2. Partie servant de support à l'épreuve :

L'épreuve s'appuie sur un projet de développement d'une unité commerciale, construit dans le cadre du stage de deuxième année, en cohérence avec la politique globale du réseau dont elle fait souvent partie.

L'approche doit être professionnelle. Elle implique l'utilisation de méthodes d'analyse rigoureuses, d'outils et de techniques adaptés et en particulier du potentiel offert par l'informatique.

C'est au travers d'un diagnostic commercial de son unité commerciale d'accueil (contrat de travail ou stage) que le candidat doit faire émerger un projet qu'il présentera au titre de cette épreuve. Le projet présenté par le candidat peut avoir ou non été mis en œuvre : on se limite à sa conception et aux premières réflexions de mise en œuvre pour l'évaluation. La mise en œuvre n'est pas exigée.

L'épreuve prend appui sur un dossier, personnel au candidat, et constitué à son initiative :

- le dossier collectif ou le dossier de classe n'est pas permis ;
- le projet est individuel et authentifié par le tuteur et le professeur du candidat ;
- le projet présenté peut avoir ou non été mis en œuvre.

Remarque : à titre exceptionnel, le projet peut avoir été mené, pour tout ou partie, par plusieurs candidats collectivement (3 au maximum) mais en ce cas devront apparaître clairement :

- les noms des autres candidats impliqués dans le projet ;
- la part spécifique de travail de chacun des candidats ;
- la justification du traitement collectif du projet.

Le dossier fourni par le candidat (10 pages maximum) est structuré en cinq parties :

- Une analyse commerciale structurée et actuelle de l'unité commerciale dans son contexte local et le cas échéant dans le contexte de son réseau,
- Un diagnostic partiel de l'unité commerciale précisant les conditions, moyens, méthodes permettant d'aboutir et d'étayer ce diagnostic,
- une préconisation, aboutissement d'un choix, justifiée et argumentée,
- une analyse des répercussions humaines, financières et organisationnelles de la préconisation,
- des premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation.

4 DEROULEMENT DE L'EPREUVE :

4.1 - Organisation de l'épreuve :

Les candidats sont reçus dans le centre d'examen qui contrôle pièce d'identité et convocation.

Les candidats sont convoqués par demi-journée (8h ou 14h).

4.2 - L'épreuve :

Les candidats sont interrogés par une commission qui se compose de deux examinateurs.

L'épreuve se déroule en deux parties distinctes :

♦ Partie 1

Les 15 premières minutes au maximum, le candidat présente son projet de développement d'une unité commerciale. En dehors du dossier, le candidat peut présenter tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

Le support de ces documents ne doit pas nécessiter l'utilisation d'un matériel spécifique (micro-ordinateur, vidéo projecteur, rétro projecteur).

♦ Partie 2

L'entretien dure normalement 25 minutes. Il peut éventuellement dépasser cette durée si le candidat n'a pas utilisé tout le temps disponible pour la partie 1.

L'entretien porte sur :

- le contenu, les méthodes et l'argumentation présentés par le candidat pendant la première partie de l'épreuve.
- les connaissances mobilisées par le candidat à l'occasion de la construction de son projet de développement.

BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
Session 2009

EPREUVE PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITE COMMERCIALE - E6 (durée 40 minutes)

RAPPEL IMPORTANT : seul un projet développé dans une unité commerciale (voir annexe 13 « Le stage en unité commerciale ») correspond aux compétences et savoirs associés pouvant être validés dans cette épreuve.

CANDIDAT : Nom : Prénom(s) : Matricule :	Date : <input type="checkbox"/> Matin <input type="checkbox"/> Après midi Commission n°:.....
A/ OBSERVATION DE L'EPREUVE	
PARTIE 1 / PRESENTATION DU PROJET DE DEVELOPPEMENT D'UNE UNITE COMMERCIALE (maximum 15 minutes sans interruption du jury)	- - - + ++
❖ Analyse commerciale structurée et actuelle de l'UC	
❖ Diagnostic partiel de l'UC	
❖ Préconisation, aboutissement d'un choix, justifiée et argumentée	
❖ Analyse des répercussions de la préconisation	
❖ Réflexions sur la mise en œuvre	
Observations de la commission :	
PARTIE 2 / ENTRETIEN (maximum 25 minutes)	- - - + ++
❖ construction du projet	
❖ connaissances mobilisées par le candidat à l'occasion de l'élaboration du projet	
Observations de la commission :	

B/ REPERAGE DES COMPETENCES ET DES SAVOIRS			
COMPETENCES MISES EN ŒUVRE		SAVOIRS ASSOCIES MOBILISES	
C11	Constituer une équipe professionnelle et motivée	S41	Les bases de la mercatique
C22	Assurer la gestion prévisionnelle	S431	Les réseaux d'UC
C23	Assurer la communication des résultats de l'activité	S432	La stratégie mercatique des réseaux d'UC
C3	Piloter des projets d'action commerciale ou de management	S52	Le manager de l'UC
C42	Assurer la qualité de service à la clientèle	S53	Le management de l'équipe de l'UC
C43	Développer et maintenir la clientèle	S54	L'organisation de l'équipe
C5	Gérer l'offre de produits et de services	S55	Le management de projet
C6	Rechercher et exploiter l'information commerciale	S62	La gestion des investissements
Observations sur le projet de développement à partir du dossier, des éléments apportés par le candidat et de l'entretien:		S63	La gestion de l'offre de l'UC
		S64	La gestion prévisionnelle
		S65	L'évaluation des performances de l'UC
		S73	La communication dans la relation managériale
		S74	La communication dans la relation commerciale
		S8	L'informatique commerciale

C/ SYNTHESE ET NOTATION					
CRITERES D'EVALUATION DU CANDIDAT	--	-	+	++	
Qualité et actualité de l'analyse du contexte local de l'UC et de son insertion dans un réseau					
Qualité du diagnostic et de la démarche qui y a conduit					
Diversité des solutions envisagées et adaptation des préconisations					
Repérage et traitement de la diversité des implications humaines, financières, organisationnelles de la décision					
Rigueur de la méthodologie de recherche d'informations					
Rigueur dans l'exploitation des informations commerciales					
Maîtrise des moyens offerts par l'informatique commerciale					
Maîtrise des connaissances et des savoirs faire mobilisés					
Clarté des explications et de l'argumentation					
Qualité de la communication écrite					
COMMENTAIRE SUR L'ENSEMBLE DE LA PRESTATION (justification de la note)					
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 10px;">NOTE SUR 20 ⁽¹⁾</td> </tr> </table>					NOTE SUR 20 ⁽¹⁾
NOTE SUR 20 ⁽¹⁾					
<small>(1) note arrondie au demi-point</small>					

<u>Membres de la commission :</u>	<u>Signatures :</u>

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES
SESSION 2009**

ATTESTATION DE REALISATION DE CONTRAT*

CANDIDAT :

NOM :

PRENOM(S) : **Né(e) le :**/...../..... **à**

ADRESSE :

ENTREPRISE :

RAISON SOCIALE :

CODE APE :

ADRESSE:

TELEPHONE :

FAX :

Mail:

**DATE ET SIGNATURE du responsable
attestant les informations contenues dans
l'encadré ci-dessous: (+ cachet de l'entreprise)**

➤ **ATTESTATION DE REALISATION DU CONTRAT:** du/...../..... au/...../.....

➤ **LIEU DE REALISATION DU CONTRAT (UNITE COMMERCIALE) :**

NOM : **ADRESSE :**

➤ **DUREE DE LA PRESENCE EN ENTREPRISE (semaines) :**

➤ **NATURE DU CONTRAT :**

Apprentissage - Professionnalisation - Autre (préciser)

ETABLISSEMENT DE FORMATION :

NOM :

N°D'IDENTIFICATION :

ADRESSE :

TELEPHONE:

FAX:

**DATE ET SIGNATURE du responsable
(apposer le cachet de l'établissement) :**

**Le candidat devra produire autant d'attestations que de contrats signés pendant toutes les années de formation*