

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR  
MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES  
SESSION 2009**

## CALENDRIER DES EPREUVES

### ➤ CALENDRIER DES EPREUVES ORALES PONCTUELLES:

- Le calendrier des épreuves orales est le suivant (sauf pour la Nouvelle Calédonie) :  
pour les épreuves orales d'ACRC, de PDUC et de LANGUES VIVANTES le calendrier est laissé à l'initiative des recteurs, elles ne pourront toutefois pas commencer avant le 11 mai 2009.
- Pour la Nouvelle Calédonie, le calendrier est le suivant :  
les épreuves orales d'ACRC, de PDUC et de LANGUES VIVANTES commenceront à partir du 7 décembre 2009.

### ➤ CALENDRIER DES EPREUVES ORALES EN CCF :

Le calendrier de ces épreuves est laissé à l'initiative des chefs d'établissement. L'épreuve d'ACRC ne pourra se tenir avant le 6 novembre 2008 (27 avril 2009 pour la Nouvelle Calédonie).

### ➤ CALENDRIER DES EPREUVES ECRITES :

EPREUVES	DATES	HORAIRES		
		Métropole	Mayotte Réunion	Guadeloupe Guyane Martinique
Management et Gestion des Unités Commerciales (groupe II)	Mercredi 13 mai 2009	13h00-18h00	Mayotte 14h00-19h00 Réunion 15h00-20h00	07h00-12h00
Langue vivante 1	Jeudi 14 mai 2009	10h30-12h30	12h30-14h30	06h30-08h30
Economie – Droit	Jeudi 14 mai 2009	14h00-18h00	16h00-20h00	10h00-14h00
Culture générale et expression (groupe II)	Vendredi 15 mai 2009	14h00-18h00	16h00-20h00	10h00-14h00

**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR  
MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES  
SESSION 2009**

**- TABLEAU DES REGROUPEMENTS INTERACADEMIQUES -**

Toutes les académies sont autonomes à l'exception de celles figurant dans le tableau ci-dessous :

ACADEMIES RATTACHEES	CENTRES D'EPREUVES		ACADEMIES PILOTES	
	ECRIT	ORAL	CENTRES DE CORRECTIONS	CENTRES DE DELIBERATION
Corse	Corse	Corse	Aix-Marseille	Aix-Marseille
Polynésie Française	Polynésie Française	Polynésie Française	Aix-Marseille	Aix-Marseille
Mayotte	Mayotte	Mayotte	La Réunion	La Réunion
Nouvelle Calédonie	Nouvelle Calédonie	Nouvelle Calédonie	Aix-Marseille	Nouvelle Calédonie
Martinique	Martinique	Martinique	Guadeloupe	Guadeloupe
Guyane	Guyane	Guyane	Guadeloupe	Guadeloupe

**Brevet de Technicien Supérieur  
Management des Unités commerciales  
Session 2009**

**- REGLES DE PRESENTATION DU LIVRET SCOLAIRE -**

Une présentation correcte du livret scolaire est indispensable pour permettre au jury de porter un jugement fiable sur les indications qu'il renferme.

Il conviendra en particulier de veiller à :

1. **renseigner chaque ligne du livret par une note et une appréciation** reportées par le professeur responsable de l'enseignement correspondant ;
2. **compléter toutes les rubriques** en particulier celles qui comportent des informations statistiques ;
3. **tracer au verso le graphique** qui ne prendra en compte que les résultats de la deuxième année.

La représentation (profil de la classe en noir, profil du candidat en rouge) ne devra faire apparaître **aucun signe distinctif** mais deux lignes brisées continues (aucun repère: pas de points d'intersection, ni de croix ...) et d'épaisseur normale.







**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES  
SESSION 2009**

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

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

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

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

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

<b><u>STAGIAIRE :</u></b> <b>Nom :</b> ..... <b>Prénom(s) :</b> .....	<b><u>UNITE COMMERCIALE :</u></b> <b>Raison sociale :</b> ..... <b>Adresse :</b> .....
---	--

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) DU CANDIDAT : .....	REDOUBLANT : <input type="checkbox"/> OUI
NUMERO DE MATRICULE : .....	<input type="checkbox"/> NON

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

ELEMENTS VERIFIES (candidats apprentis ou stagiaires de la formation professionnelle continue ou issus de l'expérience professionnelle)	CONFORMITE		Pièces manquantes
	OUI	NON	
<b>Dépôt du dossier</b>			
<b>Attestation(s) de réalisation de contrat(s) (1)</b>			
<b>Conformité du dossier (Attestation de conformité)</b>			

(1) **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**

**IMPORTANT**

- Les pièces manquantes et ou à régulariser sont à fournir au plus tard le jour de l'épreuve sous forme d'originaux. Pas de fax / Pas de photocopies.
- En cas de dossier non régularisé au plus tard 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**

<p style="text-align: center;">.....</p>
--

**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)*

<b><u>STAGIAIRE :</u></b> Nom : ..... Prénom(s) : .....		<b><u>UNITE COMMERCIALE :</u></b> Raison sociale : ..... Adresse : ..... .....	
<b><u>Intitulé de la mission :</u></b>  		<b><u>Période :</u></b>  	
<b>COMPETENCES MISES EN OEUVRE</b>		<b>SAVOIRS ASSOCIES MOBILISES</b>	
<b>C12</b>	Organiser le travail	<b>S41</b>	Les bases de la mercatique
<b>C21</b>	Assurer le fonctionnement de l'UC	<b>S421</b>	La relation commerciale et son contexte
<b>C41</b>	Vendre	<b>S422</b>	La relation commerciale et le marché
<b>C42</b>	Assurer la qualité de service à la clientèle	<b>S423</b>	La relation commerciale et la mercatique opérationnelle de l'unité commerciale
<b>C51</b>	Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle	<b>S424</b>	Le contexte organisationnel de l'unité commerciale
<b>C52</b>	Gérer les achats et les approvisionnements	<b>S425</b>	L'évaluation des performances
<b>C53</b>	Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel	<b>S531</b>	Le contexte réglementaire
<b>C54</b>	Dynamiser l'offre de produits et de services	<b>S532</b>	L'équipe commerciale
<b>C63</b>	Enrichir et exploiter le système d'information commerciale	<b>S54</b>	L'organisation de l'équipe
<b>C64</b>	Intégrer les technologies de l'information dans son activité	<b>S61</b>	Gestion courante de l'UC
		<b>S63</b>	Gestion de l'offre de l'UC
		<b>S65</b>	Evaluation des performances de l'UC
		<b>S7</b>	Communication
		<b>S82</b>	L'organisation de l'information
		<b>S84</b>	Informatique appliquée à la gestion de la relation avec la clientèle
		<b>S853</b>	La mise en place de l'offre dans l'UC
		<b>S87</b>	Présentation et diffusion de l'information commerciale
<b>ANALYSE SYNTHETIQUE DE LA MISSION</b> (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**  
**EPREUVE D'ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE**  
**SESSION 2009**

**FORME CCF**

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 :**.....

INTITULES DES MISSIONS	C21	C41	C42	C5	C63	C64

INTITULES DES ACTIVITES PONCTUELLES	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 CCF**

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 :**.....

INTITULES DES MISSIONS	C12	C21	C63	C64

Intitulés des activités ponctuelles	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 - 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.**

<b><u>CANDIDAT :</u></b>		<b>Date :</b> .....			
Nom : .....		<input type="checkbox"/> Matin			
Prénom(s) : .....		<input type="checkbox"/> Après midi			
Matricule : .....		Commission n°:.....			
<b>A/ DEROULEMENT DE L'EPREUVE</b>					
<b>Partie 1 – PRESENTATION DE L'UNITE COMMERCIALE, CADRE DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES – ENTRETIEN SUR LES MISSIONS ET ACTIVITES REALISEES EN UNITE COMMERCIALE</b>	--	-	+	++	
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					
<b>NUMEROS DES FICHES BILAN SUPPORTS DE L'ENTRETIEN (uniquement pour la forme ponctuelle) :</b>					
<u>Observations de la commission sur la première partie :</u>					
<b>Partie 2 – ANALYSE ET RESOLUTION DE LA SITUATION PROBLEME</b> 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	
<b>Observations sur le contenu des activités et missions à partir du dossier, des éléments apportés par le candidat et de l'entretien:</b>			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				
<b>COMMENTAIRE SUR L'ENSEMBLE DE LA PRESTATION (justification de la note)</b>				<b>NOTE SUR 20<sup>(1)</sup></b>

(1) note arrondie au demi point

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

## 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, ...

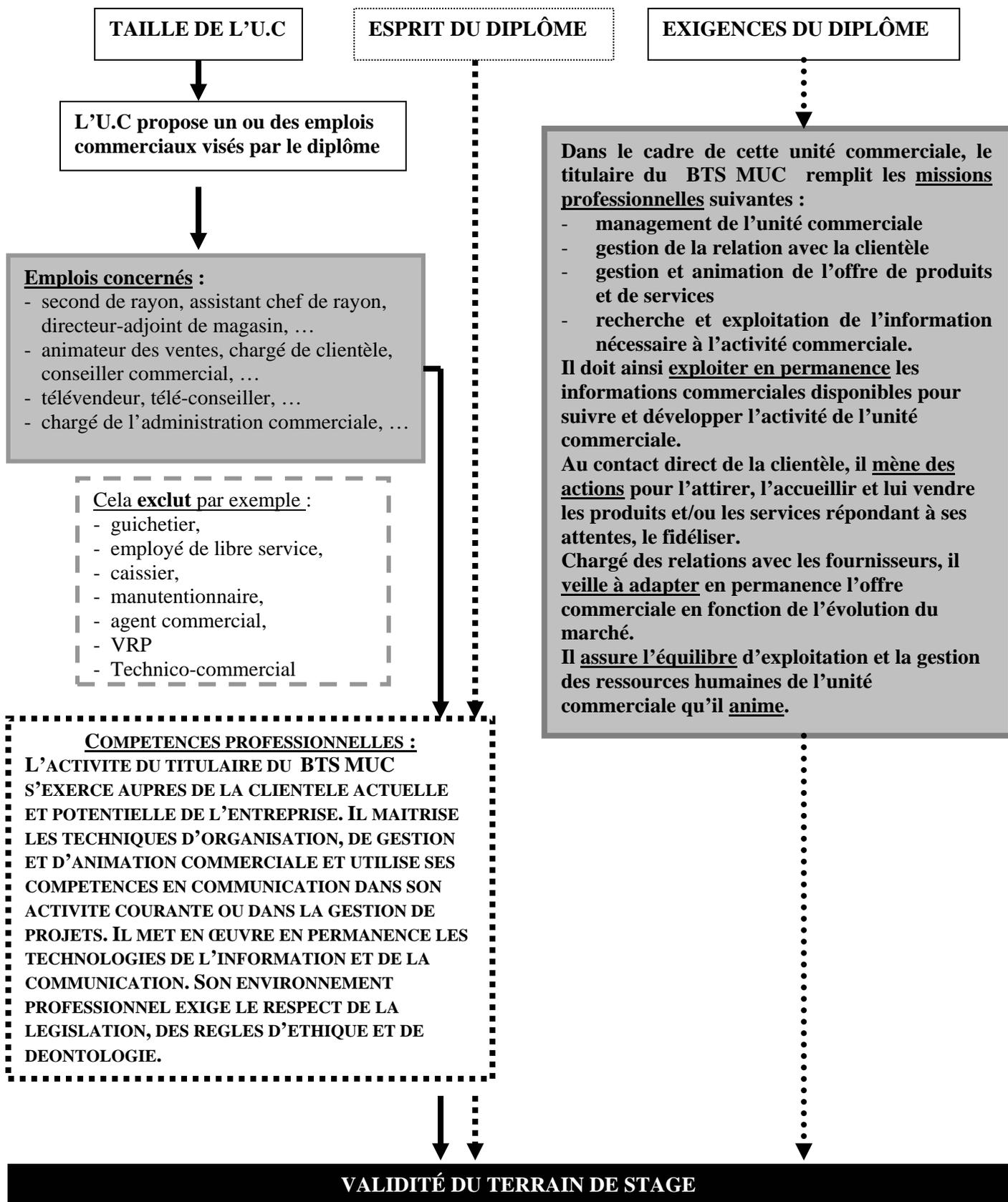
Ces entreprises s'adressent aussi bien à une clientèle de particuliers (grand public) que de professionnels (entreprises, administrations, professions libérales, artisans, ...).

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](http://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.

Le dossier d'ACRC est déposé au centre d'examen environ 15 jours avant le début de l'épreuve, à une date fixée par chaque Rectorat.

**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 Des 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 Des 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.

**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 13h30), 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 présentent 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.

**6. CALENDRIER : L'épreuve d'ACRC se déroulera à partir du 11 mai 2009 (à partir du 7 décembre 2009 pour la Nouvelle Calédonie)**

**Conseils aux candidats relevant du Contrôle en Cours de Formation (CCF) pour 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](http://www.education.gouv.fr).

**2/CANDIDATS CONCERNES :**

Les candidats qui passent l'épreuve d'ACRC en contrôle en cours de formation (CCF) sont :

- Les candidats scolaires des établissements publics et privés sous contrat
- Les apprentis des CFA et des sections d'apprentissage habilités au CCF,
- Les stagiaires de la formation professionnelle continue des établissements publics habilités au CCF.

**3/OBJECTIFS DE L'EPREUVE :**

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.

Le dossier d'ACRC est déposé dans l'établissement dont dépend le candidat à une date fixée par le chef d'établissement.

**Si le dossier n'est pas déposé dans les délais prévus, le candidat ne sera pas autorisé à passer l'épreuve.**

**4.1 Partie donnant lieu à un contrôle avant 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 apprentis ou stagiaires de la formation professionnelle continue :**

➤ **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 et de son système d'information commerciale (cinq pages au maximum) ;
- un récapitulatif des missions et activités confiées dans le cadre de ses relations avec la clientèle ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre (*annexe 10*);
- un récapitulatif des missions et activités confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale ainsi que les utilisations qu'il a pu faire des ressources informatiques dans ce cadre (*annexe 11*).

#### **5/ DEROULEMENT DE L'EPREUVE:**

##### ***5.1 -Organisation de l'épreuve***

Les périodes d'évaluation sont fixées par chaque établissement à partir du 06 novembre 2008.

Les évaluations d'un ou plusieurs des étudiants sont étalées dans la période préalablement fixée. Lorsque leur(s) formateur(s) estime(nt) que plusieurs étudiants sont prêts à être évalués, ceux-ci sont convoqués par le chef d'établissement dans la période fixée.

En cas d'absence injustifiée, le candidat ne peut pas être évalué pour cette épreuve, le diplôme ne pourra lui être délivré.

##### ***5.2 – La situation d'évaluation***

Le candidat dispose d'un temps de préparation d'une durée de 45 minutes pour la situation problème.

La situation d'évaluation se déroule en deux parties :

- une présentation par le candidat de l'unité commerciale dans laquelle il a exercé, du système d'information commerciale de cette unité suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation. Cet entretien porte sur les activités, les missions, l'utilisation du SIC ainsi que les connaissances mobilisées. La durée totale de cette partie est de 30 minutes au maximum ;
- un exposé suivi d'un entretien à partir de la situation problème. La durée totale de cette partie est de 15 minutes maximum.

La durée totale de l'interrogation ne peut excéder 45 minutes.

#### **6/CALENDRIER :**

L'épreuve d'ACRC en Contrôle en cours de formation (CCF) se déroulera à partir du 6 novembre 2008 (à partir du 27 avril 2009 pour la Nouvelle Calédonie)

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES DU CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION POUR LES BTS TERTIAIRES - Session 2009

Pour les BTS management des unités commerciales, négociation et relation client, responsable d'hébergement, à compter de la session 2009, les étudiants de la voie scolaire des établissements publics ou privés sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilitée, de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités, sont autorisés à passer au moins une épreuve professionnelle en contrôle en cours de formation (CCF).

Au fur et à mesure des rénovations, cette mesure sera étendue à d'autres BTS (commerce international, technico commercial, communication des entreprises, assistants...)

La réglementation entraîne des modifications dans l'organisation de la formation et dans les modalités d'évaluation des compétences propres à l'épreuve présentée en CCF.

### 1. Textes réglementaires

Textes intéressant les diplômés de niveau 3 (BTS)

- Arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le CCF au baccalauréat professionnel, au brevet professionnel et au brevet de technicien supérieur.
- Note de service 97-077 du 18 mars 1997 relative à la mise en œuvre du CCF au brevet de technicien supérieur, au baccalauréat professionnel et au brevet professionnel.
- Décret n° 2004-1380 du 15 décembre 2004 ;
- Arrêtés de création des différents diplômes concernés.

Pour mémoire, textes concernant les diplômés de niveau 4 et 5

- Arrêté du 29 juillet 1992 portant sur les modalités d'organisation et de prise en compte des épreuves en CCF pour la délivrance des BEP et des CAP.
- Règlement général des baccalauréats professionnels (décret 95-663 du 9 mai 1995 modifié par le décret 96-841 du 23 septembre 1996).
- Note de service 97-203 relative à la mise en œuvre de la nouvelle réglementation du baccalauréat professionnel.

### 2. Principe général

L'évaluation est pratiquée par le ou les formateurs du candidat lorsqu'un bloc significatif de compétences représentatives de la formation est acquis.

L'application de ce principe a 5 conséquences principales :

- Des étudiants - candidats évalués pendant leur formation ;
- Des évaluateurs – formateurs du candidat ;
- Des compétences terminales, issues du référentiel, à évaluer une seule fois ;
- Des compétences contrôlées par sondage ;
- Des moments d'évaluation variables selon les centres de formation et selon les étudiants.

### 3. Les situations d'évaluation

La mise en œuvre du CCF s'appuie sur la notion de situation d'évaluation.

Celle-ci se caractérise par :

- un contexte professionnel, décrit dans le référentiel des activités professionnelles au travers des fonctions ;
- des compétences terminales, à évaluer, et des savoirs, à mobiliser, indiqués de façon exhaustive et limitative dans le référentiel ;
- des conditions de réalisation (les outils utilisables, les contraintes à prendre en compte ...), indiquées dans le référentiel dans la colonne « on donne » du tableau des compétences à acquérir ;
- des critères d'évaluation explicites, indiqués dans le référentiel, et des niveaux d'exigences<sup>1</sup>, identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle et communs à tous les centres de formation.

Ces situations d'évaluation font partie intégrante du processus de formation. Elles ne diffèrent pas, dans leur contenu, des situations de formation car elles relèvent de références communes (les compétences à faire acquérir).

Les situations d'évaluation ne visent pas à évaluer obligatoirement de façon exhaustive toutes les compétences. En conséquence, les compétences non évaluées sont réputées acquises.

Le candidat est informé par l'évaluateur - formateur des objectifs visés par les situations d'évaluation : conditions de réalisation, modalités, critères d'évaluation.

<sup>1</sup> Niveau d'exigence : niveau terminal minimum à atteindre pour considérer la compétence comme acquise (niveau nécessaire pour avoir au minimum 10 sur 20 lors de l'évaluation)

#### 4. Les périodes d'évaluation

Les périodes d'évaluation :

- sont prédéfinies et indiquées par la circulaire nationale d'organisation propre à chaque diplôme. Elles sont portées à la connaissance des étudiants dès le début de la formation ;
- s'intègrent dans la progression pédagogique de l'ensemble de l'équipe des formateurs, toutes disciplines confondues.

Ces périodes d'évaluation sont placées en seconde année de formation, mêmes si certaines compétences peuvent être acquises dès la fin de la première année, afin que l'étudiant - candidat puisse bénéficier du temps nécessaire à la constitution du dossier réglementaire.

Les moments d'évaluations sont fixés à l'intérieur de ces périodes et peuvent varier :

- d'un étudiant à un autre<sup>2</sup> ;
- d'un centre à un autre, en fonction du projet pédagogique de l'équipe ;
- d'une année sur l'autre, en fonction de l'activité et du niveau des étudiants concernés.

#### 5. L'évaluation

Elle est effectuée par un formateur ayant ou ayant eu le candidat en formation et un professionnel. La connaissance du travail réel (et non déclaratif) accompli par le candidat, des progrès réalisés pendant la formation et du niveau atteint préalablement est indispensable à une évaluation pertinente.

L'objectif est de faire converger « évaluation formative » et « évaluation certificative ».

Lorsque le(s) formateur(s) estime(nt) que plusieurs étudiants ont acquis un bloc significatif de compétences représentatives de la formation et précisées de façon limitative dans la définition d'épreuve, ceux-ci sont convoqués par le chef d'établissement.

En cas d'absence injustifiée, le candidat ne peut pas être évalué pour cette épreuve, le diplôme ne pourra lui être délivré. En cas d'absence justifiée, le candidat peut être reconvoqué pendant la période d'évaluation.

Ces possibilités d'évaluation d'un petit groupe d'étudiants ne conduisent pas à interrompre la formation des autres étudiants du groupe.

Le total des durées des différentes situations d'évaluation ne peut excéder la durée maximale prévue pour l'épreuve ponctuelle terminale équivalente. Les durées prévues pour chaque situation d'évaluation dans le texte définissant l'épreuve en CCF sont des *maxima*.

Les compétences sont certifiées à un niveau d'exigence terminal (dans la colonne « Critères d'évaluation - on exige » du tableau des compétences à acquérir du référentiel). ...).

L'évaluation est globale. La réglementation indique très précisément et de façon limitative les compétences à évaluer pour chaque situation. Ces compétences renvoient elles-mêmes à des situations professionnelles de référence homogènes. Dans le cadre de chaque situation d'évaluation il ne saurait y avoir d'évaluation de compétences isolées, soit par fractionnement dans le temps, soit par notation séparée.

Les critères d'évaluation sont les mêmes que ceux de l'épreuve ponctuelle terminale. Les grilles d'évaluation de chaque situation d'évaluation seront définies par la circulaire nationale d'organisation de chacun des diplômes.

En tout état de cause, quel que soit le niveau atteint, un étudiant devra impérativement avoir été évalué à la fin de la (ou des) périodes prévues.

Remarque : les étudiants des établissements hors contrat, CFA et centre de formation professionnelle continue non habilités ne sont pas concernés par cette réglementation.

Par ailleurs, conformément à la réglementation, les candidats des établissements publics et privés sous contrat, des CFA ou section d'apprentissage habilités, de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités, peuvent être contraints de passer l'épreuve sous sa forme ponctuelle, sur décision rectoriale, en cas de dysfonctionnements constatés dans le respect des modalités de mise en oeuvre du CCF.

<sup>2</sup>Pour les BTS prévoyant plusieurs situations d'évaluation, les conséquences pédagogiques de cette modulation possible sont importantes : un étudiant performant sur les compétences requises pour la première situation d'évaluation pourra, grâce à une évaluation précoce, se concentrer plus longuement sur l'acquisition des autres compétences.

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

**ATTESTATION DE CONFORMITE DU DOSSIER DE "PDUC"**

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

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

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

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

<p>➤ <b><u>ENTREPRISE :</u></b>  <b>RAISON SOCIALE :</b> .....</p> <p><b>CODE APE :</b> .....</p> <p><b>ADRESSE:</b> .....</p> <p>.....</p> <p><b>TELEPHONE:</b> .....</p> <p><b>FAX :</b> .....</p> <p><b>Mail:</b> .....</p>	<p>➤ <b><u>TUTEUR :</u></b>  <b>NOM :</b> .....</p> <p><b>ADRESSE DE L'UNITE COMMERCIALE:</b>          .....</p> <p>.....</p> <p><b>TELEPHONE:</b> .....</p> <p><b>FONCTION :</b> .....</p> <p><b>SIGNATURE + cachet de l'entreprise</b></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>➤ <b><u>STAGIAIRE :</u></b></p> <p><b>NOM :</b> _____</p> <p><b>PRENOM(S):</b> _____</p> <p><b>Né(e) le :</b> ____/____/____ à _____</p> <p><b>SIGNATURE :</b> _____</p>	<p>➤ <b><u>ETABLISSEMENT SCOLAIRE :</u></b></p> <p><b>NOM :</b> _____</p> <p><b>ADRESSE :</b> _____</p> <p>_____</p> <p><b>TELEPHONE:</b> _____</p> <p><b>TELECOPIEUR :</b> _____</p> <p><i>(apposer le cachet de l'établissement de formation)</i></p>
---	---

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

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

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

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

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

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

➤ **CUMUL**

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

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

**LISTE DE CONTROLE « PDUC »**

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

ELEMENTS VERIFIES (Candidats scolaires)	CONFORMITE		Pièces manquantes
	OUI	NON	
<b>Dépôt du dossier</b>			
<b>La responsabilité du projet</b>			
➤ Justification d'un projet collectif (3 étudiants maximum) et liste des tâches par candidat.			
<b>Structure du stage</b>			
➤ Missions professionnelles préparatoires et de suivi			
➤ Périodes d'immersion totale en entreprise			
<b>Durée du stage</b> <i>Certificat de stage</i>			
➤ 10 à 20 demi-journées			
➤ 5 semaines minimum			
<b>Conformité du dossier</b> ( <i>Attestation de conformité</i> )			
<b>Cumul des stages sur les 2 ans : 12 à 14 semaines</b> ( <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	
<b>Dépôt du dossier</b>			
<b>La responsabilité du projet</b>			
➤ Justification d'un projet collectif (3 étudiants au maximum) et liste des tâches par candidat.			
<b>Attestation(s) de réalisation de contrat (s) (1)</b>			
<b>Conformité du dossier</b> ( <i>Attestation de conformité</i> )			

(1) **Attention**: le candidat devra produire autant d'« Attestations de réalisation de contrat » que de contrats signés pendant toutes les années de formation.

(2)

Date contrôle : .....

**Visa contrôle**

**Important :**

- Les pièces manquantes et ou à régulariser sont à fournir au plus tard le jour de l'épreuve. Pas de fax / Pas de photocopies
- En cas de dossier non régularisé au plus tard 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](http://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.

Le dossier de PDUC est déposé au centre d'examen environ 10 jours avant le début de l'épreuve, à une date fixée par chaque Rectorat.

**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 ».

**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 ».

### **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.**

<b><u>CANDIDAT :</u></b> Nom : ..... Prénom(s) : ..... Matricule : .....	Date : ..... <input type="checkbox"/> Matin <input type="checkbox"/> Après midi Commission n°:.....
<b>A/ OBSERVATION DE L'EPREUVE</b>	
<b>PARTIE 1 / PRESENTATION DU PROJET DE DEVELOPPEMENT D'UNE UNITE COMMERCIALE (maximum 15 minutes sans interruption du jury)</b>	- -      -      +      + +
❖ 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	
<b><u>Observations de la commission :</u></b>  	
<b>PARTIE 2 / ENTRETIEN (maximum 25 minutes)</b>	- -      -      +      + +
❖ construction du projet	
❖ connaissances mobilisées par le candidat à l'occasion de l'élaboration du projet	
<b><u>Observations de la commission :</u></b>  	

<b>B/ REPERAGE DES COMPETENCES ET DES SAVOIRS</b>			
<b>COMPETENCES MISES EN ŒUVRE</b>		<b>SAVOIRS ASSOCIES MOBILISES</b>	
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
<b>Observations sur le projet de développement à partir du dossier, des éléments apportés par le candidat et de l'entretien:</b>		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

<b>C/ SYNTHESE ET NOTATION</b>				
<b>CRITERES D'EVALUATION DU CANDIDAT</b>	--	-	+	++
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				
<b>COMMENTAIRE SUR L'ENSEMBLE DE LA PRESTATION (justification de la note)</b>				
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; display: inline-block;"> <p style="text-align: center;"><b>NOTE SUR 20 <sup>(1)</sup></b></p> </div>				
<p>(1) note arrondie au demi-point</p>				

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

**BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES  
SESSION 2009**

**ATTESTATION DE REALISATION DE CONTRAT**

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

**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) :