

Académie de Strasbourg -
Rapport de jury - BTS MUC - Session 2013
Epreuve de MGUC (U4)

Analyse quantitative des résultats

| | Moins de 8 | 8 ≤ note < 10 | 10 ≤ note < 12 | 12 ≤ note < 14 | 14 et plus | Total |
|---------------|------------|---------------|----------------|----------------|------------|-------------|
| Nombre | 130 | 122 | 192 | 100 | 43 | 587 |
| % | 22% | 21% | 33% | 17% | 7% | 100% |

| Dossier 1 | Dossier 2 | Dossier 3 | Moyenne générale |
|------------------|------------------|------------------|-------------------------|
| 15,11/ 25 | 15,07 / 26 | 5,57 / 25 | 9,88 |

| | |
|---------------------------|------------|
| Note la plus basse | 1.5 |
| Note la plus haute | 18 |

Analyse qualitative des résultats

Le sujet MGUC 2013 a paru assez facile pour bon nombre de candidats car, dans sa partie gestion, il n'a pas fait appel à la maîtrise des techniques quantitatives de gestion. Les calculs demandés faisaient surtout appel à la logique et au bon sens des candidats. Les questions de management étaient classiques et ne soulevaient pas de difficultés particulières.

Sur la forme, des progrès ont été notés dans le soin des copies. Cependant, le jury regrette le manque de clarté de nombreux candidats qui ne présentent pas les résultats de leurs calculs sous forme de tableaux.

Sur le fond, les étudiants ont généralement approfondi le **dossier 1** parce qu'il correspondait à un « classique » de l'étude de cas (construction et analyse de tableau de bord) qu'ils maîtrisent assez bien. Cependant, on note avec surprise la pauvreté des indicateurs proposés, de nombreux candidats n'ayant pas calculé le taux de réalisation des objectifs et s'étant contentés d'indicateurs très « basiques » (calcul des taux d'évolution).

Le dossier 2 a été correctement traité dans l'ensemble car il ne soulevait pas de difficultés particulières.

Le dossier 3 a été, le plus souvent, très incomplet. Certains candidats ont manqué de temps car ils ont mal géré le temps en développant excessivement le dossier 1. Un entraînement régulier à la technique de l'étude de cas est indispensable pour traiter plus complètement les dossiers. D'autres ont éprouvé des difficultés importantes car les calculs faisaient appel à un sens de la logique qu'ils n'ont pas toujours.

Epreuves E5 (ACRC) et E6 (PDOC)

Les commissions d'examen soulignent la très forte hétérogénéité des candidats. On note la présence de candidats ayant parfaitement compris le sens des épreuves et d'autres dont le niveau ne correspond pas aux attendus du diplôme visé (« Le titulaire du BTS Management des unités commerciales a pour perspective de prendre la responsabilité de tout ou partie d'une unité commerciale »).

Nous ne saurions que trop conseiller aux candidats de prendre connaissance du référentiel de certification du diplôme pour prendre la mesure du contenu des compétences attendues et des savoirs associés qui s'y réfèrent. Beaucoup semblent l'ignorer :

| | | |
|---|---|---|
| U5 Analyse et conduite de la relation commerciale | C12 Organiser le travail C21 Assurer le fonctionnement de l'unité commerciale C41 Vendre C42 Assurer la qualité du service à la clientèle C5 Gérer l'offre de produits et de services C63 Enrichir le système d'information commercial C64 Intégrer les technologies de l'information dans son action quotidienne | S41 les bases de la mercatique S42 la relation commerciale S53 le management de l'équipe de l'unité commerciale S54 organisation de l'équipe S55 management de projet 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 S8 informatique commerciale |
| U6 Projet de développement de l'unité commerciale | 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 et de services C6 Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale | 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 organisation de l'équipe S55 management de projet S62 gestion des investissements S63 gestion de l'offre de 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 |

Les candidats doivent aussi avoir à l'esprit que le dossier servant de support à l'une et à l'autre des épreuves professionnelles doit être entièrement personnel.

Les compétences sont vérifiées au travers de l'expérience professionnelle présentée par les candidats qui sont issus de la voie scolaire (stage), de la voie de l'apprentissage, de la voie de la formation continue, de l'enseignement à distance ou qui se présentent au titre de l'expérience professionnelle. Quel que soit le statut, les critères d'évaluation sont identiques.

« Le stage en milieu professionnel a pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou **d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail** et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. (...) **Le stage en milieu professionnel est particulièrement valorisé lors des épreuves du Brevet de technicien supérieur Management des unités commerciales puisqu'il sert de support à deux des épreuves professionnelles** (...) Il est donc le moment privilégié pour constituer le dossier d'analyse et de conduite de relation commerciale et pour conduire le projet de développement d'une unité commerciale en **répondant à des problématiques professionnelles réelles.** »

1) Concernant l'épreuve E5 Analyse et conduite de la relation commerciale :

Un certain nombre de candidats présentent des travaux qu'ils décrivent comme étant « fictifs », alors que ceux-ci devraient répondre à des problématiques professionnelles réelles. Ce n'est pas sans poser de difficultés dans la mesure où l'évaluation 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.

Les meilleurs candidats sont ceux qui présentent des missions professionnelles qui reflètent une autonomie de travail et des prises de responsabilités correspondant à celles d'un technicien supérieur. Ils apportent de la valeur ajoutée, ne se contentent pas d'exécuter des tâches. Ils évaluent les résultats de leurs actions au travers d'un bilan. Ils mettent en évidence les utilisations qu'ils font du système d'information commerciale et mobilisent les outils liés à l'informatique.

Les missions présentées permettent de couvrir une grande partie du référentiel de compétences et ils mobilisent des savoirs pour conduire des méthodologies de travail. Enfin, ils apportent, le jour de l'épreuve, des documents qui permettent d'expliquer et de faire comprendre la qualité du travail effectué.

2) Concernant l'épreuve E6 projet de développement de l'unité commerciale :

« 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. 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. »

« Le projet présenté par le candidat peut avoir ou non été mis en œuvre »

Cela ne signifie pas que le projet peut être « fictif ». Il doit répondre à une véritable problématique commerciale qui émane notamment d'un diagnostic commercial (« C'est au travers d'un diagnostic commercial de son unité commerciale d'accueil que le candidat doit faire émerger un projet qu'il présentera au titre de cette épreuve »). Il s'intègre dans le cadre d'une politique de réseau.

Or, un nombre important de candidats se contentent de faire des relevés d'intention au prétexte que le projet n'est pas opérationnalisé, décrivant ce qu'ils pourraient éventuellement faire si ce projet devait être mené, sans pour autant faire de proposition tangible ou s'appuyer sur des éléments qu'ils auraient pu concevoir. Cette approche virtuelle n'est pas sans poser de difficultés, au regard des critères d'évaluation :

- 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

Les meilleurs candidats sont ceux qui ont identifié une problématique commerciale s'appuyant sur l'analyse commerciale et le diagnostic. Ils ont identifié une ou plusieurs préconisations justifiées et argumentées répondant à cette problématique, ont présenté une véritable démarche de projet. Ils ont analysé les répercussions humaines, financières, organisationnelles, commerciales, stratégiques... Ils ont fait état des premières réflexions de mise en œuvre de leur projet et ont su démontrer par un certain nombre d'annexes, qui venaient en support de leur prestation orale, la qualité du travail préconisé.

Par ailleurs, ils ont démontré une réelle mobilisation de connaissances.

Notons enfin que la qualité de la communication écrite est prise en compte dans l'évaluation.