

Objet : BTS Management des Unités Commerciales - Session 2015
Référence : Vu le décret n° 2013-756 du 19 août 2013 relatif aux dispositions réglementaires des livres VI et VII du code de l'éducation portant règlement général du BTS.

Vu l'arrêté du 30 juillet 2003 portant création du BTS MUC modifié par l'arrêté du 3 janvier 2006, par l'arrêté du 28 février 2007 et par l'arrêté du 5 avril 2013.

**CIRCULAIRE NATIONALE DU
BTS MANAGEMENT DES UNITES COMMERCIALES**

L'académie d'Aix - Marseille a été chargée par le Directeur général de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) de définir les modalités générales d'organisation du B.T.S. Management des Unités Commerciales pour la session 2015.

Les informations contenues dans cette circulaire et les 14 annexes doivent être communiquées aux établissements de formation.

I - Organisation de l'examen

1. Dates des épreuves

Les épreuves de la session 2015 du B.T.S. Management des Unités Commerciales se dérouleront selon le calendrier joint en *Annexe 1*.

2. Regroupements inter académiques

Ces regroupements et les académies autonomes sont précisés en *Annexe 2*.

Conformément aux instructions ministérielles, les académies pilotes assureront la gestion des candidats quelle que soit leur origine géographique, les académies d'origine resteront chargées de l'inscription des candidats et de la délivrance du diplôme.

Conformément à la circulaire ministérielle n° 89-093 du 13 avril 1989, le règlement des frais sera assuré par l'académie pilote qui adresse les convocations, selon le principe "qui convoque, paie" (sauf pour les académies de Guadeloupe, Guyane, Martinique ainsi que Mayotte, Polynésie française et Nouvelle Calédonie).

3. Livret scolaire

Le modèle de livret scolaire et les consignes relatives à sa présentation sont fournis en *Annexe 3*. Il appartient à chaque académie de le faire reproduire recto-verso pour diffusion auprès des établissements et, éventuellement, des académies rattachées.

4. Epreuves écrites

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.

5. Organisation des travaux des commissions des épreuves E5 et E6

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.

Un temps de lecture des dossiers doit être prévu chaque jour en amont des interrogations. Il est conseillé que les commissions d'interrogation interrogent au maximum 7 candidats par journée.

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

6. Conditions de présentation aux épreuves E5 et E6

La recevabilité des candidatures est réalisée par le service des examens.

Une commission académique de contrôle est chargée de vérifier les éléments suivants pour les candidats passant l'épreuve en forme ponctuelle (*Annexe 4*) :

- Les attestations de stage (*Annexe 5*) ou attestation de réalisation de contrat (*Annexe 6*) ;
- Le dépôt du dossier pour l'épreuve d'ACRC ;
- Les visas de l'entreprise d'accueil et de l'organisme de formation pour le dossier d'ACRC ;
- Le dépôt du dossier pour l'épreuve de PDUC ;
- Les visas de l'entreprise d'accueil et de l'organisme de formation pour le dossier de PDUC ;
- L'attestation de la réalité du travail mené dans le cadre du dossier de PDUC (*Annexe 10*) ;

Conformément à l'arrêté ministériel du 22 juillet 2008, la non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- Absence de dépôt de dossier ;
- Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité organisatrice ;
- Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- Documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

7. Suivi de la qualité des travaux des commissions d'évaluation

Pour chacune des épreuves ou sous-épreuves ponctuelles, une réunion d'entente est organisée avant le début des corrections ou des interrogations. Une réunion d'harmonisation par épreuve ou sous-épreuve est également programmée à l'issue des corrections ou des interrogations.

En ce qui concerne les épreuves évaluées en CCF, une commission académique d'harmonisation se réunit sous l'autorité du président de jury. Tout en respectant la liberté pédagogique des équipes, son objectif est de vérifier la conformité des processus d'évaluation au règlement d'examen. La commission s'assure également de l'équité de traitement des candidats.

8. Jury de délibération :

Le jury de délibération, désigné par le recteur, sera composé conformément aux dispositions de l'article D643-31 du décret n° 2013-756 du 19 août 2013.

II - Déroulement des épreuves

1. Epreuve 1 : Culture Générale et Expression - Écrit 4h - Coefficient 3

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve.

Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

2. Epreuve 2 : Langue vivante 1 - Coefficient 3

La liste des langues autorisées est la suivante : anglais, allemand, arabe, arménien, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu, italien, japonais, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, russe, suédois, turc et vietnamien.

2.1 Epreuve écrite 2h - coefficient : 1,5

Dictionnaire bilingue autorisé

2.2 Epreuve orale 20 minutes - coefficient : 1,5

Cette épreuve est précédée d'un temps de préparation de 20 minutes.

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés.

Il n'est pas exclu que l'un des documents soit un enregistrement proposé à l'écoute collective.

3. Epreuve 3 : Economie – Droit et Management des entreprises - Coefficient 3

3.1 Economie – Droit – Ecrit 4h – Coefficient 2

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à un ensemble de BTS tertiaires.

Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

3.2 Management des entreprises – Ecrit 3h – Coefficient 1

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à un ensemble de BTS tertiaires.

Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

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

Une commission nationale de barème pour l'épreuve de Management et gestion des unités commerciales est organisée par l'académie d'Aix – Marseille. Elle travaillera à distance (web réunion), le... mai 2015 à 14h00. L'adresse du site web de la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiquées ultérieurement par l'intermédiaire des IA-IPR en charge du BTS MUC.

Chaque académie (pilote ou autonome) désigne un professeur pour cette commission, après consultation des IA-IPR concernés. Le professeur désigné est chargé de répercuter les instructions nationales de correction dans son académie.

Après consultation des IA-IPR concernés, il est fait appel pour la correction de l'épreuve de Management et gestion des unités commerciales, aux enseignants assurant l'enseignement de cette matière dans les sections publiques et les établissements privés sous contrat.

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

L'épreuve E5 évalue les compétences suivantes :

C41 Vendre

C42 Assurer la qualité de service à la clientèle

C53 Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel

C54 Dynamiser l'offre de produits et de service

C6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

L'épreuve E5 mobilise les savoirs associés suivants :

S41 les bases de la mercatique

S42 la relation commerciale

S71 introduction à la communication

S72 la communication dans la relation interpersonnelle

S74 la communication dans la relation commerciale

S8 informatique commerciale

L'épreuve E5 s'appuie sur les activités commerciales courantes du/de la candidat(e), menées en unité commerciale, ou à titre de complément lors d'activités proposées par l'équipe pédagogique et relevant des domaines :

- de la maîtrise de la relation commerciale avec la clientèle,
- du contact efficace avec les autres intervenants dans la chaîne de la valeur de l'unité commerciale,
- de l'animation de l'offre,
- de l'utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée aux activités courantes.

5.1 - Contrôle en Cours de Formation (CCF) - Oral - Coefficient 4

Le dossier d'ACRC est constitué de fiches d'activités professionnelles réalisées progressivement tout au long de la formation. Chaque activité est accompagnée d'une évaluation, réalisée par le ou les professeurs.

En fin de parcours de formation, une commission d'évaluation prend en compte la totalité des compétences acquises au cours de la formation au travers des critères précisés par le règlement d'examen et repris dans la grille d'évaluation finale (*Annexe 8*).

Cette évaluation donne lieu à une note sur 20.

La commission d'évaluation est composée :

- d'un professeur de Gestion de la relation commerciale, ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles,
- d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un professeur ayant en charge des enseignements professionnels en STS Management des Unités Commerciales.

5.2 - Forme ponctuelle d'évaluation - Oral - Coefficient 4

L'épreuve prend appui sur un dossier produit par le candidat et déposé auprès du centre d'examen à une période fixée par le Recteur.

Ce dossier, au contenu visé par l'entreprise d'accueil et l'organisme de formation du/de la candidat(e), ou par le/la candidat(e) lorsqu'il/elle ne dépend pas d'un organisme de formation, est constitué de 6 fiches d'activités professionnelles (*Annexe 7*).

Le dossier d'activités professionnelles comporte :

- une fiche d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Vendre »,
- une fiche d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Assurer la qualité de service à la clientèle »,
- une fiche d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Mettre en place un espace attractif et fonctionnel »,
- une fiche d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Dynamiser l'offre de produits et de services »,
- deux fiches d'activités professionnelles mettant en œuvre la compétence « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ».

Ces six fiches, dont la rédaction et le contenu sont personnels, sont réalisées à partir d'une sélection des activités menées par le/la candidat(e) durant ses stages ou dans le cadre de son activité professionnelle.

Chaque fiche présente :

- la date et la durée de l'activité ;
- le contexte professionnel de l'activité ;
- les objectifs poursuivis ;
- la méthodologie utilisée ;
- les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- les résultats obtenus.

Les critères d'évaluation suivants sont utilisés :

- la qualité de l'analyse des spécificités de l'unité commerciale ;
- la qualité de l'analyse des situations professionnelles ;
- l'utilisation pertinente des outils et méthodes ;
- le degré d'autonomie dans les missions menées ;
- l'efficacité du recours aux technologies de l'information et de la communication ;
- l'efficacité de l'interrogation du système d'information ;
- la qualité de l'exploitation du système d'information commercial ;
- le degré de couverture des activités constituant le cahier des charges de l'épreuve ;
- la qualité de la communication.

L'épreuve E5 se déroule en deux temps :

- pendant 10 minutes maximum, le/la candidat(e) présente son contexte et ses activités professionnels, sans être interrompu(e),
- ensuite, pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le/la candidat(e) sur chacune des compétences du domaine commercial ayant fait l'objet d'une fiche d'activités professionnelles.

Au cours de l'épreuve, le candidat doit manipuler l'outil informatique afin de démontrer ses compétences liées au domaine « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ».

Les centres d'examen ne fournissent aucun matériel. L'accès au réseau de télécommunications ne peut être garanti.

Le candidat doit donc disposer d'un matériel autonome et fonctionnel lui permettant de répondre aux exigences de l'épreuve. Il peut s'agir d'un ordinateur portable, d'une tablette, d'un téléphone intelligent (Smartphone) ou de tout autre moyen de communication qui lui assure l'accès à ses documents, la possibilité de les consulter et de les modifier au regard des attendus de l'épreuve. Le candidat peut disposer d'un ou plusieurs de ces appareils. Il doit être en mesure d'assurer la continuité de fonctionnement durant le temps de l'épreuve et ne peut pas compter sur une source d'énergie dans la salle d'interrogation. Si le candidat souhaite avoir un accès au réseau internet, il doit assurer lui-même la connexion.

La commission d'évaluation est composée :

- d'un professeur en charge d'enseignement professionnel en STS Management des unités commerciales,
- d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur en charge d'enseignement professionnel en STS Management des unités commerciales.

L'évaluation est réalisée en utilisant les critères précisés par le règlement d'examen et repris dans la grille d'évaluation (*Annexe 9*).

Elle donne lieu à une note sur 20.

6. Epreuve 6 : Projet de développement d'une unité commerciale

L'épreuve E6 évalue les compétences suivantes :

C3 Piloter des projets d'action commerciale ou de management

C43 Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale

C51 Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle

Cette unité mobilise les savoirs associés suivants :

S43 la mercatique des réseaux d'unités commerciales

S55 le management de projet

S732 la communication et le management de projet

L'épreuve E6 s'appuie sur un projet de développement d'une unité commerciale en cohérence avec la politique globale du réseau dont elle fait le plus souvent partie. Ceci implique non seulement une bonne compréhension du fonctionnement local de l'unité commerciale, mais surtout d'estimer sa marge de manœuvre, d'apprécier son projet dans la globalité de la politique du réseau et de savoir communiquer sur son projet. Ce projet mené dans le cadre d'une unité commerciale se limite à sa conception et aux premières réflexions de mise en œuvre.

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

Les projets de développement d'une unité commerciale relèvent essentiellement :

- du développement de la clientèle : accès à une nouvelle clientèle ou augmentation des achats des clients actuels,
- du développement de l'offre de produits et/ou de services.

6.1 - Contrôle en cours de formation - Oral - Coefficient 4

Le contrôle en cours de formation prend appui sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au fur et à mesure de sa formation. Ce dossier récapitule chacune des étapes du projet de développement de l'unité commerciale :

- diagnostic partiel de l'unité commerciale,
- préconisation comportant une analyse de ses répercussions humaines, financières et organisationnelles,
- premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation.

Pour chacune de ces étapes est jointe l'évaluation qui en a été faite par le ou les professeurs.

Une commission est chargée d'évaluer le degré de maîtrise des compétences associées au projet du/de la candidat(e). La commission d'évaluation est composée :

- d'un professeur de « Développement de l'unité commerciale » ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles,
- d'un professionnel, ou en l'absence de ce dernier d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Management des unités commerciales.

En fin de parcours de formation, une commission d'évaluation prend en compte la totalité des compétences acquises au cours de la formation au travers des critères précisés par le règlement d'examen et repris dans la grille d'évaluation finale (*Annexe II*).

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

6.2 - Forme ponctuelle d'évaluation - Oral - Coefficient 4

L'épreuve E6 s'appuie sur un dossier personnel, descriptif du projet de développement de l'unité commerciale que le candidat a mené au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle.

Le dossier de 10 pages maximum comporte :

- un diagnostic partiel de l'unité commerciale,
- une préconisation comportant une analyse de ses répercussions humaines, financières et organisationnelles,
- des premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation.

Les critères d'évaluation suivants, sont repris dans la grille d'évaluation (*Annexe 12*) :

- qualité et actualité de l'analyse des spécificités de l'unité commerciale et, le cas échéant, de son insertion dans un réseau ;
- qualité du diagnostic et de la démarche qui y a conduit ;
- pertinence et réalisme de la préconisation ;
- repérage des implications humaines, financières, organisationnelles de la préconisation ;
- pertinence du suivi envisagé ;
- clarté et pertinence des explications et de l'argumentation.

En dehors du dossier fourni au jury avant les épreuves, à une période fixée par le recteur de l'académie, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

L'épreuve E6, d'une durée maximale de 40 minutes, se déroule en deux parties :

- pendant 15 minutes maximum sans être interrompu, le candidat présente son projet de développement de l'unité commerciale ;
- pendant le temps restant, la commission d'interrogation interroge le candidat sur le contenu, les méthodes et l'argumentation présentés par le candidat précédemment.

La commission d'interrogation est composée :

- d'un professeur en charge d'enseignement professionnel ;
- d'un professionnel, ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur en charge d'enseignement professionnel en STS Management des unités commerciales.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

7. EF1 langue vivante étrangère 2

La liste des langues autorisées est la suivante : anglais, allemand, arabe, arménien, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu, italien, japonais, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, russe, suédois, turc, vietnamien, basque, breton, catalan, corse, langues mélanésiennes, occitan-langue d'oc, tahitien, langues régionales d'alsace, langues régionales des pays mosellans, langue des signes française.

Epreuve orale d'une durée de 20 minutes maximum, précédée d'un temps de préparation de 20 minutes.

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur des documents appropriés. La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

- LISTE DES ANNEXES -

N°	INTITULE
1	Calendrier des épreuves
2	Tableau des regroupements inter académiques
3	Règles de présentation et livret scolaire
4	Liste de contrôle ACRC et PDUC
5	Attestation de stage
6	Attestation de réalisation de contrat
7	Fiches d'activités professionnelles d'ACRC
8	Grille d'évaluation finale d'ACRC - CCF
9	Grille d'évaluation d'ACRC - Forme ponctuelle
10	Grille d'évaluation finale PDUC - CCF
11	Grille d'évaluation PDUC - Forme ponctuelle
12	Contrôle de recevabilité de la candidature
13	Grille d'évaluation LV
14	Grille d'évaluation EF1