

ANNEXE V

Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation

Définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation

Épreuves obligatoires

E1/U1 – culture générale et expression

Coefficient : 3.

Arrêté du 17 Janvier 2005

BO n° 7 du 17 février 2005 – JO du 28 janvier 2005

Objectifs

L'objectif visé est de certifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et dans la vie professionnelle. L'évaluation sert donc à vérifier les capacités du candidat à :

- tirer parti des documents lus dans l'année et de la réflexion menée en cours ;
- rendre compte d'une culture acquise en cours de formation ;
- apprécier un message ou une situation ;
- communiquer par écrit ou oralement ;
- appréhender un message ;
- réaliser un message.

Formes de l'évaluation

Forme ponctuelle : épreuve écrite (durée : 4 heures)

On propose trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

Première partie – synthèse (notée sur 40)

Le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

Deuxième partie – écriture personnelle (notée sur 20)

Le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés.

La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de Culture générale et expression.

La note globale est ramenée à une note sur 20 points.

Contrôle en cours de formation

L'unité de français est constituée de trois situations d'évaluation de poids identiques :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit ;
- une situation relative à la capacité du candidat à communiquer oralement, évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

Première situation d'évaluation : appréhender et réaliser un message écrit (durée indicative : 2 heures)

Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

Compétences à évaluer

- Respecter les contraintes de la langue écrite.
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la

problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

Exemples de situation

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de deux à trois documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

Deuxième situation d'évaluation : appréhender et réaliser un message écrit

(durée indicative : 2 heures)

Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

Compétences à évaluer

- Respecter les contraintes de la langue écrite.
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Exemple de situation

À partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de deux à trois documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

Troisième situation d'évaluation : communiquer oralement

Objectif général : évaluation de la capacité du candidat à communiquer oralement.

Compétences à évaluer

- S'adapter à la situation (maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs).
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses...).

Exemple de situation

La capacité du candidat à communiquer oralement est évaluée au moment de la soutenance du rapport de stage.

Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.

E2/U2 – langue vivante étrangère I

Coefficient : 3.

Objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer :

1a – La compréhension de la langue vivante étrangère écrite.

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes et/ou des documents de nature diverse en langue étrangère choisie, à caractère professionnel, en évitant toute spécialisation ou difficultés techniques excessives.

Éventuellement

1b – La compréhension de la langue étrangère orale.

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

2 – L'expression écrite dans la langue vivante étrangère choisie.

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à s'exprimer par écrit dans la langue vivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.

3 – L'expression orale dans la langue vivante étrangère choisie.

Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à participer utilement à un dialogue, dans la langue vivante étrangère choisie, conduit dans une perspective professionnelle.

Mode d'évaluation

L'usage d'un dictionnaire bilingue est autorisé dans le cadre des évaluations écrites.

Forme ponctuelle

Épreuve écrite (durée : 2 heures – coefficient : 1,5)

1a et 1b – L'épreuve comporte un ou deux exercices choisis parmi ceux énumérés ci-après : traduction, interprétation, résumé, compte rendu, présentation en français, de tout ou partie de l'information contenue dans les textes et/ou documents en langue étrangère.

2 – L'épreuve comprend un ou deux exercices choisis parmi ceux énumérés ci-après : réponses simples et brèves, dans la langue étrangère, à des questions ayant trait au domaine professionnel ; résumés ; comptes rendus ; présentations simples et brèves, dans la langue étrangère, de l'information contenue dans un texte ou document à caractère professionnel, rédigé dans la langue étrangère ou en français.

Oral (durée : 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation – coefficient : 1,5)

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

Contrôle en cours de formation

L'unité de langue vivante étrangère est constituée de quatre situations d'évaluation de poids identique, correspondant aux quatre capacités : compréhension écrite, compréhension orale, expression écrite, expression orale.

Première situation d'évaluation : compréhension écrite

Évaluer, à partir d'un ou deux supports liés à la pratique de la profession, la compréhension de la langue vivante étrangère par le biais de résumés, comptes rendus, réponses à des questions factuelles, rédigés en français ou en langue vivante étrangère, traductions...

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- repérage, identification, mise en relation des éléments identifiés, hiérarchie des informations, inférence ;
- exactitude dans le rapport des faits, pertinence et intelligibilité.

Deuxième situation d'évaluation : compréhension orale

Évaluer, à partir d'un support audio-oral, l'aptitude à comprendre le message auditif exprimé en langue vivante étrangère exprimée par le biais de questions factuelles, questions à choix multiple, reproduction des éléments essentiels d'information issus du document, résumés rédigés en langue vivante étrangère ou en français.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage, identification des éléments prévisibles ;

- sélection, organisation, hiérarchisation des informations ;
- inférence.

Troisième situation d'évaluation : expression écrite

Évaluer la capacité à s'exprimer par écrit en langue vivante étrangère au moyen de :

- la production de prises de notes ;
- la production de résumés de supports proposés ;
- la rédaction de comptes rendus de supports proposés ;
- la rédaction de messages.

Liés à l'exercice de la profession.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- mémorisation ;
- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation ;
- aptitude à combiner les éléments linguistiques acquis en énoncés pertinents et intelligibles ;
- utilisation correcte et précise des éléments linguistiques contenus dans le programme de consolidation de seconde :
 - éléments fondamentaux : déterminants, temps, formes auxiliées, modalités, connecteurs, compléments adverbiaux... ;
 - éléments lexicaux : pratique des termes tirés des documents à caractère professionnel utilisés ;
 - construction de phrases simples, composées et complexes.

Quatrième situation d'évaluation : expression orale

Évaluer la capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible. Le support proposé permettra d'évaluer l'aptitude à dialoguer en langue vivante étrangère dans une situation liée au domaine professionnel au moyen de phrases simples composées et complexes.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation juste et précise ;
- aptitude à combiner les éléments acquis en cours de formation en énoncés pertinents et intelligibles.

Les exigences lexicales et grammaticales relèvent du programme de consolidation de la classe de seconde.

E3 – économie, droit, management des entreprises

Annexe II de l'arrêté du 28 octobre 2010.

BO n° 45 du 9 décembre 2010 – JO du 25 novembre 2010.

Coefficient : 3.

E3.1 – économie et droit

1. Finalités et objectifs

L'objectif visé est d'évaluer les compétences acquises par le candidat dans ces deux domaines, ainsi que sa capacité à les mobiliser pour analyser une ou plusieurs situations juridiques et économiques

2. Contenu

Chaque partie fait l'objet d'une évaluation indépendante, notée de 0 à 20.

La note finale est obtenue en calculant la moyenne des deux notes, arrondie au point entier supérieur.

3. Modalités et critères de l'évaluation

3.1. Partie juridique

Cette partie de l'épreuve porte sur un ou plusieurs thèmes figurant dans la partie juridique de l'unité 3.1 du référentiel du diplôme.

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- analyser des documents juridiques et qualifier une situation juridique contextualisée ;
- déterminer les éléments de droit positif qui s'appliquent à cette situation et les mobiliser dans le cadre d'un raisonnement ou d'une argumentation juridique ;
- expliciter, dans le contexte proposé, le sens et la portée d'une règle de droit et/ou d'une décision de justice ;
- produire un écrit utilisant un vocabulaire juridique approprié et témoignant d'une réflexion construite par rapport aux questions posées.

A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 2 heures)

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire, décrivant une ou plusieurs situations juridiques et comportant un questionnaire destiné à guider le travail du candidat.

La correction est assurée par un professeur ayant en charge l'enseignement du droit dans une section de technicien supérieur tertiaire.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, portant sur la partie juridique de l'unité U3.1.

Cette situation est caractérisée par une durée, une notation, un niveau d'exigence et des critères d'évaluation identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

3.2. Partie économique

Cette partie de l'épreuve porte sur un ou plusieurs thèmes figurant dans la partie économique de l'unité 3.1 du référentiel du diplôme.

Outre, la maîtrise des savoirs et les compétences spécifiques indiquées dans le programme, la partie économique de l'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- identifier et mobiliser les mécanismes et les théories économiques qui s'appliquent à la situation analysée ;
- synthétiser une documentation économique ;
- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée ;
- produire un écrit utilisant le vocabulaire économique approprié et témoignant d'une réflexion construite par rapport aux questions posées.

A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 2 heures)

Le sujet remis au candidat se présente sous la forme d'un dossier documentaire, décrivant une ou plusieurs situations économiques, et comportant un questionnaire destiné à caractériser et analyser la, ou les situations présentées.

La correction est assurée par un professeur ayant en charge l'enseignement de l'économie dans une section de technicien supérieur tertiaire.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme d'une situation d'évaluation écrite, portant sur la partie économique de l'unité U3.1.

Cette situation est caractérisée par une durée, une notation, un niveau d'exigence et des critères d'évaluation identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

E3.2 – management des entreprises

1. Finalités et objectifs

Elle vise à évaluer les savoirs et les compétences acquis par le candidat ainsi que sa capacité à les mobiliser pour analyser des pratiques de management des entreprises.

2. Modalités et critères de l'évaluation

L'épreuve vise à évaluer les capacités du candidat à :

- analyser le fonctionnement, les modes de management, les choix stratégiques et opérationnels, la structure de l'entreprise ;
- identifier, expliciter et caractériser le ou les problèmes de management ;
- analyser la situation à l'aide des outils pertinents ;
- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision ;
- proposer des solutions pertinentes et envisager leur mise en oeuvre dans le contexte présenté ;
- argumenter ses analyses et ses propositions.

A. Forme ponctuelle (épreuve écrite, durée : 3 heures)

Elle prend la forme de l'étude d'une ou plusieurs situations concrètes de management.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la description d'une situation contextualisée de gestion d'entreprise qui soulève un ou plusieurs problèmes de management,
- une série de questions permettant de présenter le travail à réaliser par le candidat.

Elle est corrigée par un professeur ayant en charge l'enseignement du « management des entreprises » en section de technicien supérieur tertiaire.

B. Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation se présente sous la forme de deux situations d'évaluation.

La première situation vise à évaluer les savoirs et compétences relevant de la première partie du référentiel intitulée « finaliser et décider », la seconde situation vise à évaluer les savoirs et compétences relevant de la seconde partie du référentiel intitulée « mettre en oeuvre la stratégie ».

Chaque situation est d'une durée maximale de 2 heures.

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux décrits dans l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

E4/U4 – management des unités commerciales

Coefficient : 4.

Finalités et objectifs

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

L'objectif est de vérifier les aptitudes du candidat à :

- analyser des problèmes de management de l'équipe commerciale et de gestion de l'unité commerciale à partir d'une situation professionnelle réelle ;
- choisir les méthodes et techniques appropriées et les mettre en oeuvre ;
- proposer des solutions réalistes permettant de résoudre efficacement les problèmes posés ;
- justifier les décisions en mobilisant les savoirs associés.

Contenu

L'unité 4 est validée par le contrôle des compétences suivantes :

- C11 Constituer une équipe commerciale professionnelle et motivée
- C21 Assurer le fonctionnement de l'unité commerciale

- C22 Assurer la gestion prévisionnelle
- C23 Assurer la communication des résultats de l'activité
- C52 Gérer les achats et les approvisionnements.

Cette unité mobilise les savoirs associés suivants :

- S421 La relation commerciale et son contexte
- S432 La stratégie marketing des réseaux d'unités commerciales
- S51 Les fondements du management
- S52 Le manager de l'unité commerciale
- S53 Le management de l'unité commerciale
- S54 L'organisation de l'équipe
- S6 La gestion des unités commerciales
- S73 La communication dans les relations managériales.

Critères d'évaluation

- Maîtrise des connaissances et des savoir-faire mobilisés
- Pertinence des diagnostics réalisés
- Rigueur d'analyse et de synthèse
- Choix adapté des méthodes et des outils utilisés
- Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées
- Qualité de la communication écrite.

Modalités d'évaluation : forme ponctuelle, épreuve écrite (durée : 5 h – coefficient : 4)

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

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

La correction de chaque copie est assurée par un professeur assurant l'enseignement de Management et gestion des unités commerciales.

E5/U5 – analyse et conduite de la relation commerciale

Coefficient : 4.

Arrêté du 28 février 2007 modifié par l'arrêté du 22 juillet 2008

BO n° 13 du 29 mars 2007 – JO du 9 mars 2007

BO n° 32 du 28 août 2008 – JO du 8 août 2008

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.

Contenu

L'unité 5 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 commercial
- 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 La gestion courante de l'unité commerciale
- S63 La gestion de l'offre de l'unité commerciale
- S65 L'évaluation des performances de l'unité commerciale
- 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'unité commerciale
- S87 La présentation et la diffusion de l'information commerciale.

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 communication orale du candidat.

Modalités d'évaluation

Forme ponctuelle : épreuve orale (durée : 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 pu faire 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 pu faire 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, 30 minutes au maximum – expérience en unité commerciale :
 - 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, 15 minutes au maximum – analyse et résolution d’une situation problème. 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.

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 :
 - est arrêtée en fonction du dossier du candidat ;
 - 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 commercial 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 mise en situation problème. La durée totale de cette partie est de 15 minutes au 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.

Dispositions ajoutées par l'arrêté du 22 juillet 2008 :

Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

La non conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de 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.

E6/U6 – projet de développement de l'unité commerciale

Coefficient : 4.

Arrêté du 28 février 2007 modifié par l'arrêté du 22 juillet 2008

BO n° 13 du 29 mars 2007 – JO du 9 mars 2007

BO n° 32 du 28 août 2008 – JO du 8 août 2008

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.

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 La gestion des investissements
- S63 La gestion de l'offre l'unité commerciale
- S64 La gestion prévisionnelle
- S65 L'évaluation des performances de l'unité commerciale
- S73 La communication dans la relation managériale
- S74 La communication dans la relation commerciale
- S8 L'informatique commerciale.

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.

Modalités d'évaluation

Forme ponctuelle : épreuve orale (durée : 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 étudiée 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 au 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, 15 minutes au maximum – présentation du projet de développement de l'unité commerciale ;
- deuxième partie de l'interrogation, le reste du temps – entretien avec la commission d'interrogation :
 - 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.

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.

Dispositions ajoutées par l'arrêté du 22 juillet 2008 :

Le dossier support de l'épreuve est transmis selon une procédure mise en place par chaque académie et à une date fixée dans la circulaire d'organisation de l'examen. Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon des modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation. La constatation de non conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

La non conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de 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.

Épreuve facultative

Arrêté du 30 juillet 2003 modifié par l'arrêté du 3 juin 2010
BO hors série n° 9 du 20 octobre 2003 – *JO* du 9 août 2003
BO n° 28 du 15 2010 – *JO* du 25 juin 2010

Épreuve facultative 1/UF1 – langue vivante 2

C'est une **épreuve orale** d'une durée de 20 minutes au 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 choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de la langue vivante obligatoire.