

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE**

Arrêté modifiant l'arrêté du 30 juillet 2003 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « management des unités commerciales ».

LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

VU le décret n ° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, et du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 30 juillet 2003 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « management des unités commerciales » ;

VU l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 15 janvier 2007 ;

VU l'avis de Conseil supérieur de l'éducation en date 5 février 2007 ;

ARRETE

ARTICLE PREMIER – La définition de l'épreuve E 5 « analyse et conduite de la relation commerciale » figurant à l'annexe V de l'arrêté du 30 juillet 2003 modifié susvisé, est remplacée par la définition figurant à l'annexe I du présent arrêté.

ARTICLE 2– La définition de l'épreuve E 6 « projet de développement de l'unité commerciale » figurant à l'annexe V de l'arrêté du 30 juillet 2003 modifié susvisé, est remplacée par la définition figurant à l'annexe II du présent arrêté.

ARTICLE 3– Les dispositions du présent arrêté prennent effet à compter de la session 2007.

ARTICLE 4 - Le directeur général de l'enseignement supérieur et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris le, 28 février 2007

Pour le Ministre et par délégation,
l'adjoint au directeur
de l'enseignement supérieur,

Jean-Pierre KOROLITSKI

ANNEXE I

E5 – ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE (Coefficient 4) (Unité U5)

1. Finalités et objectifs

Cette épreuve permet d'évaluer les aptitudes du candidat à prendre en responsabilité des activités courantes dans une unité commerciale et les connaissances mobilisées à cette occasion.

Ces activités courantes relèvent essentiellement

- 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 la qualité du management relationnel et organisationnel de l'équipe commerciale.

Elles impliquent l'utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée à ces activités.

L'expérience du candidat en entreprise sert, en partie, de support à cette épreuve au travers des missions qui lui ont été confiées. Leur nature et leur diversité, le degré d'implication et d'autonomie dans les missions, l'accès aux ressources technologiques et informationnelles doivent permettre d'apprécier l'aptitude du candidat à exercer les responsabilités caractéristiques du diplôme.

2. Contenu

L'unité U5 est validée par le contrôle des compétences suivantes :

- C12 Organiser le travail
- C21 Assurer le fonctionnement de l'unité commerciale
- C41 Vendre
- C42 Assurer la qualité de service à la clientèle
- C5 Gérer l'offre de produits et services
- C63 Enrichir et exploiter le système d'information commerciale
- C64 Intégrer les technologies de l'information dans son activité

Cette unité mobilise les savoirs associés suivants dont la maîtrise sera vérifiée à cette occasion :

- S41 les bases de la mercatique
- S42 la relation commerciale
- S531 le contexte réglementaire
- S532 l'équipe commerciale
- S54 l'organisation de l'équipe
- S61 gestion courante de l'unité commerciale
- S63 gestion de l'offre de l'unité commerciale
- S65 évaluation des performances de l'unité commerciale
- S7 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'unité commerciale
- S87 présentation et la diffusion de l'information commerciale

3. Critères d'évaluation

L'évaluation des compétences implique la mobilisation des savoirs associés cités précédemment et s'appuie sur les critères suivants :

- Maîtrise des connaissances et des savoir-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'unité commerciale
- 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.

4. Modalités d'évaluation

A. Forme ponctuelle

Épreuve orale : 45 minutes - temps de préparation : 45 minutes.

Cette épreuve repose sur un dossier personnel élaboré par le candidat relatif à son expérience en entreprise et sur une situation problème proposée par la commission d'interrogation.

Le dossier support de l'épreuve

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

Le dossier 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 au maximum) ;
- un descriptif du système d'information commerciale de l'unité commerciale (deux pages au maximum) ;
- un récapitulatif des activités ponctuelles et des missions 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. Chaque mission est décrite dans une fiche bilan comportant une analyse synthétique, le descriptif des utilisations qu'il a faites du système d'information commerciale et une auto-évaluation ;
- un récapitulatif des activités ponctuelles et missions confiées dans le cadre du management opérationnel de l'équipe commerciale. Chaque mission est décrite dans une fiche bilan comportant une analyse synthétique, le descriptif des utilisations qu'il a faites du système d'information commerciale, et une auto-évaluation.

En dehors de ce 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.

Ce dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la conformité du contenu du dossier aux activités et missions réellement réalisées par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise (ou les entreprises) d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements commerciaux.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier est donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité de certains documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au Président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (volume, règles formelles de présentation ...), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Déroulement de l'épreuve orale

Cette épreuve orale repose sur :

- une présentation par le candidat du cadre de son expérience en entreprise ;
- un entretien général avec le candidat sur son expérience en entreprise
- l'analyse et la résolution d'une situation problème donnée préalablement au candidat par la commission d'interrogation.

Le candidat dispose d'un temps de préparation d'une durée de 45 minutes.

L'épreuve se déroule en deux parties :

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.

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

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs :

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Gestion de la relation commerciale* ou de *Management et gestion des unités commerciales* ou de *Développement des unités commerciales* ;
- un professionnel. En cas d'absence de celui-ci, il sera remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus.

B. Contrôle en cours de formation

Il consiste en une situation d'évaluation pour laquelle la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle. Les membres de la commission d'interrogation sont :

- un formateur, issu de l'équipe pédagogique, ayant en charge l'enseignement de *Gestion de la relation commerciale* ;
- un professionnel. En cas d'absence de celui-ci, il sera remplacé par un formateur, issu de l'équipe pédagogique ayant en charge les enseignements *Management et gestion des unités commerciales* ou de *Développement des unités commerciales* et, autant que possible, n'ayant pas eu les étudiants en formation.

Le candidat se présente à la situation d'évaluation, en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation.

Cette situation d'évaluation repose sur un dossier élaboré par le candidat relatif à son expérience en entreprise et sur une situation problème proposée par la commission d'interrogation.

➤ Le dossier fourni par le candidat au jury est structuré en trois 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 ;
- 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.

En dehors de ce dossier fourni à la commission d'interrogation, le candidat apporte le jour de l'interrogation tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

➤ La situation problème

Elle est arrêtée en fonction du dossier du candidat

Elle consiste en une transposition des activités réalisées dans un autre contexte ou à un élargissement à d'autres activités dans le même contexte.

Pour étayer son évaluation, la commission d'interrogation dispose en outre de documents de suivi en entreprise renseignés par l'équipe pédagogique et le tuteur.

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.

Notation des candidats

La commission d'interrogation met à disposition du jury final, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note et une fiche d'évaluation du candidat. La note proposée étant arrêtée définitivement par le jury final, la note proposée ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.

Le jury peut éventuellement demander à avoir communication du dossier du candidat et de tous les documents d'aide à la notation utilisés par les interrogateurs. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

ANNEXE II

E6 – PROJET DE DEVELOPPEMENT DE L'UNITÉ COMMERCIALE (coefficient 4)(Unité U6)

1. Finalités et objectifs

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 en appréciant les conséquences de tous ordres qu'elles entraînent, en estimant leur faisabilité et en mesurant les risques et les opportunités.

L'épreuve s'appuie sur un projet de développement d'une unité commerciale en cohérence avec la politique globale du réseau dont elle fait 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.

Dans le cadre de cette épreuve, 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.

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.

2. Contenu

L'unité U6 est validée par le contrôle des compétences suivantes :

- C11 Constituer une équipe commerciale professionnelle et motivée
- C22 Assurer la gestion prévisionnelle
- C23 Assurer la communication des résultats de l'activité
- C3 Piloter des projets d'action commerciale ou de management
- C42 Assurer la qualité de service à la clientèle
- C43 Développer et maintenir la clientèle de l'unité commerciale
- C5 Gérer l'offre de produits/services
- C6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale

Cette unité mobilise les savoirs associés suivants qui seront vérifiés à cette occasion :

- S41 les bases de la mercatique
- S43 la mercatique des réseaux d'unités commerciales
- S52 le manager de l'unité commerciale
- S53 le management de l'équipe de l'unité commerciale
- S54 l'organisation de l'équipe
- S55 le management de projet
- S62 gestion des investissements
- S63 gestion de l'offre l'unité commerciale
- S64 gestion prévisionnelle
- S65 évaluation des performances de l'unité commerciale
- S73 la communication dans la relation managériale
- S74 la communication dans la relation commerciale
- S8 informatique commerciale

3. Critères d'évaluation

L'évaluation des compétences implique la mobilisation des savoirs associés cités précédemment et s'appuiera sur les critères suivants :

- Maîtrise des connaissances et des savoir-faire mobilisés
- Qualité et actualité de l'analyse du contexte local de l'unité commerciale 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
- Clarté des explications et de l'argumentation
- Qualité de la communication écrite

4. Modalités d'évaluation

A - Forme ponctuelle

Épreuve orale : 40 minutes – Coefficient 4

Le dossier support de l'épreuve

Le candidat doit produire un dossier personnel descriptif du projet de développement de l'unité commerciale qu'il a étudié au titre de sa formation ou de son expérience professionnelle, durant son stage de deuxième année.

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.

Le candidat doit produire un dossier d'étude (10 pages maximum) sur son projet de développement de l'unité commerciale. Celui-ci doit comporter :

- 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.

En dehors de ce 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.

Ce dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la conformité du contenu du dossier au contexte de l'entreprise d'accueil et sur la réalité du travail d'étude mené par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements commerciaux.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par les autorités académiques avant l'interrogation. En cas de non conformité du dossier déposé par le candidat, celui-ci ne peut être interrogé à cette épreuve. Il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme.

En l'absence de dossier, l'épreuve ne peut se dérouler. Tout candidat sans dossier est donc informé par la commission de l'impossibilité de conduire l'entretien. En conséquence, il est alors considéré comme présent mais non validé et ne peut se voir délivrer le diplôme

Si, face à un candidat présent devant elle, la commission d'interrogation considère que le dossier présenté n'est pas conforme ou si un doute subsiste sur la conformité de certains documents, l'interrogation et l'évaluation sont conduites normalement. En fin d'interrogation, le candidat est informé du doute de la commission, le cas est signalé au Président du jury et la notation est mise sous réserve de vérification.

Lorsque le dossier remis par un candidat ne respecte pas certaines contraintes définies dans l'arrêté portant création du diplôme ou ses annexes (volume, règles formelles de présentation ...), il convient d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve. Les lacunes constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.

Déroulement de l'épreuve orale

L'épreuve se déroule en deux parties :

Première partie de l'interrogation, Présentation du projet de développement de l'unité commerciale – 15 minutes au maximum :

Deuxième partie de l'interrogation, Entretien avec la commission d'interrogation – le reste du temps – portant 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

La durée totale de l'épreuve ne peut excéder 40 minutes.

Composition de la commission d'interrogation

La commission d'interrogation est composée de deux interrogateurs :

- un formateur ayant en charge les enseignements de *Développement des unités commerciales* ou de *Gestion de la relation commerciale* ou de *Management et gestion des unités commerciales* ;
- un professionnel. En cas d'absence de celui-ci, il sera remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements décrits ci-dessus.

B- Contrôle en cours de formation

Il consiste en deux situations d'évaluation pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à ceux de l'évaluation ponctuelle. Les membres de la commission d'interrogation sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement, selon les mêmes critères que ceux utilisés pour l'épreuve ponctuelle. Les professionnels sont désignés par l'établissement.

Le candidat se présente, en fonction du calendrier de passage élaboré par l'établissement de formation, à chacune de ces évaluations dès qu'il estime être prêt.

Ces situations d'évaluation reposent sur deux dossiers distincts qui sont une décomposition du dossier unique de l'évaluation ponctuelle :

Dossier 1 :

- 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 ;

Dossier 2 :

- 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.

En dehors de ces dossiers fournis à la commission d'interrogation avant les épreuves à une période fixée par l'établissement de formation, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

Ce dossier, outre sa partie administrative relevant de la réglementation générale des stages, comporte une attestation de la conformité du contenu du dossier au contexte de l'entreprise d'accueil et sur la réalité du travail d'étude mené par le candidat. Celle-ci est établie par l'entreprise d'accueil et les formateurs dispensant les enseignements commerciaux

Situation d'évaluation n°1 : Diagnostic commercial – Coefficient 2

Elle consiste, à partir du dossier n°1 et pendant 10 minutes au maximum, en une présentation par le candidat du contexte du projet et du diagnostic auquel il aboutit.

Cette présentation est suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation, la durée totale de l'évaluation ne peut excéder 30 minutes. Cet entretien porte sur le contenu du dossier du candidat et des connaissances mobilisées pour mener son analyse.

Situation d'évaluation n°2 : Préconisations pour le développement - Coefficient 2

Elle consiste, à partir du dossier n°2 et pendant 10 minutes au maximum, en une présentation structurée et argumentée par le candidat de ses préconisations.

Cette présentation est suivie d'un entretien avec la commission d'interrogation, la durée totale de l'évaluation ne peut excéder 30 minutes. Cet entretien porte sur le contenu du dossier du candidat et des connaissances mobilisées pour mener son analyse.

Notation des candidats

Les commissions d'interrogation de l'établissement de formation adressent, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, au jury final une proposition de note et une fiche d'évaluation du candidat par situation d'évaluation. La note proposée étant arrêtée définitivement par le jury final, la note proposée ne peut en aucun cas être communiquée au candidat.

Le jury peut éventuellement demander à avoir communication du dossier du candidat et de tous les documents d'aide à la notation utilisés par les interrogateurs. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.