

ACADEMIE DE STRASBOURG

Olivier ZINCK – coordonnateur académique des épreuves E5 et E6 au BTS MUC

ELEMENTS DE SYNTHESE DES QUESTIONNEMENTS EXPRIMES PAR LES PROFESSEURS ENSEIGNANT EN BTS MUC

Informations existantes (sources : éléments principaux de la modification du référentiel - mai 2013, nouveau référentiel BTS MUC)	Questionnements
---	-----------------

1. Conventions de stage ACRC et PDUC

Chaque stage fait l'objet d'une convention ... qui comporte une **annexe pédagogique** précisant :

- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir
- les modalités prévues pour atteindre l'objectif pré cité (responsabilités et missions confiées au stagiaire)
- les informations que l'entreprise ou l'organisation s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires), les modalités de tutorat (nom du tuteur au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, modalités de suivi du stagiaire par ce tuteur),
- **les modalités d'échange entre le représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, le tuteur et l'équipe pédagogique** (fréquence et dates des visites du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par le stagiaire...)
- **les modalités de l'évaluation conjointe** (équipe pédagogique, représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, tuteur, stagiaire) de la période de stage.

Quelle forme prendra cette annexe pédagogique ?

- ✓ Fera-t-elle l'objet d'un document officiel ?
- ✓ Sera-t-elle alors intégrée dans une nouvelle version de convention de stage ?
- ✓ Chaque établissement devra-t-il la concevoir ?

La condition de l'existence d'une équipe commerciale au sein de l'UC d'accueil reste-t-elle toujours d'actualité, dans la mesure où il ne semble plus y avoir d'activités de management opérationnel ?

Si un étudiant est malade ou absent durant son stage, il n'y a plus vraiment de précision dans le référentiel pour savoir s'il peut rattraper ses absences durant les congés scolaires. Est-ce encore possible ?

Le CCF doit être progressif. Chaque activité donne lieu, au fur et à mesure, à une évaluation par le professeur : sachant que notre établissement positionne l'essentiel du stage de 1ère année en mai/juin, le CCF sera-t-il réellement progressif ?

Faut-il modifier la répartition des stages dans le calendrier scolaire ?

Sous quelle forme le représentant de l'entreprise participe-t-il à l'évaluation ?

2. Epreuve E5 ACRC

■ LE CONCEPT DE L'ÉPREUVE

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

- Maîtrise de la relation commerciale avec la clientèle
- Contact efficace avec les autres intervenants dans la chaîne de la valeur de l'unité commerciale
- Animation de l'offre
- Utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée aux activités courantes

Certaines activités pourront a priori être proposées par l'équipe pédagogique :

- ✓ Contenu et forme de ces activités ?
- ✓ Activités réelles ou fictives (exercice/application scolaire par exemple) ? Commanditées par des UC ou des structures diverses ?
- ✓ Réalisées pour le compte d'une autre UC avec laquelle l'établissement aurait conclu un accord de partenariat (exemple : une étude de marché confiée par une UC à un groupe restreint d'étudiants ou à l'ensemble des étudiants d'une STS) ?

Les activités sont-elles à réaliser exclusivement en première année, ou est-il possible qu'elles s'étalent sur les deux années de formation ?

Quatre domaines sont cités.

- ✓ Faut-il tous les couvrir ?
- ✓ Par des activités différentes ?
- ✓ Y a-t-il un nombre minimum d'activités à prévoir par domaine ?

Au niveau de l'informatique commerciale :

- ✓ Les logiciels sont-ils imposés aux établissements pour la partie manipulation informatique ? Liste exhaustive ou selon l'équipement actuel de l'établissement ?
- ✓ Doit-on mettre l'accent davantage sur les aspects techniques ou sur les savoirs ?

■ Parallèlement on peut lire :

L'épreuve évalue les 5 compétences suivantes :

- Vendre - C41 -
- Assurer la qualité de service à la clientèle - C42 -
- Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel - C53 -
- Dynamiser l'offre de produits et de services - C54 -
- Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale - C6 -

NB - En forme ponctuelle 6 activités sont à présenter, sous formes de fiches constituant le dossier :
1 relative à chacune des 4 premières compétences, 2 pour la dernière

Sont aussi indiquées cinq compétences.

- ✓ Quel lien faut-il voir entre les domaines et les compétences ?
 - Maîtrise de la relation commerciale avec la clientèle => *Vendre C41 et Assurer la qualité de service à la clientèle C42 ?*
 - Contact efficace avec les autres intervenants dans la chaîne de la valeur de l'unité commerciale => ??
Quelles sont les compétences liées à ce domaine ?
 - Animation de l'offre => *Mettre en place un espace commercial attractif et fonctionnel C53 et Dynamiser l'offre de produits et de services C54 ?*
 - Utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée aux activités courantes => *Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale C6 ?*
- ✓ Comment les évaluer ?
- ✓ N'y a-t-il plus de compétences liées au management opérationnel de l'équipe commerciale ? Ou est-ce sous-entendu dans l'intitulé « Contact efficace avec les autres intervenants dans la chaîne de la valeur de l'unité commerciale » ?
- ✓ **Faut-il impérativement mettre en relation une activité avec une seule compétence et présenter de ce fait une fiche activité au minimum pour chaque compétence ?**
- ✓ **Ne peut-on pas accepter l'idée qu'une activité puisse être suffisamment étoffée pour couvrir plusieurs compétences (ce qui semblerait logique) ?**

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En CCF, y a-t-il aussi un nombre d'activités à respecter ? Quel est le niveau de responsabilité et le nombre d'activités minimum attendus des candidats ? ✓ En forme ponctuelle, comment formaliser les fiches des 6 activités demandées ? <p>Remarques :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Des similitudes plus fortes existent avec les 2 épreuves orales du Baccalauréat Professionnel Commerce, tant au niveau des compétences, des activités à produire que des modalités du CCF. ✓ Faut-il en conclure que le positionnement du BTS est modifié et que son vivier principal sera désormais celui des élèves issus de LP ? Quelle sera l'incidence sur le niveau de responsabilité attendu à l'examen ?
<p>■ LE DOSSIER PROFESSIONNEL</p> <p>Le contrôle en cours de formation prend appui sur un dossier professionnel élaboré par le candidat au fur et à mesure de sa formation.</p> <p>Pour chacune des compétences décrites ci-dessus, ce dossier comporte une ou plusieurs fiches jugées significatives, décrivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ la date et la durée de l'activité ■ le contexte professionnel de l'activité ■ les objectifs poursuivis ■ la méthodologie utilisée ; ■ les moyens et les techniques mis en œuvre ■ les résultats obtenus <p>Pour chacune des activités est jointe l'évaluation qui en a été faite par le ou les professeurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le dossier professionnel n'est-il plus que composé de fiches bilan (suppression des parties présentation de l'unité commerciale et description du SIC) ? Le cas échéant, lors des épreuves orales, comment le candidat présente-t-il alors son entreprise ? Peut-on accepter qu'il maintienne une présentation succincte de celle-ci dans son dossier ? ✓ Contenu exact du dossier et nombre de pages : que doit-on conserver par rapport à l'ancienne version (contexte de son réseau, contexte géographique, contexte commercial et contexte organisationnel ??? aucun ??? uniquement les fiches activités ??) <p>Forme et format de la fiche d'activités professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quelle forme doivent prendre les fiches présentant les activités (documents officiels ou liberté de mise en forme avec un degré d'exigence qui peut être différent d'un établissement à l'autre) ? ✓ Quel sera le modèle de présentation de ces fiches ?
<p>■ L'EVALUATION</p> <p>Pour chacune des activités est jointe l'évaluation qui en a été faite par le ou les professeurs.</p> <p>Une commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences associées à l'ensemble des activités professionnelles retenues par le/la candidat(e) par rapport aux exigences définies pour l'acquisition de l'unité U5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ le professeur de GRC ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles ■ un professionnel, ou à défaut un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en BTS MUC 	<p>En CCF :</p> <p>L'évaluation en CCF devrait-elle être envisagée en fin de 1ère année ?</p> <p>Sous quelle forme sont réalisées les évaluations :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une grille d'évaluation nationale est-elle prévue pour l'évaluation du CCF ? ✓ En CCF, des évaluations intermédiaires sont-elles à prévoir au fur et à mesure de l'avancement des travaux ? Pour chaque activité ? ✓ Comment sont conçus les documents correspondant à « l'évaluation jointe à chaque fiche », faite par le ou les professeurs ? ✓ Servent-ils de base à une évaluation intermédiaire ? Combien y en a-t-il le cas échéant ? ✓ A quel moment sont-elles organisées ? ✓ Quel est le déroulement pour chaque situation (durée, contenu) ? ✓ Y a-t-il une évaluation finale ? ✓ Quels sont les éléments, fournis par les candidats, qui servent de support à l'évaluation (types de documents, support papier exclusivement ou support informatique possible, voire multimédia) ?

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le cas échéant, comment chaque évaluation (intermédiaire / finale) se répartit-elle dans la note globale ? ✓ Comment évaluer « les activités » proposées par l'équipe pédagogique ? ✓ Pourquoi évoquer plusieurs professeurs : peut-il y avoir plusieurs professeurs concernés ? ✓ Quelle est la durée de l'épreuve et comment se décompose-t-elle : répartition du temps entre présentation par l'élève, entretien et manipulation de l'outil informatique ? ✓ Quid de la constitution de la commission d'évaluation sur les évaluations intermédiaires ? <p>Et en ponctuel ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - La manipulation informatique doit-elle être faite en fin d'épreuve ou pendant le déroulement de l'exposé des activités professionnelles par le candidat ? - Au cours de l'épreuve, le candidat doit manipuler l'outil informatique afin de démontrer ses compétences liées au domaine « Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ». Concrètement comment faire si la recherche d'information s'est faite à partir des outils propres à l'UC ?
<p>■ LES CRITERES D'EVALUATION</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La qualité de l'analyse des spécificités de l'unité commerciale 2. La qualité de l'analyse des situations professionnelles 3. L'utilisation pertinente des outils et méthodes 4. Le degré d'autonomie dans les missions menées 5. L'efficacité du recours aux technologies de l'information et de la communication 6. L'efficacité de l'interrogation du système d'information commercial 7. La qualité de l'exploitation du système d'information commercial 8. Le degré de couverture des activités constituant le cahier des charges de l'épreuve 9. La qualité de la communication. 	<p>Sur les neuf critères, trois sont en relation avec l'informatique commerciale.</p> <p>En CCF, comment évaluer les compétences dans le domaine de l'informatique commerciale ? Sur poste informatique ? Tout au long de la formation ? Avec quels logiciels ? Doit-on mettre l'accent davantage sur les aspects techniques ou sur les savoirs ?</p> <p>En ponctuel, il semble que des manipulations sur poste informatique sont prévues.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sur quoi faire porter l'évaluation ? ✓ Faut-il s'adapter au cas de chaque candidat et de chaque UC ? ✓ Comment procéder (à partir d'exercices, de situations réelles apportées par le candidat ...?) ✓ Comment gérer le fait que tous les établissements de formation ne possèdent pas tous les mêmes logiciels, et encore moins les logiciels ou progiciels des entreprises d'accueil des étudiants ? Y aura-t-il une liste précise de logiciels ou d'outils informatiques à enseigner et à évaluer ? ✓ Qu'entend-on par « efficacité » ? ✓ Comment faire lorsque les UC n'acceptent pas que l'étudiant accède à leur SIC ? Cela doit-il être une restriction supplémentaire quant au choix des UC ? Faut-il compenser par des activités fictives ? <p>Globalement :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un échange (au plan national) sur le niveau de responsabilité attendu paraît indispensable pour harmoniser les critères d'évaluation entre établissements appliquant le CCF et harmoniser les attentes des commissions faisant passer les candidats en épreuve ponctuelle.

3 – Epreuve E6 PDUC

<p>■ LE CONCEPT</p> <p>Remarque, issue de l'analyse du référentiel : Les compétences et savoirs visés par l'épreuve se réduisent considérablement. La problématique des réseaux est prise en considération de façon importante, ainsi que celle du management de projet aussi.</p>	<p>Comment opérer afin de ne pas défavoriser des candidats qui n'effectuent pas forcément leur expérience professionnelle dans une UC appartenant à un réseau ?</p> <p>Quand les étudiants sont-ils sensés réaliser le projet ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ En deuxième année exclusivement ? ✓ Sur les deux années ? Certaines activités réalisées pour l'épreuve d'ACRC peuvent-elles être intégrées dans le projet ?
<p>■ LE DOSSIER PROFESSIONNEL</p> <p>Ce dossier récapitule chacune des étapes du projet de développement de l'unité commerciale :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnostic partiel de l'unité commerciale ; 2. Préconisation comportant une analyse de ses répercussions humaines, financières et organisationnelles ; 3. Premières réflexions pour la mise en œuvre de la préconisation. 	<p>Contenu du dossier au regard de la suppression de la partie « analyse commerciale de l'UC » : Comment l'étudiant va-t-il présenter son entreprise ?</p> <p>En CCF, le dossier est-il aussi limité à 10 pages ?</p>
<p>■ L'EVALUATION</p> <p>Pour chacune de ces trois étapes est jointe l'évaluation qui en a été faite par le ou les professeurs.</p>	<p>En CCF, y a-t-il de ce fait 3 situations d'évaluation intermédiaires ... + une finale ?</p> <p>Le cas échéant, sous quelle forme est réalisée l'évaluation</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ des trois étapes ? ✓ finale ? <p>Comment chaque évaluation intervient-elle dans la note globale ?</p> <p>Comment sont conçus les documents correspondant à l'évaluation au niveau de chacune des trois étapes ?</p> <p>Pourquoi évoquer plusieurs professeurs ?</p> <p><u>GLOBALEMENT</u>, comment évaluer, en CCF, et en ponctuel ?</p> <p>Organisation de l'épreuve en CCF : calendrier + déroulement même de l'épreuve</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Calendrier des épreuves pour le CCF (le délai pourrait devenir très court entre le retour de stage des étudiants et leur épreuve en CCF). Doit-on alors envisager de faire partir les étudiants plus tôt en stage ? ■ Quel déroulé pour chaque situation (durée, contenu) ? Répartition du temps entre présentation du candidat et entretien sera-t-elle la même que pour l'ancienne épreuve ? ■ Quels supports du candidat (types de documents, forme de support papier exclusivement ou support informatique possible, voire multimédia ?)

<p>■ LES CRITERES D'EVALUATION</p> <ol style="list-style-type: none">1. Qualité et actualité de l'analyse des spécificités de l'unité commerciale et, le cas échéant, de son insertion dans un réseau2. Qualité du diagnostic et de la démarche qui y a conduit3. Pertinence et réalisme de la préconisation4. Repérage des implications humaines, financières, organisationnelles de la préconisation5. Pertinence du suivi envisagé6. Clarté et pertinence des explications et de l'argumentation	<p>La « qualité de la communication écrite » n'est-elle plus évaluée ?</p> <p>Les « compétences liées à l'utilisation des moyens informatique offerts par l'UC » ne sont-elles plus non plus évaluées ?</p> <p>La partie analyse de l'unité commerciale disparaît du dossier. Comment dans ce cas évaluer le premier item « qualité et actualité de l'analyse des spécificités de l'unité commerciale et, le cas échéant, de son insertion dans un réseau » ?</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Le projet se limite-t-il à un projet « fictif » qui ne débouchera pas sur la mise en œuvre de réalisations concrètes par l'étudiant ? La mise en œuvre effective du projet sera-t-elle valorisée dans la grille d'évaluation ?✓ Un besoin de clarification et d'harmonisation est nécessaire quant au niveau d'exigence attendu, notamment au niveau de l'approfondissement du diagnostic et de la nature des méthodologies mises en œuvre par les candidats.✓ Modalités d'évaluation du CCF progressif (nature des évaluations intermédiaires et des modalités de l'évaluation par la commission en fin de parcours) Combien y a-t-il de situations d'évaluation ? A quel(s) moment(s) doivent-elles être pratiquées ?
<p>4. Epreuve E6 MGUC</p>	
	<p>Quels changements doit-on opérer au niveau du contenu et de la manière d'enseigner MGUC pour être en conformité avec les exigences du nouveau référentiel ?</p> <p>Quelles sont les réelles modifications à prévoir pour cette épreuve ?</p>