

# Réforme BTS MUC

**Epreuves E5 – E6**

**Forme ponctuelle**

# Les caractéristiques inchangées des épreuves

ACRC - E5	PDUC - E6
Epreuve orale - coefficient 4	
commission d'évaluation composée d'un professeur et d'un professionnel	
Epreuve se déroule en 2 temps :	
- 10mn maximum de présentation du candidat sans être interrompu  -interrogation par la commission d'évaluation durée maximum de l'épreuve : 45mn	- 15 mn maximum de présentation du candidat sans être interrompu  -interrogation par la commission d'évaluation durée maximum de l'épreuve : 40mn
L'épreuve prend appui sur un dossier produit par le candidat (mais son contenu est modifié)	

# L'épreuve E5 – ACRC

## Forme ponctuelle

# Objectif de l'épreuve E5

*« évaluer les aptitudes du candidat à prendre en responsabilité des activités commerciales courantes dans une UC, et les connaissances mobilisées à cette occasion »*

# Les évolutions issues de la réforme concernant l'épreuve E5 - ACRC

- Modification du contenu du dossier professionnel support de l'épreuve
- Modification du contenu de la présentation orale de 10mn du candidat
- Introduction de manipulations obligatoires de l'outil informatique par le candidat, au cours de l'épreuve
- Modification des critères d'évaluation

# Modification du contenu du dossier professionnel support de l'épreuve E5

Le dossier d'activités professionnelles doit comporter **6 fiches d'activités** :

- 1 fiche pour la compétence « Vendre »,
- 1 fiche pour la compétence « Assurer la qualité de service à la clientèle »,
- 1 fiche pour la compétence « Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel »,
- 1 fiche pour la compétence « Dynamiser l'offre de produits et de services »,
- 2 fiches pour la compétence « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ».

→ Chaque fiche fait l'objet d'un modèle normé, dont les rubriques sont à renseigner obligatoirement. (voir annexe 7)

# Modèle d'une fiche d'activités - Epreuve E5

projet circulaire nationale MUC – session 2015 – annexes–2.pdf (page 9 sur 25) — Verrouillé

Annexe 7 (1)

**BTS Management des Unités Commerciales**  
Session 2015  
**Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale**

**Fiche d'activités professionnelles n°1**  
**VENDRE**  
Forme ponctuelle

<b>CANDIDATE</b> NOM : PRENOM(S) :	<b>UNITE COMMERCIALE</b> RAISON SOCIALE : ADRESSE :
------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

**Compétences déclarées (cocher les cases correspondantes)**

<b>Compétence 41 Vendre</b>	
411 Préparer l'entretien de vente	
412 Établir le contact avec le client	
413 Argumenter	
414 Conclure la vente	

**Présentation des activités (à dupliquer autant que nécessaire)**

**Rubriques à renseigner : Date et durée, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.**

Compétences complémentaires éventuellement mobilisées (n° de la compétence, intitulé) :

# Caractéristiques des fiches - Epreuve E5

- Une fiche peut porter sur plusieurs activités.
- Chaque fiche permet d'évaluer une compétence principale mais peut mentionner les compétences complémentaires mobilisées.

# Evaluation des compétences de l'épreuve E5 :

- 8 compétences du référentiel sont évaluées :
  - C41 Vendre (voir détail p.29 du référentiel du BTS MUC)
  - C42 Assurer la qualité du service à la clientèle (p.30)
  - C53 Mettre en place un espace commercial, attractif et fonctionnel (p.36)
  - C54 Dynamiser l'offre de produits et services (p.38)
  - C61 Assurer la veille commerciale (p.39)
  - C62 Réaliser et exploiter des études commerciales (p.40)
  - C63 Enrichir et exploiter le SIC (p.40)
  - C64 Insérer les technologies de l'information dans son activité (p.41)

# Compétences et domaines de compétences

## Epreuve E5

**Ces 8 compétences correspondent à 5 domaines de compétences :**

- Vendre
- Assurer la qualité de service à la clientèle
- Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel
- Dynamiser l'offre de produits et services
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

# Domaines de compétences, fiches d'activités et évaluation - Epreuve E5

L'évaluation des 5 domaines de compétences prend appui sur 6 fiches d'activités normées.

- le domaine de compétence « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale » doit permettre :
- d'évaluer les 4 compétences C61, C62, C63 et C64
  - à partir de 2 fiches d'activités

# Les savoirs associés mobilisés pour l'épreuve E5

- S 41 Les bases de la mercatique
- S 42 La relation commerciale
- S 71 – S 72 – S 74 L'introduction à la communication, la communication dans la relation interpersonnelle, la communication dans la relation commerciale ;
- S 8 L'informatique commerciale

# Domaines de compétences, fiches d'activités et évaluation - Epreuve E5

- Les activités ont été menées par le candidat, durant les périodes en UC
- Les candidats sont autorisés à aller dans une autre UC que leur UC principale pour valider une compétence.

# L'oral de l'épreuve E5

Modification du **contenu de la présentation orale** de 10mn

- Le candidat doit effectuer une présentation sans interruption du jury :
  - du contexte de l'UC
  - de ses activités professionnelles
- Le contenu de cette présentation est libre :
  - le candidat peut présenter exclusivement son UC,
  - plusieurs UC dans lesquelles il a effectué des missions,
  - son UC + les activités menées...
- La présentation peut se faire sur PC

# L'oral de l'épreuve E5

## → Introduction dans l'épreuve de manipulations informatiques

afin d'évaluer la compétence C6 « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale »

- La manipulation de l'outil informatique est obligatoire
- Elle se fait à partir du matériel fourni par le candidat : PC, tablette, smartphone, ....
- 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.
- Le candidat doit prévoir le cas où il ne peut pas se connecter à internet.

# Manipulations informatiques – Epreuve

## E5

- Il n'y a pas de temps dédié spécifiquement à l'informatique, l'évaluation se fait à travers les activités cœur de métier (lié au contexte présenté)
- Il peut y avoir du déclaratif (copies d'écrans) et des manipulations sur machine
- Cas d'un candidat sans outil informatique : on évalue C6 partiellement sans valider la manipulation (validation à minima).

# L'évaluation de l'épreuve E5

- L'évaluation prend appui sur une nouvelle grille d'évaluation (annexe 9)
- La grille permet d'évaluer les 2 parties de l'oral :
  - Partie 1 : La présentation du contexte et des activités
  - Partie 2 : l'entretien
- + Les manipulations demandées de l'outil informatique

# L'évaluation de l'épreuve E5

- Elle prend en compte le **degré de maîtrise des compétences**
- **4 niveaux** de maîtrise sont proposés pour chacune des 8 compétences :
- qui permettent de déterminer un profil du candidat
- à partir duquel la commission propose une note sur 20

# Les degrés de maîtrise des compétences

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page 16 sur 25) — Verrouillé

**Annexe 8 (verso)**

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
Ne peut pas expliquer	Décrit	Analyse	Remédie
N'utilise aucune méthode	Met en œuvre les méthodes	Comprend les méthodes	Adapte les méthodes
Ne mobilise aucun outil	Pratique les outils	Choisit les outils adaptés	Évalue les outils
Donne la main	Fait sous contrôle	Fait en autonomie	Transfère à d'autres situations voire à des tiers
Agit sans information	Agit avec information	Recherche l'information pour agir	Apporte de l'information
Ne communique pas	Fait un compte rendu	Fait comprendre	Fait adhérer

  

EVALUATION DES COMPETENCES				
COMPETENCES	DEGRE DE MAITRISE			
	1	2	3	4
<b>C41</b> Vendre				
<b>C42</b> Assurer la qualité de service à la clientèle				
<b>C53</b> Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel				
<b>C54</b> Dynamiser l'offre de produits et de services				
<b>C61</b> Assurer la veille commerciale				
<b>C62</b> Réaliser et exploiter des études commerciales				
<b>C63</b> Enrichir et exploiter le système d'information commercial				
<b>C64</b> Intégrer les technologies de l'information dans son activité				

Commentaires (justification de la note)

NOTE SUR 20<sup>(1)</sup>

(1) note arrondie au demi-point

# L'Epreuve E6 - PDUC

## Forme ponctuelle

# Objectif de l'épreuve E6

*« Evaluer les aptitudes du candidat à prendre des décisions ayant une incidence directe sur le développement d'une UC en appréciant les conséquences humaines, financières et organisationnelles et en estimant leur faisabilité ».*

# **Les évolutions issues de la réforme concernant l'Epreuve E6 - PDUC Forme ponctuelle**

- Modification du contenu du dossier support de l'épreuve
- Modification des critères d'évaluation

# Modification du dossier support de l'épreuve

## E6 - PDUC

- Le dossier s'appuie sur un projet de développement en cohérence avec la politique de l'enseigne.
- 10 pages maximum (annexes non comprises) organisé autour de 3 thèmes :
  - un diagnostic partiel de l'UC
  - une préconisation comportant une analyse de ses répercussions (humaines, financières, organisationnelles)
  - une première réflexion pour la mise en œuvre de la préconisation
- Disparaît : « l'analyse de l'UC dans le cadre de son contexte local et le cas échéant dans le cadre de son réseau »
- Cependant, l'analyse des spécificités de l'UC (et le cas échéant de son insertion dans un réseau) doit être menée pour éclairer la pertinence et le réalisme de la préconisation ainsi que ses implications.

# Modification des critères d'évaluation

- L'évaluation prend appui sur une nouvelle grille d'évaluation (annexe 11)
- Elle évalue les 2 parties de l'oral :
  - Partie 1 : La présentation du PDUC
  - Partie 2 : l'entretien

# Les compétences attendues pour l'épreuve E6

- 2 compétences cœur de métier :
  - C43 : Développer et maintenir la clientèle de l'UC
  - C51 : Elaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle
- 3 compétences liées à la démarche de projet
  - C31 : Concevoir le projet (cahier des charges)
  - C32 : Conduire le projet
  - C32 : Evaluer le projet

# Les savoirs associés mobilisés pour E6

- S 43 La mercatique des réseaux d'unités commerciales ;
- S 55 Le management de projet ;
- S 732 La communication et le management de projet.

# L'évaluation de l'épreuve E6

- Elle prend en compte le **degré de maîtrise des compétences**
- 4 degrés de maîtrise sont proposés pour chacune des 5 compétences
- qui permettent de déterminer un profil du candidat
- à partir duquel la commission propose une note sur 20
- Les critères d'évaluation du degré de maîtrise sont repris dans la grille d'évaluation (annexe 11)

# Grille d'évaluation PDUC - Forme ponctuelle

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page 21 sur 25) — Verrouillé

Annexe 11 (recto)

BTS Management des Unités Commerciales Session 2015 Épreuve de Projet de Développement de l'Unité Commerciale Grille d'évaluation	
E6 (durée : 40 minutes) <span style="float: right;">Forme ponctuelle</span>	
<b>CANDIDAT(E)</b> Nom : Prénom(s) : Matricule :	Date : <input type="checkbox"/> Matin <input type="checkbox"/> Après midi Commission n°
<b>MEMBRES DE LA COMMISSION</b>	Signatures :
Intitulé du projet :	
<b>PARTIE 1 - PRESENTATION DU PROJET DE DEVELOPPEMENT D'UNE UNITE COMMERCIALE</b> (maximum 15 minutes sans interruption du jury) Observations de la commission	
<b>PARTIE 2 - ENTRETIEN</b> (maximum 25 minutes) Observations de la commission	

# Grille d'évaluation PDUC - Forme ponctuelle

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page 22 sur 25) — Verrouillé

Annexe 11 (verso)

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
N'utilise aucune donnée	Utilise des données partielles	Mobilise des données variées et actualisées	Met en relation les données
Ne définit pas les objectifs	Ne rattache pas les objectifs au contexte	Contextualise et mesure les objectifs	Déclina les objectifs en indicateurs et outils de suivi
Ne réalise ni analyse, ni diagnostic	Présente une analyse, un diagnostic incomplets	Analyses diagnostique sans mise en perspective	Analyse diagnostique avec une mise en perspective
Préconise/agit sans pertinence, ni réalisme	Ne contextualise pas la préconisation/action	Préconise/agit de façon réaliste et pertinente	Inscrit la préconisation/action dans la stratégie du réseau ou de l'UC
N'utilise aucune démarche/méthode	Met en œuvre une démarche/méthode	Maîtrise la démarche/méthode	Est capable de transférer la démarche/méthode
Ne mobilise aucun moyen/outil	Utilise les moyens/outils existants	Choisit les moyens/outils adaptés	Élabore les moyens/outils
Ne repère aucune implication	Repère quelques implications	Repère les implications clé	Évalue les implications
N'argumente pas	Argumente de façon peu pertinente et peu convaincante	Utilise des arguments pertinents	Argumente de façon convaincante

  

EVALUATION DES COMPETENCES					
		DEGRE DE MAITRISE			
COMPETENCES		1	2	3	4
C31	Concevoir le projet				
C32	Conduire le projet				
C33	Évaluer le projet				
C43	Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale				
C51	Élaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle				

Commentaires sur l'ensemble de l'observation (justification de la note)

NOTE SUR 20<sup>(1)</sup>

(1) note arrondie au demi-point

# Réforme BTS MUC

## Epreuves E5 et E6

### Forme CCF

# L'épreuve E5 – ACRC

## Forme CCF

# Les évolutions issues de la réforme concernant l'Epreuve E5 - ACRC :

L'évaluation en CCF se déroule en 2 temps :

- Une évaluation dite « au fil de l'eau », tout au long du parcours de formation, réalisée par le ou les professeurs
- Une évaluation par une commission d'évaluation (composée d'un professeur et un professionnel) en fin de parcours, donnant lieu à une note sur 20

# L'évaluation « au fil de l'eau »

## → Plus de liberté pédagogique

- L'évaluation se fait à de multiples occasions, dans une pluralité de situations
- Elle peut s'appuyer sur :
  - Le compte rendu de missions effectuées lors des stages en UC
  - la visite du professeur en entreprise : observation de l'étudiant en situation, entretien avec le tuteur
  - l'évaluation du tuteur seul ou conjointement avec le professeur
  - ...

# L'évaluation « au fil de l'eau »

## → Plus de liberté pédagogique

- La situation d'évaluation peut prendre diverses formes :
  - un oral ou un écrit
  - mais aussi un travail de groupe, un exposé, une situation en entreprise, ...
- Les évaluations mises en place doivent offrir à l'étudiant la possibilité de progresser dans la maîtrise d'une compétence.
- Cette évaluation implique un suivi individualisé et continu de chaque étudiant tout au long de sa formation.
- L'évaluation « au fil de l'eau » nécessite de conserver les traces des évaluations successives.

# Les fiches d'activités professionnelles

## épreuve E5

- Elles sont élaborées tout au long de la formation.
- Pas de norme dans le formalisme des fiches d'activités
- Cependant chaque fiche doit décrire : date, durée, contexte
- La démarche suivie doit être explicitée : méthodologie, outils, moyens, objectifs...
- Une analyse réflexive du candidat est utile afin de démontrer sa capacité d'auto-évaluation.
- Pas de nombre minimum de fiches d'activités imposé.  
Une activité peut développer une ou plusieurs compétences.

# Epreuve E5 : Le suivi de l'acquisition des compétences

- Il peut être utile de développer des outils de suivi de l'acquisition des compétences
  - livret des compétences,
  - tableau de suivi avec des échéances,
  - bilans intermédiaires, bilan final...

# Epreuve E5 : Les compétences sont développées dans des contextes variés

- En priorité lors des périodes de stage en UC
- De manière complémentaire durant :
  - des interventions de professionnels au lycée, dans le cadre de jeux de rôle, mises en situation...
  - des TD
  - des études de cas
  - des concours de vente ( ex : pour valider la compétence C41 « Vendre » lorsqu'un étudiant fait son stage en GSA)
  - des activités menées dans le cadre d'un emploi saisonnier, d'un job étudiant
  - une mission effectuée dans une autre UC (ex : pour acquérir la compétence C62 Réalisation Etude de satisfaction)
- → Une activité est éligible pour développer une compétence même si elle ne répond pas intégralement aux sous-compétences référencées.

# Epreuve E5 L'évaluation par la commission d'évaluation

- Elle s'appuie sur les traces écrites des évaluations « au fil de l'eau » qui seront agrégées pour déterminer un profil générant une note sur 20
- La commission est constituée d'un professeur connaissant les compétences du candidat et d'un professionnel
- Le professionnel présent dans la commission est de préférence un tuteur

# Epreuve E5 Grille d'évaluation finale

projet circulaire nationale MUC – session 2015 – annexes-2.pdf (page 15 sur 25) — Verrouillé

Annexe 8 (recto)

<b>BTS Management des Unités Commerciales</b> <b>Session 2015</b> <b>Épreuve d'Analyse et de Conduite de la Relation Commerciale</b> <b>Grille d'évaluation finale</b>	
<b>E5</b>	<b>CCF</b>
<b><u>CANDIDAT(E)</u></b> Nom : Prénom(s) : Matricule :	Date :
<b><u>MEMBRES DE LA COMMISSION</u></b>	Signatures :
Observations des formateurs sur le parcours de formation	

Document de travail

# L'évaluation porte sur le **degré de maîtrise** de chacune des 8 compétences

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page 16 sur 25) — Verrouillé

**Annexe 8 (verso)**

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
Ne peut pas expliquer	Décrit	Analyse	Remédie
N'utilise aucune méthode	Met en œuvre les méthodes	Comprend les méthodes	Adapte les méthodes
Ne mobilise aucun outil	Pratique les outils	Choisit les outils adaptés	Évalue les outils
Donne la main	Fait sous contrôle	Fait en autonomie	Transfère à d'autres situations voire à des tiers
Agit sans information	Agit avec information	Recherche l'information pour agir	Apporte de l'information
Ne communique pas	Fait un compte rendu	Fait comprendre	Fait adhérer

  

EVALUATION DES COMPETENCES					
		DEGRE DE MAITRISE			
COMPETENCES		1	2	3	4
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 services				
C61	Assurer la veille commerciale				
C62	Réaliser et exploiter des études commerciales				
C63	Enrichir et exploiter le système d'information commercial				
C64	Intégrer les technologies de l'information dans son activité				

  

Commentaires (justification de la note)

NOTE SUR 20<sup>(1)</sup>

(1) note arrondie au demi-point

# L'Epreuve E6 - PDUC

## en CCF

# Les évolutions issues de la réforme concernant l'Epreuve E6 - PDUC en CCF:

- Modification du contenu du dossier support de l'épreuve
- Modification des critères d'évaluation

# Modification du dossier support de l'épreuve E6- PDUC

Dossier élaboré au fur et à mesure de la formation, organisé autour des étapes du PDUC :

- un diagnostic partiel de l'UC
  - une préconisation comportant une analyse de ses répercussions (humaines, financières, organisationnelles)
  - les premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation
- Disparaît : « l'analyse de l'UC dans le cadre de son contexte local et le cas échéant dans le cadre de son réseau »
- Cependant, l'analyse des spécificités de l'UC et le cas échéant de son insertion dans un réseau doit être menée pour éclairer la pertinence et le réalisme de la préconisation ainsi que ses implications.

# Modifications concernant l'évaluation

- L'évaluation en CCF se déroule en 2 temps :
  - Une évaluation dite « au fil de l'eau », tout au long du parcours de formation, de chacune des étapes du PDUC, réalisée par le ou les professeurs
  - Une évaluation par une commission d'évaluation (composée d'un professeur et un professionnel) en fin de parcours, donnant lieu à une note sur 20
- Elle prend appui sur une nouvelle grille d'évaluation (annexe 10)

# L'évaluation par la commission d'évaluation

- Elle s'appuie sur les traces écrites des évaluations « au fil de l'eau » qui seront agrégées pour déterminer un profil conduisant à une note sur 20
- La commission est constituée d'un professeur connaissant les compétences du candidat et d'un professionnel
- Le professionnel présent dans la commission est de préférence un tuteur

# Epreuve E6 - Grille d'évaluation finale

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page... — Verrouillé

Annexe 10 (recto)

<b>BTS Management des Unités Commerciales</b> <b>Session 2015</b> <b>Épreuve de Projet de Développement de l'Unité Commerciale</b> <b>Grille d'évaluation finale</b>	
<b>E6</b>	<b>CCF</b>
<u>CANDIDAT(E)</u> Nom : Prénom(s) : Matricule :	Date :
<u>MEMBRES DE LA COMMISSION</u>	Signatures :
Intitulé du projet :	
Observations des formateurs sur le parcours de formation	

Académie de Toulouse - BTS MUC -  
Formation académique 22 avril 2014

# L'évaluation porte sur le **degré de maîtrise** des 5 compétences développées dans le PDUC

projet circulaire nationale MUC - session 2015 - annexes-2.pdf (page... — Verrouillé

Annexe 10 (verso)

DEGRE DE MAITRISE DES COMPETENCES			
1	2	3	4
Subit	Exécute	Maîtrise	Est expert
N'utilise aucune donnée	Utilise des données partielles	Mobilise des données variées et actualisées	Met en relation les données
Ne définit pas les objectifs	Ne rattache pas les objectifs au contexte	Contextualise et mesure les objectifs	Déclinaire les objectifs en indicateurs et outils de suivi
Ne réalise ni analyse, ni diagnostic	Présente une analyse et/ou un diagnostic incomplets	Analyse/diagnostique sans mise en perspective	Analyse/diagnostique avec une mise en perspective
Préconise/agit sans pertinence, ni réalisme	Ne contextualise pas la préconisation/action	Préconise/agit de façon réaliste et pertinente	Inscrit la préconisation/action dans la stratégie du réseau ou de l'UC.
N'utilise aucune démarche/méthode	Met en œuvre une démarche/méthode	Maîtrise la démarche/méthode	Est capable de transférer la démarche/méthode.
Ne mobilise aucun moyen/outil	Utilise les moyens/outils existants	Choisit les moyens/outils adaptés	Élabore les moyens/outils
Ne repère aucune implication	Repère quelques implications	Repère les implications clés	Évalue les implications
N'argumente pas	Argumente de façon peu pertinente et peu convaincante	Utilise des arguments pertinents	Argumente de façon convaincante

  

EVALUATION DES COMPETENCES					
COMPETENCES		DEGRE DE MAITRISE			
		1	2	3	4
C31	Concevoir le projet				
C32	Conduire le projet				
C33	Évaluer le projet				
C43	Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale				
C51	Élaborer une offre commerciale adaptée à la clientèle				

Commentaires sur l'ensemble de l'observation (justification de la note)

NOTE SUR 20 <sup>(1)</sup>

(1) note arrondie au demi-point

**Merci de votre attention**