ACADÉMIE
D'AIX-MARSEILLE
Liberté
Égalité
Fraternité

Division des examens et concours

Aix en Provence, le 3 mars 2021

Bureau des examens et de l'enseignement supérieur et de la VAE

Affaire suivie par :
Virginie Michel
Tél : 04 42 91 72 01

Mél : virginie.michel@ac-aix-marseille.fr

Place Lucien Paye
13621 Aix en Provence Cedex 1

Le recteur de la région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur
Recteur de l'académie d'Aix-Marseille
Chancelier des universités

A

Mesdames et messieurs les rectrices (eurs) d'académies
Mesdames et Messieurs les cheffes, chefs de division des examens et concours
Monsieur le directeur du SIEC
Monsieur le directeur du CNED

Objet : Circulaire nationale d'organisation du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) – session 2021

Référence : décret n° 2013-756 du 19 août 2013 relatif aux dispositions réglementaires des livres VI et VII du code de l'éducation portant règlement général du BTS
Arrêté du 15 octobre 2018 portant création du BTS MCO

Pièces jointes : Annexes 1 à 33 et 1 à 38 + grilles d'aides à l'évaluation pour les épreuves orales de langue vivante étrangère

CIRCULAIRE NATIONALE DU BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL
(*ANNULE ET REMPLACE LA PRECEDENTE CIRCULAIRE*)

L'académie d'Aix-Marseille a été chargée par la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) de définir les modalités générales d'organisation du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) pour la session 2021.

Les informations contenues dans cette circulaire et les 71 annexes doivent être communiquées aux établissements de formation.

Nous attirons particulièrement votre attention sur les modifications apportées aux modalités d'évaluation de l'épreuve E2 "Communication en langue vivante étrangère" (surlignées en jaune dans la circulaire).

I – ORGANISATION DE L'EXAMEN

1. Dates des épreuves

Les épreuves de la session 2021 du B.T.S. Management commercial opérationnel se dérouleront selon le calendrier joint en ***Annexe 1***.

2. Regroupements inter académiques

Ces regroupements et les académies autonomes sont précisés en ***Annexe 2*****.**

Conformément aux instructions ministérielles, les académies pilotes assureront la gestion des candidats quelle que soit leur origine géographique. Les académies d'origine resteront chargées de l'inscription des candidats et de la délivrance du diplôme.

Conformément à la circulaire ministérielle n° 89-093 du 13 avril 1989, le règlement des frais sera assuré par l'académie pilote qui adresse les convocations, selon le principe "qui convoque, paie" (sauf pour les académies de Guadeloupe, Guyane, Martinique ainsi que Mayotte, Polynésie française et Nouvelle Calédonie).

3. Livret scolaire

Le modèle de livret scolaire et les consignes relatives à sa présentation sont fournis en ***Annexe 3***. Il appartient à chaque académie de le faire reproduire recto-verso pour diffusion auprès des établissements et, éventuellement, des académies rattachées.

4. Épreuves écrites

Le modèle de copie EN en vigueur sera impérativement utilisé par tous les candidats et pour toutes les épreuves.

En cas de regroupement inter-académique, les académies pilotes se mettront en rapport avec les académies qui leur sont rattachées pour fixer les modalités d'anonymat et d'acheminement des copies.

A la session 2021, les épreuves écrites de culture générale et expression ainsi que de culture économique, juridique et managériale communes aux BTS tertiaires feront l'objet d'une correction dématérialisée.
En conséquence :

- un modèle de copie spécifique sera utilisée pour ces épreuves ;
- l'organisation de cette correction fera l'objet de consignes spécifiques élaborées par chaque académie.

5. Organisation des travaux des commissions des épreuves E41 et E42, E5, E6, EF2 et EF3

Les présidents de commission, désignés après consultation des IA-IPR concernés, peuvent être déchargés totalement ou partiellement des corrections ou interrogations afin de privilégier coordination et harmonisation.

Un temps de lecture des dossiers doit être prévu, pour les épreuves concernées, chaque jour en amont des interrogations.

Après interrogation, les dossiers sont conservés au centre d'examen, jusqu'à la session suivante, afin de répondre aux éventuelles contestations.

6. Conditions de présentation aux épreuves E41 et E42

La recevabilité des candidatures est réalisée par le service des examens.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Les épreuves E41 et E42 s'appuient chacune sur un dossier dont l'absence entraine l'impossibilité d'interroger le candidat. Conformément à l'arrêté ministériel du 22 juillet 2008, la non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors **que l'une** des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt de dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par 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.

La mention « Non Valide » (NV) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

Pour chacune des épreuves E41 et E42, le dossier doit contenir les éléments suivants, au format PDF :

- la ou les attestations de stage (***Annexe 5***) ou de réalisation de contrat (***Annexe 6***) tamponnées et signées par les personnes habilitées ;
- l'ensemble des comptes rendus d'activité, regroupés dans un fichier par épreuve (***Annexes 8 et 9)***.

Chacun des deux dossiers, un dossier E41 et un dossier E42, est transmis sous forme numérique en amont du déroulement des épreuves. Le destinataire, le mode de transmission ainsi que la date de dépôt de ces dossiers numériques sont définis par le service des examens de chaque académie.

Une commission académique de contrôle est chargée de vérifier la conformité des dossiers relatifs aux épreuves E41et E42 pour les candidats présentant l'épreuve sous forme ponctuelle.

Les dossiers sont mis à disposition des commissions d'évaluation avant les épreuves selon un calendrier et des modalités fixés par chaque académie.

Lors des épreuves, le candidat se présente avec un équipement numérique autonome permettant d'accéder aux comptes rendus d'activité consultables par les commissions d'évaluation.

7. Préparation à l'épreuve E6

L'épreuve s'appuie sur un contexte d'entreprise diffusé en complément de la présente circulaire. Ce contexte est identique pour les candidats évalués en CCF et ceux évalués sous forme ponctuelle. Il est à diffuser par le service des examens de chaque académie auprès de l'ensemble des candidats dès réception de la circulaire nationale d'organisation.

8. Épreuve facultative n°2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger

L'épreuve prend appui sur deux documents : une grille d'évaluation renseignée par le tuteur de l'entreprise d'accueil à l'étranger (***Annexe 17***) et une note de 8 à 10 pages rédigée par le candidat. Ces deux documents sont présentés à la commission d'interrogation en début d'épreuve qui vérifie la durée de deux mois de séjour minimum à l'étranger. Ils sont conservés pendant un an dans le centre d'interrogation.

L'absence de présentation de ces deux documents se traduit par l'impossibilité d'interroger le candidat. La note de zéro est attribuée.

9. Épreuve facultative n°3 : Entrepreneuriat

L'épreuve facultative Entrepreneuriat s'appuie sur un dossier personnel comportant une dizaine de pages. Ce dossier est fourni à la commission d'évaluation deux semaines minimum avant l'épreuve, selon des modalités et le calendrier fixés par chaque académie.

L'absence de ce dossier se traduit par l'impossibilité d'interroger le candidat. La note de zéro est attribuée.

10. Suivi de la qualité des travaux des commissions d'évaluation

Pour chacune des épreuves ou sous-épreuves ponctuelles, une réunion d'entente est organisée avant le début des corrections ou des interrogations. Une réunion d'harmonisation par épreuve ou sous-épreuve est également programmée à l'issue des corrections ou des interrogations.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

En ce qui concerne les épreuves évaluées en CCF, une commission académique d'harmonisation se réunit sous l'autorité du (de la) président(e) de jury. Tout en respectant la liberté pédagogique des équipes, son objectif est de vérifier la conformité des processus d'évaluation au règlement d'examen. La commission s'assure également de l'équité de traitement des candidats.

11. Jury de délibération

Le jury de délibération, désigné par le recteur, sera composé conformément aux dispositions de l'article D643-31 du décret n° 2013-756 du 19 août 2013.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

II – DEROULEMENT DES EPREUVES

1. Épreuve 1 : Culture générale et expression - Coefficient : 3

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve.
Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

2. Épreuve 2 : Langue vivante 1 - Coefficient : 3

La liste des langues autorisées est la suivante : Allemand, Anglais, Arabe, Chinois, Espagnol, Hébreu, Italien, Portugais, Japonais et Russe.

Cette année encore, et pour la dernière année, le groupe 1 est maintenu (cf. *Bulletin officiel n°46 du 3 décembre 2020*). Ainsi, pour la SESSION 2021, le format du sujet et les modalités d'évaluation de la SOUS-EPREUVE ECRITE E21 (COMPREHENSION DE L'ECRIT ET EXPRESSION ECRITE) **resteront identiques à ceux des années précédentes.** L'usage du dictionnaire bilingue reste autorisé (cf. référentiel de l'ancien BTS MUC).

La SOUS-EPREUVE ORALE E22 (Compréhension de l'oral, Production orale en continu et en interaction), quant à elle, se déroulera selon le format et les modalités précisés dans le nouveau référentiel du BTS MCO (cf. *arrêté du 15 octobre 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management commercial opérationnel »*).

2.1 Épreuve écrite : 2 h - Coefficient : 1,5

ATTENTION : pour la session 2021 le format du sujet et les modalités d'évaluation de la SOUS-EPREUVE ECRITE E21 (COMPREHENSION DE L'ECRIT ET EXPRESSION ECRITE) s'appuieront sur le référentiel du BTS MUC (*cf. Arrêté du 30 juillet 2003 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur Management des unités commerciales modifié par l'arrêté du 3 janvier 2006, par l'arrêté du 28 février 2007 et par l'arrêté du 5 avril 2013).*

Objectifs

L'épreuve a pour but d'évaluer :

1 – *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.

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 vvivante étrangère choisie, de manière intelligible, à un niveau acceptable de correction.

Modalités d'évaluation

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

A – Forme ponctuelle
Écrit d'une durée de 2 heures – Coefficient : 1,5

1 – 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.

B – Contrôle en cours de formation pour les candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure, coefficient 1), expression écrite (1 heure, coefficient 1).

Les modalités de la sous-épreuve sont identiques à celles de la sous-épreuve ponctuelle.

2.2 Épreuve orale : 20 minutes - Coefficient : 1,5

ATTENTION : la SOUS-EPREUVE ORALE E22 (Compréhension de l'oral, Production orale en continu et en interaction) se déroulera selon le format et les modalités précisés dans le nouveau référentiel du BTS MCO (cf. *arrêté du 15 octobre 2018 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Management commercial opérationnel* »).

Cette sous-épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à exploiter des documents écrits et oraux en langue étrangère, abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en manier de façon argumentée les contenus.

Les supports d'évaluation remis au candidat en début de préparation sont constitués par un ou plusieurs documents (texte et/ou document audio ou vidéo) formant un ensemble assez bref. L'un de ces documents ou, le cas échéant, le document unique, est obligatoirement un enregistrement audio ou vidéo d'une durée maximale de 3 minutes. Il pourra s'agir, par exemple, de monologues, dialogues, discours, discussions, commentaires de journaux télévisés, émissions de radio ou encore des vidéos disponibles sur un site web d'hébergement. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels. On évitera de même les articles de presse ou tout autre document conçus pour être lus. En effet, ces derniers parce qu'ils sont rédigés dans une langue écrite compliquent considérablement la tâche de l'auditeur. De plus, la compréhension d'un article enregistré ne correspond à aucune situation dans la vie professionnelle.

Tout au long de la sous-épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

Que ce soit en CCF ou sous forme ponctuelle, l'interrogation est conduite par un enseignant ou un formateur de langue vivante, intervenant dans une section MCO.

A – Contrôle en cours de formation
Durée : 20 minutes maximum
Préparation : 20 minutes

Dans un premier temps, le candidat rend compte en français de ce qu'il a compris du ou des document(s) (5 minutes environ).
Dans un second temps, le candidat présente en langue étrangère une analyse du ou des document(s). La commission conduit alors un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir de l'analyse qu'il a développée. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

B – Forme ponctuelle (pour les candidats relevant de la voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, les candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle).
Durée : 20 minutes
Préparation : 20 minutes

Modalités de la sous-épreuve :la nature des supports d'évaluation ainsi que le déroulement de la sous-épreuve sont identiques à ceux de la sous-épreuve en CCF.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

3. Épreuve 3 : Culture Économique Juridique et Managériale - Coefficient : 3

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à un ensemble de BTS tertiaires.
Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

4. Épreuve 4 : Développement de la relation client et vente conseil, Animation, dynamisation de l'offre commerciale - Coefficient : 6

4.1 Épreuve 4.1 : Développement de la relation client et vente conseil – Coefficient : 3

1. Objectif

L'objectif de la sous-épreuve E41 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc n°1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil » :

- Assurer la veille informationnelle ;
- Réaliser des études commerciales ;
- Vendre ;
- Entretenir la relation client.

2. Contenu

La sous-épreuve E41 évalue les compétences et les savoirs associés décrits dans le bloc de compétences n°1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil ».

3. Critères d'évaluation

- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.
- L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.
- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte.
- Les résultats des études sont exploitables.
- La démarche de vente conseil est pertinente
- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte.
- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.
- Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la valeur client sont atteints.
- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle.

4. Modalités d'évaluation

A. Contrôle en cours de formation

La sous-épreuve s'appuie sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat au cours de sa formation y compris en milieu professionnel.

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque activité réalisée, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée(s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Chaque compte-rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs.

Une commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc n°1.

Cette commission est composée d'un professeur de *« Développement de la relation client et vente conseil »* et ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et d'un professionnel, ou en l'absence de ce dernier, d'un deuxième professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

B. Forme ponctuelle

Sous-épreuve orale
Durée : 30 minutes

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée (s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Le dossier est remis au jury en format numérique suivant les conditions précisées par chaque académie. Son existence fait l'objet d'un contrôle de conformité par les autorités académiques avant l'interrogation.

L'ensemble des comptes rendus des activités réalisées devra être accessible par le jury lors de l'épreuve. Le candidat se présente à l'épreuve avec un équipement numérique autonome permettant d'accéder au dossier et de le consulter.
Le dossier constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.
Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de présentation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

En dehors du dossier fourni au jury avant l'épreuve, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

La sous-épreuve E41 se déroule en deux temps :
• Pendant 10 minutes maximum, le candidat présente le ou les contexte(s) des activités professionnelles réalisées et les compétences mobilisées dans ce cadre, sans être interrompu ; à cette occasion, il doit nécessairement utiliser une présentation numérique ;
• Pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le candidat sur chacune des compétences du bloc n°1.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel et d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

4.2 Épreuve 4.2 : Animation, dynamisation de l'offre commerciale – Coefficient : 3

1. Objectif

L'objectif de la sous-épreuve E42 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc n°2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale » :

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services ;
- Organiser l'espace commercial ;
- Développer les performances de l'espace commercial ;
- Mettre en place la communication commerciale ;

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

- Évaluer l'action commerciale.

2. Contenu

La sous-épreuve E42 évalue les compétences et les savoirs associés décrits dans le bloc de compétences n°2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale ».

3. Critères d'évaluation

- L'analyse de la demande et de l'offre est pertinente.
- L'offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l'enseigne.
- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.
- L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients.
- La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.
- Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre.
- Les propositions d'animations et d'opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l'enseigne.
- Le choix des outils et des messages de communication est approprié.
- Les retombées de la communication commerciale sont analysées.
- Les performances d'implantation sont analysées.
- Les propositions d'axes d'amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales.

4. Modalités d'évaluation

A. Contrôle en cours de formation

La sous-épreuve s'appuie sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat au cours de sa formation y compris en milieu professionnel.

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée (s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Chaque compte-rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs.

Une commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc n°2.
Cette commission est composée d'un professeur de *« Animer et dynamiser l'offre commerciale » et* ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et d'un professionnel, ou en l'absence de ce dernier, d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

B. Forme ponctuelle

Sous-épreuve orale
Durée : 30 minutes

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée (s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Attention

Le paragraphe suivant, présent dans le référentiel du BTS MCO, ne doit pas être pris en compte :

« Chaque compte-rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs**. »**

Le dossier est remis au jury en format numérique suivant les conditions précisées dans la circulaire nationale d'organisation. Son existence fait l'objet d'un contrôle de conformité par les autorités académiques avant l'interrogation.

L'ensemble des comptes rendus des activités réalisées devra être accessible par le jury lors de la sous-épreuve. Le candidat se présente à l'épreuve avec un équipement numérique autonome permettant d'accéder au dossier et de le consulter.
Le dossier constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude. Le candidat attestera du respect de ces règles.

Le dossier constitue un élément substantiel de la sous-épreuve. L'absence de présentation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

En dehors du dossier fourni au jury avant l'épreuve, le candidat apporte le jour de la sous-épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

La sous-épreuve E42 se déroule en deux temps :
• pendant 10 minutes maximum, le candidat présente le ou les contexte(s) des situations professionnelles et les compétences mobilisées dans ce cadre, sans être interrompu ; à cette occasion, il doit nécessairement utiliser une présentation numérique ;
• pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le candidat sur chacune des compétences du bloc n°2.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel et d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

5. Épreuve 5 : Gestion opérationnelle - Coefficient : 3

Une commission nationale de barème pour l'épreuve de Gestion opérationnelle est organisée par l'académie d'Aix-Marseille. Elle travaillera à distance (réunion en visioconférence**), le vendredi 21 mai à partir de 14h00.**
Les liens vers la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiqués ultérieurement par l'intermédiaire des IA-IPR en charge du BTS MCO.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Chaque académie (pilote ou autonome) désigne un professeur pour cette commission, après consultation des IA-IPR concernés. Le professeur désigné est chargé de répercuter les instructions nationales de correction dans son académie.

Après consultation des IA-IPR concernés, il est fait appel pour la correction de l'épreuve de Gestion opérationnelle, aux enseignants assurant cet enseignement dans les sections publiques et les établissements privés sous contrat.

6. Épreuve 6 : Management de l'équipe commerciale - Coefficient : 3

1- Objectif

L'objectif de l'épreuve E6 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc n°4 « Manager l'équipe commerciale » :

- Organiser le travail de l'équipe commerciale ;
- Recruter des collaborateurs ;
- Animer l'équipe commerciale ;
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale.

2- Contenu

L'épreuve E6 évalue les compétences et savoirs associés décrits dans le bloc de compétences n°4 « Manager l'équipe commerciale ».

3- Critères d'évaluation

- Les contraintes légales et réglementaires sont respectées.
- La répartition des tâches est rationnelle.
- Les plannings sont opérationnels.
- Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées.
- Le recrutement est adapté aux besoins.
- Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.
- Les objectifs des réunions sont atteints.
- Les objectifs des entretiens sont atteints.
- Les techniques d'animation sont maitrisées.
- Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.
- Les besoins en formation sont correctement repérés.
- La démarche de formation est efficace.
- Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.
- Les tableaux de bord sont opérationnels.
- La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.
- Les actions d'accompagnement sont efficaces.
- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale.

4- Modalités d'évaluation

L'épreuve s'appuie sur un contexte d'entreprise diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.
Ce contexte est identique pour les candidats évalués en CCF comme pour ceux évalués sous forme ponctuelle.

A. Contrôle en cours de formation

Épreuve orale et pratique

Le contexte d'entreprise est complété localement par des questions et/ou des problèmes à résoudre. Il sert de support d'évaluation de l'ensemble des compétences du bloc n°4.
L'évaluation se déroule au cours de la deuxième année de formation. Elle prend la forme d'une ou de plusieurs situations d'évaluation.

La commission d'évaluation est composée du professeur ayant en charge l'enseignement "Management de l'équipe commerciale".

B. Forme ponctuelle

Épreuve écrite
Durée : 2h30

L'épreuve prend appui sur le contexte d'entreprise figurant dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et comporte une série de questions et/ou des problèmes à résoudre relatifs aux compétences du bloc n°4.

La correction de chaque copie est assurée par un professeur en charge d'un des enseignements professionnels en STS Management Commercial Opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

Une commission nationale de barème pour l'épreuve de Management de l'équipe commerciale est organisée par l'académie d'Aix-Marseille. Elle travaillera à distance (réunion en visioconférence), **le vendredi 21 mai à partir de 16h00**. Les liens vers la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiqués ultérieurement par l'intermédiaire des IA-IPR en charge du BTS MCO.

Chaque académie (pilote ou autonome) désigne un professeur pour cette commission, après consultation des IA-IPR concernés. Le professeur désigné est chargé de répercuter les instructions nationales de correction dans son académie.

Après consultation des IA-IPR concernés, il est fait appel pour la correction de l'épreuve de Management de l'équipe commerciale, aux enseignants assurant cet enseignement dans les sections publiques et les établissements privés sous contrat.

7. Épreuve facultative 1 : Langue vivante étrangère 2

La liste des langues autorisées est la suivante : anglais, allemand, arabe, arménien, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu, italien, japonais, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, russe, suédois, turc, vietnamien, basque, breton, catalan, corse, langues mélanésiennes, occitan-langue d'oc, tahitien, langues régionales d'alsace, langues régionales des pays mosellans, langue des signes française.

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 20 minutes 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 étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

8. Épreuve facultative 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger

Épreuve orale
Durée : 20 minutes

1. Objectif

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les acquis particuliers des candidats ayant effectué un ou plusieurs stages à l'étranger pour une durée cumulée de 2 mois minimum. Elle prend appui sur les activités réalisées en relation avec les blocs de compétences liés au stage en entreprise, mais sans en évaluer les compétences et savoirs associés par ailleurs évaluées dans les épreuves correspondantes.
S'agissant du BTS MCO, ces dernières sont les sous-épreuves E41 et E42 correspondant aux blocs de compétences n°1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil » et n°2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale ».

Elle s'attache à évaluer la capacité d'analyse du candidat ainsi que son adaptabilité à des contextes professionnels et culturels hors France.

2- Contenu

L'épreuve évalue :
- La compréhension du cadre de travail et de son contexte culturel ;
- La capacité à comparer les pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français ;
- La capacité à repérer et mettre en valeur les pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises ;
- Les efforts d'adaptation mis en œuvre à l'occasion du séjour à l'étranger.

Critères d'évaluation

- L'analyse du cadre de travail et de son contexte culturel à l'étranger est claire et pertinente ;
- Les comparaisons de pratiques professionnelles France/hors France sont objectives et révèlent les liens avec les contextes culturels ;
- Les propositions de transpositions de pratiques professionnelles sont réalistes et cohérentes ;
- Les efforts d'adaptation lors du séjour à l'étranger sont clairement exposés.

Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur 2 documents : une grille d'évaluation complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger et une note de 8 à 10 pages rédigée par le candidat.

La grille d'évaluation est complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger à la fin du séjour ; elle est signée par le responsable de l'entreprise à l'étranger et contresignée par le lycée ou l'établissement de formation en France. Elle révèle la capacité du candidat, dans un contexte professionnel à l'étranger, à :
- Comprendre et se faire comprendre ;
- Réaliser son activité professionnelle ;
- S'adapter aux contraintes spécifiques.

La note rédigée par le candidat doit présenter :
- Une analyse du cadre de travail et de son contexte culturel à l'étranger ;
- Une comparaison de pratiques professionnelles France/hors France ;
- La présentation d'au moins une pratique professionnelle transférable et susceptible d'enrichir les approches françaises ;
- Les efforts d'adaptation déployés lors du séjour à l'étranger.

L'épreuve a une durée de 20 minutes. Elle comporte une première partie d'une dizaine de minutes permettant au candidat d'exposer les points saillants de son séjour à l'étranger, suivie d'une phase de dialogue avec la commission d'interrogation. Lors de l'épreuve, le candidat apporte tout support ou document qu'il estime utile.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur ayant l'expérience du suivi du parcours de professionnalisation à l'étranger et d'un représentant du champ professionnel du diplôme ou, à défaut, d'un deuxième professeur d'économie et gestion intervenant dans le BTS concerné.

L'épreuve donne lieu à une note sur 20. Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour l'obtention du diplôme.

9. Épreuve facultative 3 : Entrepreneuriat

Épreuve orale
Durée : 20 minutes

1- Objectif

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences des candidats dans le domaine de la création ou de la reprise d'une unité commerciale physique ou virtuelle.

Elle s'attache à évaluer la créativité, la capacité d'analyse et la rigueur du candidat, ainsi que sa maitrise des règles de gestion dans une perspective de pérennité de l'activité proposée.

L'épreuve Entrepreneuriat s'appuie sur :

- L'enseignement de culture économique, juridique et managériale ;
- Les blocs de compétences n° 1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil », n° 2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale », n° 3 « Assurer la gestion opérationnelle », n° 4 « Manager l'équipe commerciale » ;
- Les compétences spécifiques relevant de la définition d'un modèle économique (*business model*) et de sa traduction par un plan d'affaires (*business plan*).

2- Contenu

L'épreuve évalue :

- Le diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale ;
-
- Le potentiel commercial ;
- La solidité des relations de partenariat envisagées ;
- La gestion prévisionnelle des ressources humaines ;
- La faisabilité financière du projet de création ou de reprise.

3- Critères d'évaluation

- Le diagnostic est clair et pertinent ;
- Le positionnement retenu est judicieux et en cohérence avec le diagnostic ;
- Le potentiel commercial est réaliste et correctement évalué ;
- Les partenaires envisagés couvrent les besoins de l'unité commerciale ;
- Les besoins en ressources humaines sont correctement anticipés ;
- Le plan de financement est rigoureux, clair, complet et précis.

4- Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel composé du modèle économique et du plan d'affaires du projet de création ou de reprise d'une unité commerciale. Ce dossier comportant une dizaine de pages est remis à la commission d'évaluation deux semaines minimum avant l'épreuve.

L'épreuve a une durée de 20 minutes. Elle comporte une première partie d'une dizaine de minutes permettant au candidat d'exposer les points saillants de son modèle économique et de son plan d'affaires, suivie d'une phase de dialogue avec la commission d'interrogation. Lors de l'épreuve, le candidat apporte tout support ou document qu'il estime utile.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur ayant en charge la préparation de cette épreuve et d'un représentant du champ professionnel du diplôme ou à défaut d'un deuxième professeur d'économie et gestion intervenant dans le BTS concerné.

L'épreuve donne lieu à une note sur 20. Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour l'obtention du diplôme.

Pour le recteur et par délégation
Le secrétaire général de l'académie d'Aix-Marseille

Gérard MARIN

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

ACADÉMIE
D'AIX-MARSEILLE
Liberté
Égalité
Fraternité

Division des examens et concours

Aix en Provence, le 1 décembre 2020

Bureau des examens et de l'enseignement supérieur et de la VAE

Affaire suivie par :
Virginie Michel
Tél : 04 42 91 72 01

Mél : virginie.michel@ac-aix-marseille.fr

Place Lucien Paye
13621 Aix en Provence Cedex 1

Le recteur de la région académique Provence-Alpes-Côte d'Azur
Recteur de l'académie d'Aix-Marseille
Chancelier des universités

A

Mesdames et messieurs les rectrices (eurs) d'académies
Mesdames et Messieurs les cheffes, chefs de division des examens et concours
Monsieur le directeur du SIEC
Monsieur le directeur du CNED

Objet : Circulaire nationale d'organisation du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) – session 2021

Référence : décret n° 2013-756 du 19 août 2013 relatif aux dispositions réglementaires des livres VI et VII du code de l'éducation portant règlement général du BTS
Arrêté du 15 octobre 2018 portant création du BTS MCO

Pièces jointes : Annexes 1 à 33 et 1 à 38

CIRCULAIRE NATIONALE DU BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPERATIONNEL

L'académie d'Aix-Marseille a été chargée par la direction générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle (DGESIP) de définir les modalités générales d'organisation du BTS Management Commercial Opérationnel (MCO) pour la session 2021.

Les informations contenues dans cette circulaire et les 71 annexes doivent être communiquées aux établissements de formation.

I – ORGANISATION DE L'EXAMEN

1. Dates des épreuves

Les épreuves de la session 2021 du B.T.S. Management commercial opérationnel se dérouleront selon le calendrier joint en ***Annexe 1***.

2. Regroupements inter académiques

Ces regroupements et les académies autonomes sont précisés en ***Annexe 2.***

Conformément aux instructions ministérielles, les académies pilotes assureront la gestion des candidats quelle que soit leur origine géographique. Les académies d'origine resteront chargées de l'inscription des candidats et de la délivrance du diplôme.

Conformément à la circulaire ministérielle n° 89-093 du 13 avril 1989, le règlement des frais sera assuré par l'académie pilote qui adresse les convocations, selon le principe "qui convoque, paie" (sauf pour les académies de Guadeloupe, Guyane, Martinique ainsi que Mayotte, Polynésie française et Nouvelle Calédonie).

3. Livret scolaire

Le modèle de livret scolaire et les consignes relatives à sa présentation sont fournis en ***Annexe 3***. Il appartient à chaque académie de le faire reproduire recto-verso pour diffusion auprès des établissements et, éventuellement, des académies rattachées.

4. Épreuves écrites

Le modèle de copie EN en vigueur sera impérativement utilisé par tous les candidats et pour toutes les épreuves.

En cas de regroupement inter-académique, les académies pilotes se mettront en rapport avec les académies qui leur sont rattachées pour fixer les modalités d'anonymat et d'acheminement des copies.

A la session 2021, les épreuves écrites de culture générale et expression ainsi que de culture économique, juridique et managériale communes aux BTS tertiaires feront l'objet d'une correction dématérialisée.
En conséquence :

- un modèle de copie spécifique sera utilisée pour ces épreuves ;
- l'organisation de cette correction fera l'objet de consignes spécifiques élaborées par chaque académie.

5. Organisation des travaux des commissions des épreuves E41 et E42, E5, E6, EF2 et EF3

Les présidents de commission, désignés après consultation des IA-IPR concernés, peuvent être déchargés totalement ou partiellement des corrections ou interrogations afin de privilégier coordination et harmonisation.

Un temps de lecture des dossiers doit être prévu, pour les épreuves concernées, chaque jour en amont des interrogations.

Après interrogation, les dossiers sont conservés au centre d'examen, jusqu'à la session suivante, afin de répondre aux éventuelles contestations.

6. Conditions de présentation aux épreuves E41 et E42

La recevabilité des candidatures est réalisée par le service des examens.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Les épreuves E41 et E42 s'appuient chacune sur un dossier dont l'absence entraine l'impossibilité d'interroger le candidat. Conformément à l'arrêté ministériel du 22 juillet 2008, la non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors **que l'une** des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt de dossier ;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par 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.

La mention « Non Valide » (NV) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

Pour chacune des épreuves E41 et E42, le dossier doit contenir les éléments suivants, au format PDF :

- la ou les attestations de stage (***Annexe 5***) ou de réalisation de contrat (***Annexe 6***) tamponnées et signées par les personnes habilitées ;
- l'ensemble des comptes rendus d'activité, regroupés dans un fichier par épreuve (***Annexes 8 et 9)***.

Chacun des deux dossiers, un dossier E41 et un dossier E42, est transmis sous forme numérique en amont du déroulement des épreuves. Le destinataire, le mode de transmission ainsi que la date de dépôt de ces dossiers numériques sont définis par le service des examens de chaque académie.

Une commission académique de contrôle est chargée de vérifier la conformité des dossiers relatifs aux épreuves E41et E42 pour les candidats présentant l'épreuve sous forme ponctuelle.

Les dossiers sont mis à disposition des commissions d'évaluation avant les épreuves selon un calendrier et des modalités fixés par chaque académie.

Lors des épreuves, le candidat se présente avec un équipement numérique autonome permettant d'accéder aux comptes rendus d'activité consultables par les commissions d'évaluation.

7. Préparation à l'épreuve E6

L'épreuve s'appuie sur un contexte d'entreprise diffusé en complément de la présente circulaire. Ce contexte est identique pour les candidats évalués en CCF et ceux évalués sous forme ponctuelle. Il est à diffuser par le service des examens de chaque académie auprès de l'ensemble des candidats dès réception de la circulaire nationale d'organisation.

8. Épreuve facultative n°2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger

L'épreuve prend appui sur deux documents : une grille d'évaluation renseignée par le tuteur de l'entreprise d'accueil à l'étranger (***Annexe 17***) et une note de 8 à 10 pages rédigée par le candidat. Ces deux documents sont présentés à la commission d'interrogation en début d'épreuve qui vérifie la durée de deux mois de séjour minimum à l'étranger. Ils sont conservés pendant un an dans le centre d'interrogation.

L'absence de présentation de ces deux documents se traduit par l'impossibilité d'interroger le candidat. La note de zéro est attribuée.

9. Épreuve facultative n°3 : Entrepreneuriat

L'épreuve facultative Entrepreneuriat s'appuie sur un dossier personnel comportant une dizaine de pages. Ce dossier est fourni à la commission d'évaluation deux semaines minimum avant l'épreuve, selon des modalités et le calendrier fixés par chaque académie.

L'absence de ce dossier se traduit par l'impossibilité d'interroger le candidat. La note de zéro est attribuée.

10. Suivi de la qualité des travaux des commissions d'évaluation

Pour chacune des épreuves ou sous-épreuves ponctuelles, une réunion d'entente est organisée avant le début des corrections ou des interrogations. Une réunion d'harmonisation par épreuve ou sous-épreuve est également programmée à l'issue des corrections ou des interrogations.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

En ce qui concerne les épreuves évaluées en CCF, une commission académique d'harmonisation se réunit sous l'autorité du (de la) président(e) de jury. Tout en respectant la liberté pédagogique des équipes, son objectif est de vérifier la conformité des processus d'évaluation au règlement d'examen. La commission s'assure également de l'équité de traitement des candidats.

11. Jury de délibération

Le jury de délibération, désigné par le recteur, sera composé conformément aux dispositions de l'article D643-31 du décret n° 2013-756 du 19 août 2013.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

II – DEROULEMENT DES EPREUVES

1. Épreuve 1 : Culture générale et expression - Coefficient : 3

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve.
Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

2. Épreuve 2 : Langue vivante 1 - Coefficient : 3

La liste des langues autorisées est la suivante : Allemand, Anglais, Arabe, Chinois, Espagnol, Hébreu, Italien, Japonais et Russe.

2.1 Épreuve écrite : 2 h - Coefficient : 1,5

Cette sous-épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à comprendre une langue vivante étrangère écrite et à s'exprimer à l'écrit dans cette langue. Il s'agit de vérifier :

- la capacité du candidat à exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus ;
- la capacité du candidat à s'exprimer à l'écrit de manière pertinente et intelligible, à un niveau acceptable de correction.

Dictionnaire unilingue autorisé.

A – Forme ponctuelle, durée 2 heures

Support(s) pour l'écrit :
Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et avec l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excèdera pas 50 lignes. Deux exercices de même pondération sont proposés :

1 – Compréhension de l'écrit
Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

2 – Expression écrite
Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, courriel, bref rapport, etc.) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en langue vivante étrangère ou en français.

B – Contrôle en cours de formation pour les candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure, coefficient 1), expression écrite (1 heure, coefficient 1).

Les modalités de la sous-épreuve sont identiques à celles de la sous-épreuve ponctuelle.

2.2 Épreuve orale : 20 minutes - Coefficient : 1,5

Cette sous-épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à exploiter des documents écrits et oraux en langue étrangère, abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en manier de façon argumentée les contenus.

Les supports d'évaluation remis au candidat en début de préparation sont constitués par un ou plusieurs documents (texte et/ou document audio ou vidéo) formant un ensemble assez bref. L'un de ces documents ou, le cas échéant, le document unique, est obligatoirement un enregistrement audio ou vidéo d'une durée maximale de 3 minutes. Il pourra s'agir, par exemple, de monologues, dialogues, discours, discussions, commentaires de journaux télévisés, émissions de radio ou encore des vidéos disponibles sur un site web d'hébergement. Il ne s'agira cependant en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels. On évitera de même les articles de presse ou tout autre document conçus pour être lus. En effet, ces derniers parce qu'ils sont rédigés

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

dans une langue écrite compliquent considérablement la tâche de l'auditeur. De plus, la compréhension d'un article enregistré ne correspond à aucune situation dans la vie professionnelle.

Tout au long de la sous-épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

Que ce soit en CCF ou sous forme ponctuelle, l'interrogation est conduite par un enseignant ou un formateur de langue vivante, intervenant dans une section MCO.

A – Contrôle en cours de formation
Durée : 20 minutes maximum
Préparation : 20 minutes

Dans un premier temps, le candidat rend compte en français de ce qu'il a compris du ou des document(s) (5 minutes environ).
Dans un second temps, le candidat présente en langue étrangère une analyse du ou des document(s). La commission conduit alors un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir de l'analyse qu'il a développée. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

B – Forme ponctuelle (pour les candidats relevant de la voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, les candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle).
Durée : 20 minutes
Préparation : 20 minutes

Modalités de la sous-épreuve :la nature des supports d'évaluation ainsi que le déroulement de la sous-épreuve sont identiques à ceux de la sous-épreuve en CCF.

3. Épreuve 3 : Culture Économique Juridique et Managériale - Coefficient : 3

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à un ensemble de BTS tertiaires.
Les corrections peuvent ainsi être organisées en regroupant les BTS ayant le même sujet.

4. Épreuve 4 : Développement de la relation client et vente conseil, Animation, dynamisation de l'offre commerciale - Coefficient : 6

4.1 Épreuve 4.1 : Développement de la relation client et vente conseil – Coefficient : 3

1. Objectif

L'objectif de la sous-épreuve E41 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc n°1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil » :

- Assurer la veille informationnelle ;
- Réaliser des études commerciales ;
- Vendre ;
- Entretenir la relation client.

2. Contenu

La sous-épreuve E41 évalue les compétences et les savoirs associés décrits dans le bloc de compétences n°1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil ».

3. Critères d'évaluation

- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.
- L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.
- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte.

- Les résultats des études sont exploitables.
- La démarche de vente conseil est pertinente
- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte.
- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.
- Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la valeur client sont atteints.
- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle.

4. Modalités d'évaluation

A. Contrôle en cours de formation

La sous-épreuve s'appuie sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat au cours de sa formation y compris en milieu professionnel.

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque activité réalisée, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée(s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Chaque compte-rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs.

Une commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc n°1. Cette commission est composée d'un professeur de *« Développement de la relation client et vente conseil »* et ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et d'un professionnel, ou en l'absence de ce dernier, d'un deuxième professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

B. Forme ponctuelle

Sous-épreuve orale
Durée : 30 minutes

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée (s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Le dossier est remis au jury en format numérique suivant les conditions précisées par chaque académie. Son existence fait l'objet d'un contrôle de conformité par les autorités académiques avant l'interrogation.

L'ensemble des comptes rendus des activités réalisées devra être accessible par le jury lors de l'épreuve. Le candidat se présente à l'épreuve avec un équipement numérique autonome permettant d'accéder au dossier et de le consulter.
Le dossier constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.
Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de présentation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

En dehors du dossier fourni au jury avant l'épreuve, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

La sous-épreuve E41 se déroule en deux temps :
• Pendant 10 minutes maximum, le candidat présente le ou les contexte(s) des activités professionnelles réalisées et les compétences mobilisées dans ce cadre, sans être interrompu ; à cette occasion, il doit nécessairement utiliser une présentation numérique ;
• Pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le candidat sur chacune des compétences du bloc n°1.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel et d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

4.2 Épreuve 4.2 : Animation, dynamisation de l'offre commerciale – Coefficient : 3

1. Objectif

L'objectif de la sous-épreuve E42 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc n°2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale » :

- Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services ;
- Organiser l'espace commercial ;
- Développer les performances de l'espace commercial ;
- Mettre en place la communication commerciale ;
- Évaluer l'action commerciale.

2. Contenu

La sous-épreuve E42 évalue les compétences et les savoirs associés décrits dans le bloc de compétences n°2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale ».

3. Critères d'évaluation

- L'analyse de la demande et de l'offre est pertinente.
- L'offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l'enseigne.
- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.
- L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients.
- La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.
- Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre.
- Les propositions d'animations et d'opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l'enseigne.
- Le choix des outils et des messages de communication est approprié.
- Les retombées de la communication commerciale sont analysées.
- Les performances d'implantation sont analysées.
- Les propositions d'axes d'amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales.

4. Modalités d'évaluation

A. Contrôle en cours de formation

La sous-épreuve s'appuie sur un dossier faisant référence aux situations professionnelles vécues ou observées par le candidat au cours de sa formation y compris en milieu professionnel.

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée (s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Chaque compte-rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs.

Une commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc n°2.
Cette commission est composée d'un professeur de *« Animer et dynamiser l'offre commerciale » et* ayant en charge le suivi du candidat pendant ses activités professionnelles et d'un professionnel, ou en l'absence de ce dernier, d'un deuxième professeur en charge des enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20.

B. Forme ponctuelle

Sous-épreuve orale
Durée : 30 minutes

La sous-épreuve repose sur un dossier numérique personnel rédigé et constitué par le candidat et rendant compte, pour chaque situation professionnelle, des éléments suivants :

- La (ou les) compétence(s) mobilisée (s) ;
- La date et la durée ;
- Le contexte professionnel ;
- Les objectifs poursuivis ;
- La méthodologie utilisée ;
- Les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- Les résultats obtenus.

Attention

Le paragraphe suivant, présent dans le référentiel du BTS MCO, ne doit pas être pris en compte :

« Chaque compte-rendu d'activité est accompagné de l'évaluation qui a été faite par le ou les professeurs. »

Le dossier est remis au jury en format numérique suivant les conditions précisées dans la circulaire nationale d'organisation. Son existence fait l'objet d'un contrôle de conformité par les autorités académiques avant l'interrogation.

L'ensemble des comptes rendus des activités réalisées devra être accessible par le jury lors de la sous-épreuve. Le candidat se présente à l'épreuve avec un équipement numérique autonome permettant d'accéder au dossier et de le consulter.
Le dossier constitue une production originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude. Le candidat attestera du respect de ces règles.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Le dossier constitue un élément substantiel de la sous-épreuve. L'absence de présentation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

En dehors du dossier fourni au jury avant l'épreuve, le candidat apporte le jour de la sous-épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation.

La sous-épreuve E42 se déroule en deux temps :
• pendant 10 minutes maximum, le candidat présente le ou les contexte(s) des situations professionnelles et les compétences mobilisées dans ce cadre, sans être interrompu ; à cette occasion, il doit nécessairement utiliser une présentation numérique ;
• pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le candidat sur chacune des compétences du bloc n°2.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel et d'un professionnel ou en l'absence de ce dernier, d'un second professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Management commercial opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

5. Épreuve 5 : Gestion opérationnelle - Coefficient : 3

Une commission nationale de barème pour l'épreuve de Gestion opérationnelle est organisée par l'académie d'Aix-Marseille. Elle travaillera à distance (réunion en visioconférence**), le vendredi 21 mai à partir de 14h00.** Les liens vers la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiqués ultérieurement par l'intermédiaire des IA-IPR en charge du BTS MCO.

Chaque académie (pilote ou autonome) désigne un professeur pour cette commission, après consultation des IA-IPR concernés. Le professeur désigné est chargé de répercuter les instructions nationales de correction dans son académie.

Après consultation des IA-IPR concernés, il est fait appel pour la correction de l'épreuve de Gestion opérationnelle, aux enseignants assurant cet enseignement dans les sections publiques et les établissements privés sous contrat.

6. Épreuve 6 : Management de l'équipe commerciale - Coefficient : 3

1- Objectif

L'objectif de l'épreuve E6 est de valider les compétences du candidat correspondant au bloc n°4 « Manager l'équipe commerciale » :

- Organiser le travail de l'équipe commerciale ;
- Recruter des collaborateurs ;
- Animer l'équipe commerciale ;
- Évaluer les performances de l'équipe commerciale.

2- Contenu

L'épreuve E6 évalue les compétences et savoirs associés décrits dans le bloc de compétences n°4 « Manager l'équipe commerciale ».

3- Critères d'évaluation

- Les contraintes légales et réglementaires sont respectées.
- La répartition des tâches est rationnelle.
- Les plannings sont opérationnels.
- Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées.
- Le recrutement est adapté aux besoins.
- Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

- Les objectifs des réunions sont atteints.
- Les objectifs des entretiens sont atteints.
- Les techniques d'animation sont maitrisées.
- Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.
- Les besoins en formation sont correctement repérés.
- La démarche de formation est efficace.
- Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.
- Les tableaux de bord sont opérationnels.
- La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.
- Les actions d'accompagnement sont efficaces.
- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale.

4- Modalités d'évaluation

L'épreuve s'appuie sur un contexte d'entreprise diffusé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen. Ce contexte est identique pour les candidats évalués en CCF comme pour ceux évalués sous forme ponctuelle.

A. Contrôle en cours de formation

Épreuve orale et pratique

Le contexte d'entreprise est complété localement par des questions et/ou des problèmes à résoudre. Il sert de support d'évaluation de l'ensemble des compétences du bloc n°4.
L'évaluation se déroule au cours de la deuxième année de formation. Elle prend la forme d'une ou de plusieurs situations d'évaluation.

La commission d'évaluation est composée du professeur ayant en charge l'enseignement "Management de l'équipe commerciale".

B. Forme ponctuelle

Épreuve écrite
Durée : 2h30

L'épreuve prend appui sur le contexte d'entreprise figurant dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen et comporte une série de questions et/ou des problèmes à résoudre relatifs aux compétences du bloc n°4.

La correction de chaque copie est assurée par un professeur en charge d'un des enseignements professionnels en STS Management Commercial Opérationnel.

L'évaluation donne lieu à une note sur 20 points.

Une commission nationale de barème pour l'épreuve de Management de l'équipe commerciale est organisée par l'académie d'Aix-Marseille. Elle travaillera à distance (réunion en visioconférence), **le vendredi 21 mai à partir de 16h00**. Les liens vers la réunion ainsi que les modalités de son déroulement seront communiqués ultérieurement par l'intermédiaire des IA-IPR en charge du BTS MCO.

Chaque académie (pilote ou autonome) désigne un professeur pour cette commission, après consultation des IA-IPR concernés. Le professeur désigné est chargé de répercuter les instructions nationales de correction dans son académie.

Après consultation des IA-IPR concernés, il est fait appel pour la correction de l'épreuve de Management de l'équipe commerciale, aux enseignants assurant cet enseignement dans les sections publiques et les établissements privés sous contrat.

7. Épreuve facultative 1 : Langue vivante étrangère 2

La liste des langues autorisées est la suivante : anglais, allemand, arabe, arménien, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu, italien, japonais, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais,

russe, suédois, turc, vietnamien, basque, breton, catalan, corse, langues mélanésiennes, occitan-langue d'oc, tahitien, langues régionales d'alsace, langues régionales des pays mosellans, langue des signes française.

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 20 minutes 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 étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.

8. Épreuve facultative 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger

Épreuve orale
Durée : 20 minutes

1. Objectif

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les acquis particuliers des candidats ayant effectué un ou plusieurs stages à l'étranger pour une durée cumulée de 2 mois minimum. Elle prend appui sur les activités réalisées en relation avec les blocs de compétences liés au stage en entreprise, mais sans en évaluer les compétences et savoirs associés par ailleurs évaluées dans les épreuves correspondantes.
S'agissant du BTS MCO, ces dernières sont les sous-épreuves E41 et E42 correspondant aux blocs de compétences n°1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil » et n°2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale ».

Elle s'attache à évaluer la capacité d'analyse du candidat ainsi que son adaptabilité à des contextes professionnels et culturels hors France.

2- Contenu

L'épreuve évalue :
- La compréhension du cadre de travail et de son contexte culturel ;
- La capacité à comparer les pratiques professionnelles observées ou mises en œuvre à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français ;
- La capacité à repérer et mettre en valeur les pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises ;
- Les efforts d'adaptation mis en œuvre à l'occasion du séjour à l'étranger.

Critères d'évaluation

- L'analyse du cadre de travail et de son contexte culturel à l'étranger est claire et pertinente ;
- Les comparaisons de pratiques professionnelles France/hors France sont objectives et révèlent les liens avec les contextes culturels ;
- Les propositions de transpositions de pratiques professionnelles sont réalistes et cohérentes ;
- Les efforts d'adaptation lors du séjour à l'étranger sont clairement exposés.

Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur 2 documents : une grille d'évaluation complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger et une note de 8 à 10 pages rédigée par le candidat.

La grille d'évaluation est complétée par l'entreprise d'accueil à l'étranger à la fin du séjour ; elle est signée par le responsable de l'entreprise à l'étranger et contresignée par le lycée ou l'établissement de formation en France. Elle révèle la capacité du candidat, dans un contexte professionnel à l'étranger, à :
- Comprendre et se faire comprendre ;
- Réaliser son activité professionnelle ;
- S'adapter aux contraintes spécifiques.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

La note rédigée par le candidat doit présenter :

- Une analyse du cadre de travail et de son contexte culturel à l'étranger ;
- Une comparaison de pratiques professionnelles France/hors France ;
- La présentation d'au moins une pratique professionnelle transférable et susceptible d'enrichir les approches françaises ;
- Les efforts d'adaptation déployés lors du séjour à l'étranger.

L'épreuve a une durée de 20 minutes. Elle comporte une première partie d'une dizaine de minutes permettant au candidat d'exposer les points saillants de son séjour à l'étranger, suivie d'une phase de dialogue avec la commission d'interrogation. Lors de l'épreuve, le candidat apporte tout support ou document qu'il estime utile.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur ayant l'expérience du suivi du parcours de professionnalisation à l'étranger et d'un représentant du champ professionnel du diplôme ou, à défaut, d'un deuxième professeur d'économie et gestion intervenant dans le BTS concerné.

L'épreuve donne lieu à une note sur 20. Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour l'obtention du diplôme.

9. Épreuve facultative 3 : Entrepreneuriat

Épreuve orale
Durée : 20 minutes

1- Objectif

Cette épreuve a pour objectif d'évaluer les compétences des candidats dans le domaine de la création ou de la reprise d'une unité commerciale physique ou virtuelle.

Elle s'attache à évaluer la créativité, la capacité d'analyse et la rigueur du candidat, ainsi que sa maitrise des règles de gestion dans une perspective de pérennité de l'activité proposée.

L'épreuve Entrepreneuriat s'appuie sur :

- L'enseignement de culture économique, juridique et managériale ;
- Les blocs de compétences n° 1 « Développer la relation client et assurer la vente conseil », n° 2 « Animer et dynamiser l'offre commerciale », n° 3 « Assurer la gestion opérationnelle », n° 4 « Manager l'équipe commerciale » ;
- Les compétences spécifiques relevant de la définition d'un modèle économique (*business model*) et de sa traduction par un plan d'affaires (*business plan*).

2- Contenu

L'épreuve évalue :

- Le diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale ;
-
- Le potentiel commercial ;
- La solidité des relations de partenariat envisagées ;
- La gestion prévisionnelle des ressources humaines ;
- La faisabilité financière du projet de création ou de reprise.

3- Critères d'évaluation

- Le diagnostic est clair et pertinent ;
- Le positionnement retenu est judicieux et en cohérence avec le diagnostic ;
- Le potentiel commercial est réaliste et correctement évalué ;
- Les partenaires envisagés couvrent les besoins de l'unité commerciale ;
- Les besoins en ressources humaines sont correctement anticipés ;
- Le plan de financement est rigoureux, clair, complet et précis.

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

4- Modalités d'évaluation

L'épreuve prend appui sur un dossier personnel composé du modèle économique et du plan d'affaires du projet de création ou de reprise d'une unité commerciale. Ce dossier comportant une dizaine de pages est remis à la commission d'évaluation deux semaines minimum avant l'épreuve.

L'épreuve a une durée de 20 minutes. Elle comporte une première partie d'une dizaine de minutes permettant au candidat d'exposer les points saillants de son modèle économique et de son plan d'affaires, suivie d'une phase de dialogue avec la commission d'interrogation. Lors de l'épreuve, le candidat apporte tout support ou document qu'il estime utile.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur ayant en charge la préparation de cette épreuve et d'un représentant du champ professionnel du diplôme ou à défaut d'un deuxième professeur d'économie et gestion intervenant dans le BTS concerné.

L'épreuve donne lieu à une note sur 20. Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour l'obtention du diplôme.

Pour le recteur et par délégation
Le secrétaire général de l'académie d'Aix-Marseille

Gérard MARIN

Copie à : Ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

ACADÉMIE
D'AIX-MARSEILLE
Liberté
Égalité
Fraternité

CIRCULAIRE NATIONALE DU
BTS MANAGEMENT COMMERCIAL OPÉRATIONNEL
ANNEXES

N°	INTITULE
1	Calendrier des épreuves
2	Tableau des regroupements inter-académiques
3	Livret scolaire
4	Liste de contrôle E41 et E42
5	Attestation de stage
6	Attestation de réalisation de contrat
7	Contrôle de recevabilité de la candidature
8	Compte-rendu d'activité E41
9	Compte-rendu d'activité E42
10	Grille d'évaluation E41 Forme Ponctuelle
11	Grille d'évaluation finale E41 CCF
12	Grille d'évaluation E42 Forme Ponctuelle
13	Grille d'évaluation finale E42 CCF
14	Grille d'évaluation finale E5
15	Grille d'évaluation E6 Forme Ponctuelle
16	Grille d'évaluation finale E6 CCF
17	Grille d'évaluation renseignée par le tuteur EPREUVE FACULTATIVE 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger
18	Grille d'évaluation ÉPREUVE FACULTATIVE 2 Parcours de professionnalisation à l'étranger
19	Grille d'évaluation ÉPREUVE FACULTATIVE 3 Entrepreneuriat
20	Liste de contrôle ÉPREUVE FACULTATIVE 3 Entrepreneuriat

ANNEXE 1

CALENDRIER DES ÉPREUVES

➢ CALENDRIER DES EPREUVES ORALES PONCTUELLES

Le calendrier des épreuves orales suivantes est laissé à l'initiative des recteurs :
- E41 Développement de la Relation Client et Vente conseil
- E42 Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale
- de l'épreuve facultative EF1 Langues vivantes
- de l'épreuve facultative EF2 Parcours de professionnalisation à l'étranger
- de l'épreuve facultative EF3 Entrepreneuriat

➢ CALENDRIER DES EPREUVES ECRITES

ÉPREUVES	DATES	HORAIRES (Début -Fin)				
		Métropole	Antilles Guyane	Réunion	Mayotte	Polynésie
Culture économique, juridique et managériale Durée : 4h	Lundi 10 Mai 2021	14h00-18h00	8h00-12h00	16h00-20h00	15h00-19h00	8h30-12h30
Langues vivantes étrangères Durée: 2h	Mardi 11 Mai 2021	10h00-12h00	6h00-8h00	12h00-14h00	11h00-13h00	20h00-22h00
Culture générale et expression Durée : 4h	Mardi 11 Mai 2021	14h00-18h00	10h00-14h00	16h00-20h00	15h00-19h00	13h00-17h00
Gestion opérationnelle Durée : 3h	Mercredi 19 Mai 2021	14h00-17h00	8h00-11h00	16h00-19h00	15h00-18h00	13h00-16h00
Management de l'équipe commerciale Durée : 2h30	Jeudi 20 Mai 2021	14h00-16h30	8h00-10h30	16h00-18h30	15h00-17h30	13h00-15h30

➢ DUREES DE MISE EN LOGE

ACADEMIE	ÉPREUVE	DURÉE DE MISE EN LOGE
METROPOLE REUNION ET MAYOTTE	Langues vivantes étrangères	2h (aucune sortie des salles d'examen n'est autorisée avant la fin de la 2ème heure de composition)
	Culture générale et expression	2h (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)
POLYNESIE	Langues vivantes étrangères	2h (pas de sortie avant la fin de l'épreuve)

ANNEXE 2

TABLEAU DES REGROUPEMENTS INTER ACADÉMIQUES

Toutes les académies sont autonomes à l'exception de celles figurant dans le tableau ci-dessous :

Académies rattachées	**Centres d'épreuves**	**Académies Pilotes**	
		Centres de correction	**Centres de délibération**
Corse	Corse	Aix-Marseille	Aix-Marseille
Polynésie Française	Polynésie Française	Aix-Marseille	Polynésie Française
Mayotte	Mayotte	La Réunion	La Réunion
Nouvelle-Calédonie	Nouvelle-Calédonie	Aix-Marseille	Nouvelle-Calédonie
Martinique	Martinique	Guadeloupe	Guadeloupe
Guyane	Guyane	Guadeloupe	Guadeloupe

ANNEXE 3

LIVRET SCOLAIRE

➢ REGLES DE PRESENTATION DU LIVRET SCOLAIRE

Une présentation correcte du livret scolaire est indispensable pour permettre au jury de porter un jugement fiable sur les indications qu'il renferme.

Il conviendra en particulier de veiller à :

1. Renseigner chaque ligne du livret par une note et une appréciation reportées par le (ou la) professeur(e) responsable de l'enseignement correspondant ;

2. Compléter toutes les rubriques en particulier celles qui comportent des informations statistiques ;

3. Tracer au verso le graphique qui ne prendra en compte que les résultats de la deuxième année.

La représentation (profil de la classe en noir, profil du candidat ne devra faire apparaître aucun signe distinctif mais deux lignes brisées continues (aucun repère : pas de points d'intersection, ni de croix, etc.) et d'épaisseur normale.

B.T.S. **Management Commercial Opérationnel**	Année de l'examen : **2021**	**NOM** (lettres capitales) :		**Prénom** :	**Cachet de l'établissement**
		Né(e) le :	**Lieu** :	**Langue vivante** :	

CLASSE DE 1ère année				CLASSE DE 2ème année			
1er semestre	2ème semestre	**MOYENNE**		1er semestre	2ème semestre	**MOYENNE**	**APPRECIATIONS**
			Culture générale et expression				
			Langue vivante 1				
			Culture économique, juridique et managériale				
			Développement de la relation client et vente conseil				
			Animation et dynamisation de l'offre commerciale				
			Gestion opérationnelle				
			Management de l'équipe commerciale				
			Langue vivante facultative 2				
			Parcours de professionnalisation à l'étranger				
			Entrepreneuriat				

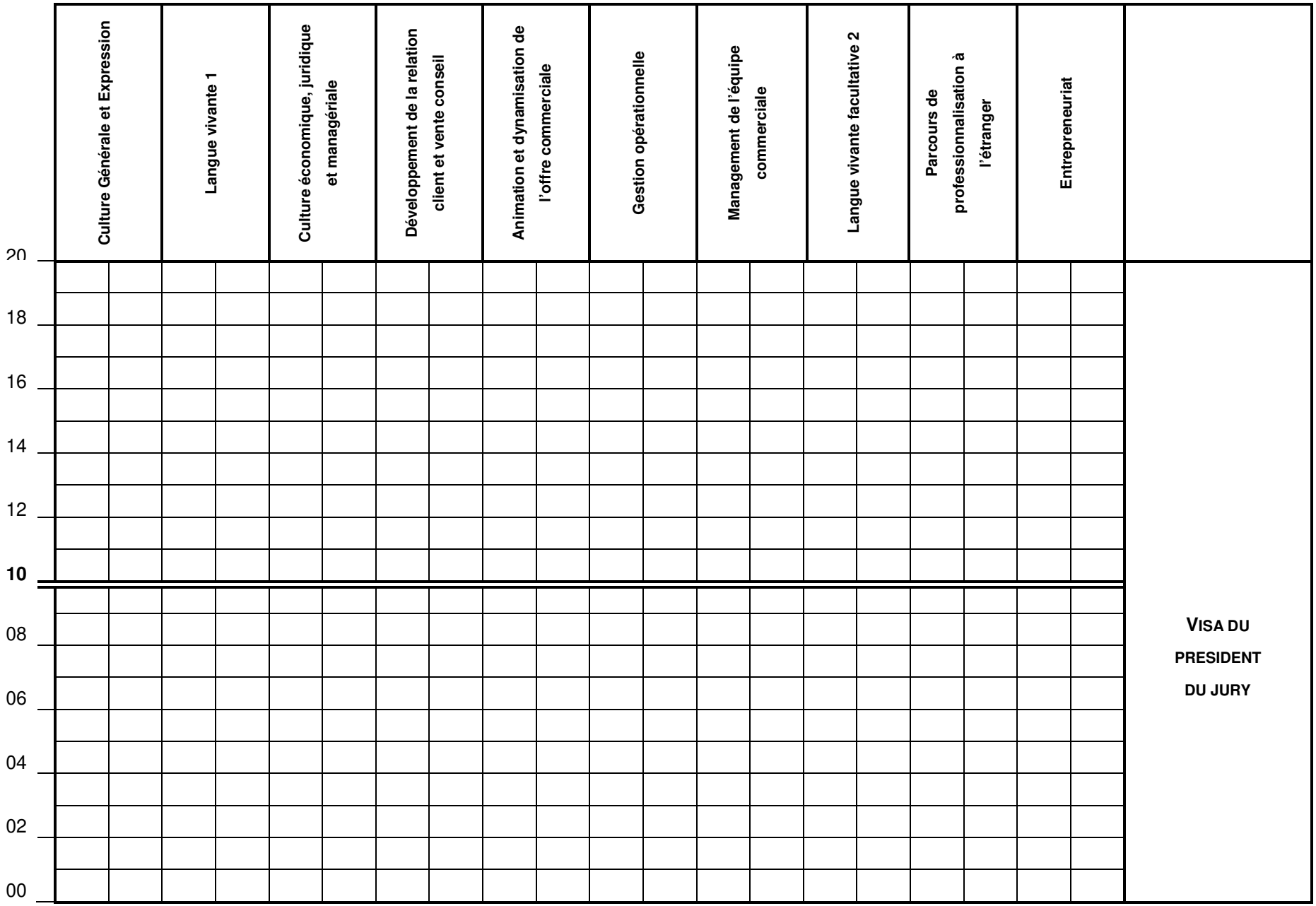
(1) Année antérieure à celle de l'examen (2) Année de l'examen (3) Seule la première année est à renseigner (4) « Très favorable » ou « Favorable » ou « Doit faire ses preuves »

Avis (4) du conseil de classe et observations éventuelles

Cotation de la classe				
	AVIS			Effectif total de la classe
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves	
Répartition en %				

Résultats de la section les 5 dernières sessions			
Années	Présentés	Reçus	%

Date et signature du candidat et remarques éventuelles


Culture Générale et Expression
Langue vivante 1
Culture économique, juridique et managériale
Développement de la relation client et vente conseil
Animation et dynamisation de l'offre commerciale
Gestion opérationnelle
Management de l'équipe commerciale
Langue vivante facultative 2
Parcours de professionnalisation à l'étranger
Entrepreneuriat
20
18
16
14
12
10
08
06
04
02
00
VISA DU PRESIDENT DU JURY

ANNEXE 4

BTS MCO
LISTE DE CONTROLE ÉPREUVE 41 et ÉPREUVE 42
Forme ponctuelle

CANDIDAT(E)

NOM :

PRÉNOM(S) :

Numéro de matricule :

ÉLÉMENTS VERIFIES (candidat(e)s scolaires)		**PRESENCE**		**Éléments manquants**
		OUI	NON	
Dépôt des dossiers	**E 41**			
	E 42			
Attestations de stage				
Tampon et signature de l'entreprise d'accueil et de l'établissement de formation				
Durée du stage de 14 à 16 semaines				
Durée totale minimale de 4 semaines consécutives du stage en 1ère année				

ÈLÉMENTS VERIFIES (candidat(e)s apprenti(e)s ou stagiaires de la formation professionnelle continue ou issu(e)s de l'expérience professionnelle)		**PRESENCE**		**Éléments manquants**
		OUI	NON	
Dépôt des dossiers	**E 41**			
	E 42			
Attestation de réalisation de contrat *renseignée, tamponnée et signée par l'entreprise d'accueil* ***et*** *l'établissement de formation*				

Date contrôle : …….

Visa contrôle

Conformément à l'arrêté ministériel du 22 juillet 2008, 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 règlementation de l'examen ;
- dossier non visé ou non signé par les personnes habilitées.

En l'absence de régularisation, la non-conformité du dossier entraîne la mention « non valide » pour l'épreuve et empêche la délivrance du diplôme.

ANNEXE 5

BTS MCO
ATTESTATION DE STAGE

STAGIAIRE	ETABLISSEMENT
NOM : **PRÉNOM(S) :** **Né(e) le : à** **SIGNATURE :**	**NOM :** **ADRESSE :** **TÉLÉPHONE :** **MAIL :** **Signature et cachet de l'établissement**

PERIODES DE STAGE EFFECTUEES PAR LE (LA) STAGIAIRE	
Rappel : en 1ère année période d'une durée minimale de 4 semaines consécutives	**Nombre de semaines**
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
TOTAL	

ENTREPRISE	TUTEUR - TUTRICE
RAISON SOCIALE : **ADRESSE :** **TÉLÉPHONE :** **MAIL :**	**NOM :** **TÉLÉPHONE :** **FONCTION :** **CACHET DE L'ENTREPRISE et SIGNATURE du responsable**

ANNEXE 6

BTS MCO
ATTESTATION DE REALISATION DE CONTRAT

CANDIDAT(E)
NOM :
PRÉNOM(S) : **Né(e) le :** **à**
ADRESSE :

ENTREPRISE	
RAISON SOCIALE : **ADRESSE :** **TÉLÉPHONE :** **MAIL :**	**DATE et SIGNATURE du responsable** **Et Cachet de l'entreprise**

ATTESTATION DE REALISATION DU CONTRAT : du …… au……

LIEU DE REALISATION DU CONTRAT (UNITE COMMERCIALE) :
NOM : **ADRESSE :**

DUREE DE LA PRESENCE EN ENTREPRISE (semaines) :

NATURE DU CONTRAT : ☐ APPRENTISSAGE ☐ AUTRE (PRECISER) :

ETABLISSEMENT DE FORMATION	
NOM : **N° D'IDENTIFICATION :** **ADRESSE :** **TÉLÉPHONE :** **MAIL :**	**DATE et SIGNATURE du responsable** **Et cachet de l'établissement**

ANNEXE 7

BTS MCO
CONTROLE DE RECEVABILITE DE LA CANDIDATURE

Service des examens
Rectorat de
Adresse :

Responsable :
Téléphone :
Mail :

O Épreuve E41 – Développement de la Relation Client et Vente conseil

O Épreuve E42 - Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale

Nom : **Prénom :**

Conformément à l'arrêté du 22 juillet 2008, la commission de contrôle a constaté le (ou les) cas suivant(s) de non-conformité qui entraîne(nt) la non-validité de l'épreuve (NV) :

	E41	**E42**
Absence de dépôt du dossier à la date fixée par la circulaire académique		
Dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice		
Document(s) constituant le dossier non visé(s) ou non signé(s) par les personnes habilitées		
Durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen		

En l'absence de régularisation, le jury ne sera pas en situation d'évaluer les compétences requises et vous ne serez pas autorisé(e) à passer l'épreuve (ou les épreuves) :

O Épreuve E41 – Développement de la Relation Client et Vente conseil

O Épreuve E42 - Animation et Dynamisation de l'Offre Commerciale

Date : **Signature**

ANNEXE 8

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)
COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

Compte rendu d'activité n°…
Titre de l'activité : …

CANDIDAT(E)	**UNITÉ COMMERCIALE**
NOM : **PRÉNOM(S) :**	**RAISON SOCIALE :** **ADRESSE :**

COMPETENCES CLES MOBILISEES		**COMPETENCES *(Àrenseigner)***
Assurer la veille informationnelle		
Réaliser et exploiter des études commerciales		
Vendre dans un contexte omnicanal		
Entretenir la relation client		

Rubriques à renseigner : la date et la durée de l'activité, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et les techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.

ANNEXE 9

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE (E42)
COMPTE-RENDU D'ACTIVITE

Compte rendu d'activité n°…
Titre de l'activité : …

CANDIDAT(E)	UNITÉ COMMERCIALE
NOM : **PRÉNOM(S) :**	**RAISON SOCIALE :** **ADRESSE :**

COMPETENCES CLES MOBILISEES		COMPETENCES *(À renseigner)*
Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services		
Organiser l'espace commercial		
Développer les performances de l'espace commercial		
Mettre en place la communication commerciale		
Évaluer l'action commerciale		

Rubriques à renseigner : la date et la durée de l'activité, le contexte professionnel, les objectifs poursuivis, la méthodologie utilisée, les moyens et les techniques mis en œuvre, les résultats obtenus.

ANNEXE 10

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ÉPREUVE DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)
GRILLE D'ÉVALUATION

Forme ponctuelle - Durée : 30 minutes

CANDIDAT(E)	**MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….**
Nom : **Prénom(s) :** **Matricule :**	**Noms :** - - **Date :** **Signatures :**
Partie 1 : Présentation du ou des contexte(s) des activités professionnelles et des compétences mobilisées (10 minutes maximum sans interruption du jury)	
Observations de la commission sur la partie 1 **En cas d'absence de présentation numérique, le préciser.**	
Partie 2 : Entretien sur les compétences du bloc n°1 (20 minutes maximum)	
Observations de la commission sur l'acquisition des compétences à partir du dossier numérique du candidat et des éléments apportés par le candidat	

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

Annexe 10 (recto)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
Assurer la veille informationnelle : Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision						*- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.* *- L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.*
Réaliser et exploiter des études commerciales Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats						*- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte.* *- Les résultats des études sont exploitables.*
Vendre dans un contexte omnicanal Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente						*- La démarche de vente conseil est pertinente* *- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte* *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints* *- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle*
Entretenir la relation client Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroitre la « valeur client »						*- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.* *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints.* *- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle*

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20

Annexe 10 (verso)

ANNEXE 11

B.T.S. Management commercial opérationnel – Session 2021
ÉPREUVE DE DÉVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL (E41)
GRILLE D'ÉVALUATION FINALE

Contrôle en cours de formation (CCF)

CANDIDAT(E)	MEMBRES DE LA COMMISSION
Nom : **Prénom(s) :** **Matricule :**	**Noms :** - - **Date :** **Signatures :**

Observations des formateurs sur le parcours de formation

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

Annexe 11 (recto)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
Assurer la veille informationnelle : Rechercher et mettre à jour l'information Mobiliser les ressources numériques Sélectionner l'information Hiérarchiser l'information Analyser l'information Exploiter l'information pour la prise de décision						*- Les techniques et outils de la veille commerciale sont appropriés.* *- L'information produite est fiable et pertinente pour la prise de décision.*
Réaliser et exploiter des études commerciales Construire une méthodologie Recueillir les données Exploiter les résultats						*- Les méthodologies d'études sont adaptées au contexte.* *- Les résultats des études sont exploitables.*
Vendre dans un contexte omnicanal Préparer la vente Accueillir le client Conseiller Argumenter Conclure la vente						*- La démarche de vente conseil est pertinente* *- Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte* *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints* *- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle*
Entretenir la relation client Suivre les évolutions des attentes du client Évaluer l'expérience client Accompagner le client Fidéliser la clientèle Accroitre la « valeur client »						*- Les techniques de fidélisation mises en œuvre sont adaptées.* *- Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints.* *- La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité relationnelle*

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20

Annexe 11 (verso)

ANNEXE 12

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021

ÉPREUVE D'ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE (E42)

GRILLE D'ÉVALUATION

Forme ponctuelle - Durée : 30 minutes

CANDIDAT(E)	**MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….**
Nom : **Prénom(s) :** **Matricule :**	**Noms :** - **-** **Date :** **Signatures :**
Partie 1 : Présentation du ou des contexte(s) des activités professionnelles et des compétences mobilisées (10 minutes maximum sans interruption du jury)	
Observations de la commission sur la partie 1 ***En cas d'absence de présentation numérique, le préciser.***	
Partie 2 : Entretien sur les compétences du bloc n°2 (20 minutes maximum)	
Observations de la commission sur l'acquisition des compétences à partir du dossier numérique du candidat et des éléments apportés par le candidat	

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

Annexe 12 (recto)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services Analyser la demande Analyser l'offre existante Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale						*- L'analyse de la demande et de l'offre est pertinente.* *- L'offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l'enseigne.*
Organiser l'espace commercial Agencer l'espace commercial Garantir la disponibilité de l'offre Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité						*- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.* *- L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients.* *- La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.* *- Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre.*
Développer les performances de l'espace commercial Mettre en valeur les produits Optimiser l'implantation de l'offre Proposer et organiser des animations commerciales Proposer et organiser des opérations promotionnelles						*- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.* *- L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients.* *- Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre* *- Les propositions d'animations et d'opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l'enseigne.*
Concevoir et mettre en place la communication commerciale Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale						*- Le choix des outils et des messages de communication est approprié.* *- Les retombées de la communication commerciale sont analysées.*
Évaluer l'action commerciale Analyser l'impact des actions mises en œuvre Proposer des axes d'amélioration ou de développement						*- Les performances d'implantation sont analysées.* *- Les propositions d'axes d'amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales*

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	**NOTE SUR 20**
	Annexe 12 (verso)

ANNEXE 13

B.T.S. Management commercial opérationnel – Session 2021
ÉPREUVE DE D'ANIMATION ET DYNAMISATION DE L'OFFRE COMMERCIALE (E42)
GRILLE D'ÉVALUATION FINALE

Contrôle en cours de formation (CCF)

CANDIDAT(E)	**MEMBRES DE LA COMMISSION**
Nom : **Prénom(s) :** **Matricule :**	**Noms :** **-** **-** **Date :** **Signatures :**

Observations des formateurs sur le parcours de formation

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

Annexe 13 (recto)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
Élaborer et adapter en continu l'offre de produits et de services Analyser la demande Analyser l'offre existante Construire et/ou adapter l'offre de l'unité commerciale						*- L'analyse de la demande et de l'offre est pertinente.* *- L'offre proposée est adaptée aux caractéristiques locales et est cohérente avec la politique commerciale de l'enseigne.*
Organiser l'espace commercial Agencer l'espace commercial Garantir la disponibilité de l'offre Maintenir un espace commercial opérationnel et attractif Respecter les préconisations de l'enseigne, la réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité						*- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.* *- L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients.* *- La réglementation, les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.* *- Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre.*
Développer les performances de l'espace commercial Mettre en valeur les produits Optimiser l'implantation de l'offre Proposer et organiser des animations commerciales Proposer et organiser des opérations promotionnelles						*- Les achats des clients sont facilités par des linéaires bien approvisionnés et vendeurs.* *- L'agencement de l'espace commercial facilite le travail du personnel et contribue au confort d'achat des clients.* *- Les principes d'agencement de l'enseigne sont mis en œuvre* *- Les propositions d'animations et d'opérations promotionnelles sont cohérentes avec le contexte local et avec la politique commerciale de l'enseigne.*
Concevoir et mettre en place la communication commerciale Concevoir et mettre en œuvre la communication sur le lieu de vente Concevoir et mettre en œuvre la communication commerciale externe Exploiter les réseaux sociaux, les applications et tout autre outil numérique au service de la communication commerciale						*- Le choix des outils et des messages de communication est approprié.* *- Les retombées de la communication commerciale sont analysées.*
Évaluer l'action commerciale Analyser l'impact des actions mises en œuvre Proposer des axes d'amélioration ou de développement						*- Les performances d'implantation sont analysées.* *- Les propositions d'axes d'amélioration ou de développement tiennent compte des réalités locales et, le cas échéant, nationales*

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	**NOTE SUR 20**

Annexe 13 (verso)

ANNEXE 14

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ÉPREUVE DE GESTION OPERATIONNELLE (E5)
GRILLE D'ÉVALUATION - Forme ponctuelle

MATRICULE DU CANDIDAT :	**COMMISSION N° …….**

Compétences	**N° de question**	**NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES**					**Critères d'évaluation**
		Non évaluable	**Non maitrisé**	**Maitrise partielle**	**Bonne maitrise**	**Excellente maitrise**	
<u>Gérer les opérations courantes</u> Garantir les approvisionnements Gérer les stocks Suivre les règlements et la trésorerie Fixer les prix Gérer les risques							*Les approvisionnements sont assurés et optimisés.* *Le suivi des stocks est rigoureux* *Les calculs de trésorerie sont justes. Les contraintes légales et réglementaires sont respectées.* *Les propositions de prix sont réalistes.* *Les contraintes légales et réglementaires sont respectées.* *Les risques sont anticipés.* *Le traitement des incidents et des situations de crise est efficace.*
<u>Prévoir et budgétiser l'activité</u> Fixer des objectifs commerciaux Élaborer des budgets Participer aux décisions d'investissement							*Les objectifs fixés sont réalistes.* *Les budgets sont fiables et opérationnels.* *Les propositions de décision d'investissement sont pertinentes.*
<u>Analyser les performances</u> Concevoir et analyser un tableau de bord Analyser la rentabilité de l'activité Exploiter et enrichir le système d'information commercial Proposer des mesures correctrices Rendre compte							*Les tableaux de bord sont opérationnels.* *Les données quantitatives sont judicieusement mobilisées.* *Les propositions d'enrichissement du système d'information commercial sont appropriées.* *Les mesures correctrices sont cohérentes* *Les comptes rendus sont adaptés et exploitables*

Annexe 14 (recto)

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	**NOTE SUR 20**

Annexe 14 (verso)

ANNEXE 15

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ÉPREUVE DE MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE (E6)
GRILLE D'EVALUATION - Forme Ponctuelle

Compétences	N° de Question	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES					Critères d'évaluation
		Non évaluable.	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
Organiser le travail de l'équipe commerciale Recenser les ressources disponibles et les besoins Répartir les tâches Réaliser les plannings Respecter la législation							*Les contraintes légales, réglementaires sont respectées.* *La répartition des tâches est rationnelle.* *Les plannings sont opérationnels.* *Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées.* *La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale*
Recruter des collaborateurs Évaluer les besoins en compétences et en personnel Participer au recrutement Conduire un entretien de recrutement Intégrer les nouveaux arrivants							*Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Le recrutement est adapté aux besoins.* *Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.* *La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale*
Animer l'équipe commerciale Transmettre et expliquer les informations Conduire une réunion Conduire un entretien Favoriser l'implication des collaborateurs Accompagner et motiver l'équipe Repérer les besoins en formation Participer à la formation des collaborateurs Gérer les conflits et les situations de crise Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux							*Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Les objectifs des réunions sont atteints.* *Les objectifs des entretiens sont atteints.* *Les techniques d'animation sont maitrisées.* *Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.* *Les besoins en formation sont correctement repérés.* *La démarche de formation est efficace* *Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.* *La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale*
Évaluer les performances de l'équipe commerciale Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives Proposer des actions d'accompagnement							*Les tableaux de bord sont opérationnels.* *La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.* *Les actions d'accompagnement sont efficaces.* *La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale*

Annexe 15 (recto)

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

MATRICULE DU CANDIDAT :	
COMMISSION N° …….	
COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	**NOTE SUR 20**

Annexe 15 (verso)

ANNEXE 16

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
ÉPREUVE DE MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIALE (E6) - Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable.	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
Organiser le travail de l'équipe commerciale Recenser les ressources disponibles et les besoins Répartir les tâches Réaliser les plannings Respecter la législation						*Les contraintes légales, réglementaires sont respectées.* *La répartition des tâches est rationnelle.* *Les plannings sont opérationnels.* *Les informations utiles au travail de l'équipe sont transmises et expliquées.* *La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale*
Recruter des collaborateurs Évaluer les besoins en compétences et en personnel Participer au recrutement Conduire un entretien de recrutement Intégrer les nouveaux arrivants						*Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Le recrutement est adapté aux besoins.* *Les nouveaux collaborateurs sont intégrés.* *La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale*
Animer l'équipe commerciale Transmettre et expliquer les informations Conduire une réunion Conduire un entretien Favoriser l'implication des collaborateurs Accompagner et motiver l'équipe Repérer les besoins en formation Participer à la formation des collaborateurs Gérer les conflits et les situations de crise Prévenir et gérer les risques psycho-sociaux						*Les contraintes légales, réglementaires sont respectées Les objectifs des réunions sont atteints.* *Les objectifs des entretiens sont atteints.* *Les techniques d'animation sont maitrisées.* *Les outils de stimulation sont mis en œuvre à bon escient.* *Les besoins en formation sont correctement repérés.* *La démarche de formation est efficace* *Les conflits, les risques psycho-sociaux, les situations de crise sont prévenus et/ou efficacement réglés.* *La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale*
Évaluer les performances de l'équipe commerciale Concevoir et analyser un tableau de bord de suivi d'équipe Mesurer et analyser les performances individuelles et collectives Proposer des actions d'accompagnement						*Les tableaux de bord sont opérationnels.* *La mesure et l'analyse des performances individuelles et collectives sont pertinentes.* *Les actions d'accompagnement sont efficaces.* *La communication est mise en œuvre au service de l'efficacité managériale*

Annexe 16 (recto)

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	**NOTE SUR 20**

CANDIDAT(E)	**COMMISION**
Nom :	**Nom :**
Prénom(s) :	**Date :**
	Signature :

Annexe 16 (verso)

ANNEXE 17

GRILLE D'ÉVALUATION RENSEIGNÉE PAR LE TUTEUR
ÉPREUVE FACULTATIVE 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger

STAGIAIRE	**ÉTABLISSEMENT**
NOM : **PRENOM(S) :** **Né(e) le : à** **SIGNATURE :**	**NOM :** **ADRESSE :** **TÉLÉPHONE :** **MAIL :** **Signature et cachet de l'établissement**

PERIODES DE STAGE EFFECTUEES PAR LE (LA) STAGIAIRE

Rappel : période d'une durée minimale de 2 mois cumulés à l'étranger	**Nombre de semaines**
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
TOTAL	

ENTREPRISE	**TUTEUR - TUTRICE**
RAISON SOCIALE : **ADRESSE :** **TÉLÉPHONE :** **MAIL :**	**NOM :** **TÉLÉPHONE :** **FONCTION :** **CACHET DE L'ENTREPRISE et SIGNATURE du responsable**

Annexe 17 (recto)

EVALUATION DU (DE LA) CANDIDAT(E) à remplir par le tuteur de l'entreprise d'accueil à l'étranger

	Non maîtrisé	Maîtrise partielle	Bonne maîtrise	Excellente maîtrise
Comprendre				
Se faire comprendre				
Réaliser son activité professionnelle				
S'adapter aux contraintes spécifiques				
Commentaires :				

Annexe 17 (verso)

ANNEXE 18

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
GRILLE D'ÉVALUATION
ÉPREUVE FACULTATIVE 2 : Parcours de professionnalisation à l'étranger

Forme ponctuelle - Durée : 20 minutes

CANDIDAT(E)	**MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….**	
Nom : **Prénom(s) :** **Matricule :**	**Noms :** - - **Date :** **Signatures :**	
Grille d'évaluation tamponnée et signée par l'entreprise d'accueil à l'étranger	**O Oui** **O Non**	**Commentaires**
Durée minimum de stage à l'étranger respectée (2 mois)	**O Oui** **O Non**	**Commentaires**
Partie 1 : Présentation des points saillants du séjour à l'étranger (10 minutes maximum sans interruption du jury)		
Observations de la commission sur la partie 1		
Partie 2 : Entretien (10 minutes maximum)		
Observations de la commission sur la capacité d'analyse ainsi que l'adaptabilité à des contextes professionnels et culturels hors France.		

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

Annexe 18 (recto)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPETENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
Comprendre le cadre de travail et de son contexte culturel						Analyse du cadre de travail et de son contexte culturel à l'étranger est claire et pertinente.
Comparer les pratiques professionnelles à l'étranger avec les pratiques ayant cours dans un contexte français						Les comparaisons de pratiques professionnelles France/Hors France sont objectives et révèlent les liens avec les contextes culturels.
Repérer et mettre en valeur les pratiques professionnelles susceptibles d'enrichir les approches françaises						Les propositions de transpositions de pratiques professionnelles sont réalistes et cohérentes.
Exposer clairement les efforts d'adaptation lors du séjour à l'étranger						Les efforts d'adaptation lors du séjour à l'étranger sont clairement exposés.

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	**NOTE SUR 20**

Annexe 18 (verso)

ANNEXE 19

B.T.S. Management commercial opérationnel - Session 2021
GRILLE D'ÉVALUATION
ÉPREUVE FACULTATIVE : 3 Entrepreneuriat

Forme Ponctuelle - Durée : 20 minutes

CANDIDATE	**MEMBRES DE LA COMMISSION N° …….**
Nom : **Prénom(s) :** **Matricule :**	**Noms :** - **-** **Date :** **Signatures :**
Partie 1 : Présentation du modèle économique et du plan d'affaires (10 minutes maximum sans interruption du jury)	
Observations de la commission sur la partie 1	
Partie 2 : Entretien (10 minutes maximum)	
Observations de la commission sur l'acquisition des compétences du candidat	

Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise
Compétence non mise en œuvre	Agit sans méthodologie ou avec une méthodologie inadaptée	Met en œuvre une méthodologie incomplète	Comprend et met en œuvre une méthodologie rigoureuse	Propose une méthodologie pertinente
	N'utilise pas d'outils ou ne les maitrise pas	Mobilise correctement quelques outils	Choisit les outils adaptés	Adapte et/ou élabore des outils opérationnels
	N'analyse pas	Analyse de manière incomplète	Analyse de manière pertinente	Analyse et remédie
	Communique de façon non appropriée	Rend compte sans argumentation	Argumente et fait comprendre	Fait adhérer
	N'utilise pas d'information	Utilise partiellement les informations	Recherche et mobilise l'information	Produit des informations pertinentes et exploitables
	N'atteint pas les objectifs	Atteint en partie les objectifs	Atteint les objectifs	Dépasse les objectifs
	Ne formule aucune proposition ou des propositions incohérentes	Formule quelques propositions	Justifie et argumente ses propositions	Est force de proposition
	Ne prend pas en compte les contraintes	Prend en compte partiellement les contraintes	Intègre l'ensemble des contraintes	Anticipe les contraintes

Annexe 19 (recto)

Compétences	NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES					Critères d'évaluation
	Non évaluable	Non maitrisé	Maitrise partielle	Bonne maitrise	Excellente maitrise	
Réaliser un diagnostic préalable à la création ou à la reprise d'une unité commerciale						Le diagnostic est clair et pertinent
Choisir le positionnement de l'unité commerciale						Le positionnement retenu est judicieux et en cohérence avec le diagnostic
Évaluer le potentiel commercial						Le potentiel commercial est réaliste et correctement évalué
S'assurer de la solidité des relations de partenariat						Les partenaires envisagés couvrent les besoins de l'unité commerciale
Prévoir la gestion des ressources humaines						Les besoins en ressources humaines sont correctement anticipés
S'assurer de la faisabilité financière du projet de création ou de reprise						Le plan de financement est rigoureux, clair, complet et précis.

COMMENTAIRES DE LA COMMISSION SUR LES NIVEAUX DE MAITRISE DES COMPÉTENCES (justification de la note)	NOTE SUR 20

Annexe 19 (verso)

ANNEXE 20

B.T.S. Management commercial opérationnel
LISTE DE CONTROLE ÉPREUVE FACULTATIVE 3 : Entrepreneuriat
Forme ponctuelle

CANDIDAT(E)

NOM :

PRÉNOM(S) :

Matricule :

ÉLEMENTS VERIFIES	PRÉSENCE		Remarques éventuelles
	OUI	NON	
Dépôt du dossier			

L'absence de dossier se traduit par l'impossibilité d'interroger le candidat. La note de zéro est attribuée.

Date contrôle : ……

Visa contrôle

Épreuve E6 : Management de l'équipe commerciale
CONTEXTE D'ENTREPRISE

A- Présentation du groupe Carrefour

Carrefour est un groupe français du secteur de la grande distribution, pionnier du concept d'hypermarché en 1963. Créé en 1959 à Annecy, il est présent en Europe, en Amérique du Sud et en Asie, ainsi que dans d'autres zones du monde sous forme de partenariat local.
Les activités du groupe sont nombreuses : hypermarchés, supermarchés, magasins de proximité, magasins de cash & carry, sites de e-commerce…

Carrefour poursuit dans chaque pays où il est présent le développement de ses différents formats et canaux, pour être parfaitement adapté à la demande et aux habitudes locales.
Avec **plus de 12 000 magasins** dans **plus de 30 pays**, Carrefour offre à ses clients un large éventail de formats et d'enseignes pour répondre à tous les moments de consommation (achats du quotidien dans les magasins de quartier, courses hebdomadaires en hypermarché, approvisionnements à prix de gros pour les professionnels, grandes ou petites courses pour les familles).
Carrefour, Atacadão (Brésil), Market, Express… Dans tous les formats, avec différentes enseignes, le Groupe développe des magasins attractifs, modernes et accueillants.

Chiffres clés :
- **Chiffre d'affaires :** Nette progression des résultats 2019, tirés notamment par la France et l'Amérique latine. Accélération de la croissance du chiffre d'affaires à +3,1% (vs +1,8 % en 2018) : 80 735 M€ ;
-**Résultat opérationnel courant** (ROC) : 2 088 M€, en hausse de 145 M€ (+7,4 %) ;
- Progression du **NPS**[1] Groupe de +15 points sur 2020-2022, soit +23 points depuis le début du plan, traduisant la priorité accordée par Carrefour à la satisfaction clients ;
- **Collaborateurs :** Plus de 360 000 collaborateurs ;
- 12 111 Magasins à travers le monde (chiffres 2018) dont :
    - 1 384 hypermarchés ;
    - 3 319 supermarchés ;
    - 7 029 magasins de proximité ;
    - 379 magasins de Cash & Carry ;
- Plus de 100 millions de **repas donnés** aux banques alimentaires chaque année ;
- 28,5 % **d'émission de CO2** en moins par rapport à 2010.
- 104 millions de **ménages clients** dans le monde ;

[1] **Net Promoter Score** : NPS® est un outil de gestion qui peut être utilisé pour évaluer la fidélité des clients d'une entreprise

B- Le point de vente CARREFOUR VENETTE :

Le point de vente Carrefour Venette a une superficie de **12 900 m²**. Il est situé dans la zone d'activité commerciale de Venette, à la périphérie de la ville de Compiègne (département de l'Oise).

Cette zone regroupe plus de **92 enseignes commerciales**. Carrefour Venette est implanté dans un centre commercial regroupant 47 boutiques. Il réalise un chiffre d'affaires annuel de plus de 140 000 000 €. Il est ouvert 7 jours sur 7 et offre une grande amplitude horaire à ses clients (de 8h30 à 21h30 du lundi au vendredi – de 8h30 à 21h le samedi – de 9h à 12h le dimanche). Ce sont près de 80 000 références de produits alimentaires et non alimentaires qui sont proposées chaque jour à la vente dans un environnement innovant, convivial et familial où tous les budgets s'y retrouvent.

Les produits alimentaires, **non alimentaires** et **les services de la marque Carrefour** répondent aux mêmes critères : une exigence de qualité, des produits responsables pour un prix juste. L'enseigne est attentive à la fois à la provenance et aux conditions de production de ses produits frais. Elle intègre également les attentes de ses clients en termes d'innovation et d'éthique dans le choix des produits non alimentaires et des services de son offre.

L'offre alimentaire de Carrefour Venette se décline autour des produits de grande consommation (PGC : Liquide et Épicerie / Droguerie et Parfumerie / Drive / Produits Frais Libre-Service [PLS]) et des Produits Frais Traditionnels (PFT : Charcuterie Traiteur / Poissonnerie / Fruits et Légumes / Boulangerie / Boucherie).

L'offre non alimentaire de Carrefour Venette est centrée autour de 3 univers : le Bazar, l'EPCS (Electroménager, Photo, Ciné et Son) et le Textile.

Plusieurs **services connectés ou non** sont proposés à la clientèle de Carrefour Venette : un site marchand, une carte de fidélité Carrefour, une carte Pass, des cartes cadeaux, un *Drive* retrait parking, des services financiers Carrefour Banque et Assurance, la location de véhicules, un traiteur en ligne, une billetterie spectacles, un accès Wi-Fi gratuit et illimité, des bornes de recharge pour véhicules électriques, une boutique de fleurs, une jardinerie, un SAV ou encore le système Scan Lib.

Caractéristiques de la clientèle de Carrefour Venette :

- 39 % de familles ;
- 61 % de foyers sans enfants dont :
  - 4 % d'étudiants (18-24 ans)
  - 10 % de jeunes actifs (25-39 ans)
  - 30 % d'actifs (40-64 ans)
  - 17 % de séniors (+ de 65 ans)

ANNEXES

ANNEXE 1 : Le plan « Carrefour 2022 »

ANNEXE 2 : L'équipe commerciale du point de vente CARREFOUR VENETTE

ANNEXE 3 : L'organigramme de CARREFOUR VENETTE

ANNEXE 4 : La zone de chalandise et panorama de la concurrence principale de CARREFOUR VENETTE

ANNEXE 5 : Les ressources humaines du groupe CARREFOUR

ANNEXE 6 : Les avantages RH du groupe Carrefour

ANNEXE 7 : Le site de recrutement de CARREFOUR FRANCE

ANNEXE 8 : La fiche de poste - Assistant de vente, rayon droguerie et parfumerie

ANNEXE 9 : L'annonce de recrutement - Manageur de rayon droguerie et parfumerie (H/F)

ANNEXE 10 : Les CV reçus - Assistant de vente en CDI, rayon droguerie et parfumerie

ANNEXE 11 : Les candidatures spontanées – Manageur de rayon, rayon droguerie et parfumerie (H/F)

ANNEXE 12 : Les extraits du Contrat de travail à durée indéterminée CARREFOUR

ANNEXE 13 : La rémunération et les avantages chez CARREFOUR

ANNEXE 14 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant l'hygiène et la sécurité au travail

ANNEXE 15 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant les accidents, dangers et médecine du travail

ANNEXE 16 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant la discipline

ANNEXE 17 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant les modalités de travail

ANNEXE 18 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant la nature et l'échelle des sanctions, et les droits du salarié

ANNEXE 19 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant le harcèlement au travail

ANNEXE 20 : CORONAVIRUS - Covid19 - Les gestes barrières pour les collaborateurs CARREFOUR

ANNEXE 21 : Le catalogue des formations CARREFOUR ou *E-learning* ?

ANNEXE 22 : L'entretien annuel d'évaluation d'une collaboratrice du rayon droguerie et parfumerie

ANNEXE 23 : La liste des tâches de l'organisation des soldes - rayon droguerie et parfumerie

ANNEXE 24 : Les contraintes pour l'élaboration du planning du rayon droguerie et parfumerie

ANNEXE 25 : L'extrait du compte d'exploitation du rayon droguerie et parfumerie – mois de novembre et décembre 2020

ANNEXE 26 : L'enquête sur le parcours client *Drive* CARREFOUR VENETTE – Note sur 10 - Décembre 2020

ANNEXE 1 : Le plan « Carrefour 2022 »

Le Groupe Carrefour a présenté son plan de transformation pour tous les magasins en 2018, « Carrefour 2022 », et adapte son modèle et son organisation pour être le leader mondial de la transition alimentaire pour tous autour de 4 axes :

- Déployer une organisation simplifiée et ouverte ;
- Gagner en productivité et en compétitivité ;
- Créer un univers omnicanal de référence ;
- Refondre l'offre au service de la qualité alimentaire.

<u>Le bilan de Carrefour Monde en 2019</u> :

- Succès des nombreuses **initiatives** au service d'une **croissance durable et rentable.**
- **Leader de la transition alimentaire pour tous.**
- **Priorité à la satisfaction clients,** au service d'un modèle de croissance durable et rentable **;**
- **Rythme d'expansion soutenu ;**
- Avec 1 042 nouveaux magasins de proximité et 40 nouveaux Atacadão depuis le début du plan, Carrefour se renforce sur les **formats de croissance** ;
- **Efficience opérationnelle et discipline financière.**

En 2019, Carrefour a poursuivi la **profonde transformation et simplification des organisations**. Le groupe Carrefour fusionne ses magasins physiques et son offre en ligne au sein d'un univers omnicanal fluide et intuitif pour ses clients.
Carrefour a réalisé 1 030 M€ d'économies en 2019**.**

Un programme de formation a été mis en place pour accélérer **la transformation digitale** du groupe Carrefour.

En pleine transformation depuis le début de l'année, l'enseigne souhaite accélérer le développement de la culture digitale au sein du groupe. À cette fin, plus d'un millier de collaborateurs de Carrefour ont été formés avec l'appui de Google.

La suite de solutions bureautiques et collaboratives Gsuite (Gmail, Calendrier, Drive, Docs. etc.) est déployée auprès de 160 000 collaborateurs de Carrefour.

Carrefour France

ANNEXE 2 : L'équipe commerciale du point de vente CARREFOUR VENETTE

Le directeur, **monsieur Dominique Lebrun**, dirige le magasin depuis août 2018. Son équipe est composée de 3 chefs de secteur (PGC - PFT - Non alimentaire), d'un responsable caisse, d'un manageur sécurité, d'un manageur RH, d'un manageur administratif et d'un manageur réception.

Le point de vente de Carrefour Venette compte **392 salariés permanents**.

Pour porter l'ambition du groupe, Carrefour Venette s'appuie sur des collaborateurs mobilisés pour répondre à tous les modes de consommation et pour rendre accessible une alimentation de qualité à un prix raisonnable.

Composition de l'équipe commerciale de CARREFOUR VENETTE :

- **Des chefs de secteur** avec pour principales missions :
- La coordination et le pilotage d'un secteur (ensemble des rayons alimentaires ou non alimentaires, caisses) dans le respect de la politique commerciale de Carrefour ;
- La gestion d'un compte d'exploitation ;
- Le développement des compétences des collaborateurs de l'équipe du secteur. ;
- Le respect des règles d'hygiène ;
- Le management et l'animation au quotidien des équipes du secteur.

- **Des manageurs de rayon** avec pour principales missions :
- La prise en charge d'un rayon du magasin (centre de profit important et véritable rendez-vous des clients) ;
- L'écoute des besoins des clients et l'apport de conseils ;
- Le respect des engagements de qualité et de service de Carrefour ;
- La gestion du compte d'exploitation d'un rayon ;
- La dynamisation commerciale d'un rayon.

- **Des employés de rayon (animateurs de vente, assistants de vente, …)** avec pour principales missions :
- La garantie de l'attractivité d'un rayon tout en respectant l'implantation, la qualité, la rotation des produits et la gestion des stocks ;
- L'accueil et le conseil des clients d'un rayon ;
- Le transport, le rangement, le conditionnement et l'étiquetage des produits d'un rayon ;
- Le tri et l'enregistrement des marchandises non vendables ;
- Le remplissage d'un rayon ;
- La réalisation de contrôles d'hygiène.

Carrefour Venette

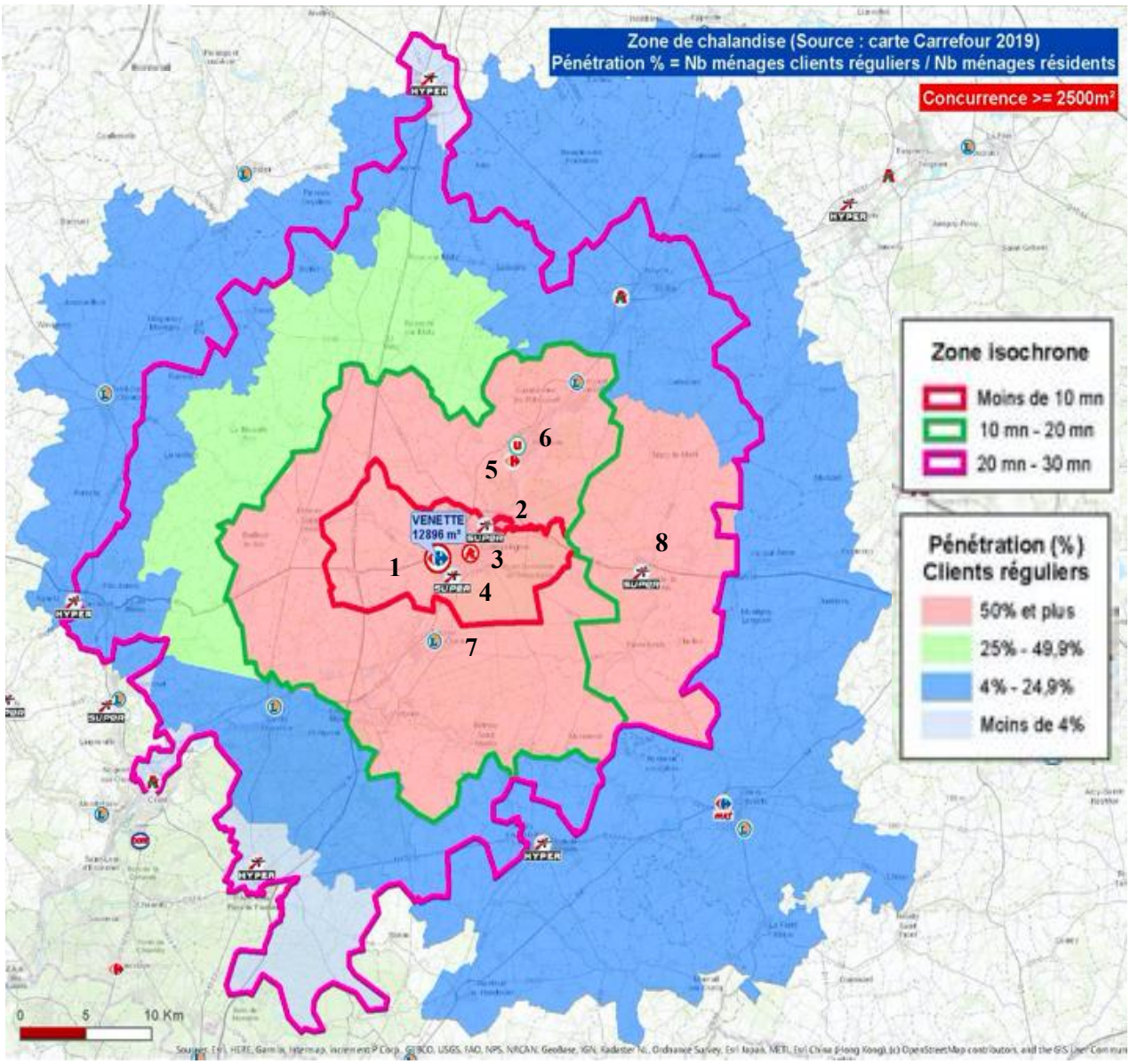
ANNEXE 3 : L'organigramme de CARREFOUR VENETTE

Equipe de Direction	Directeur Magasin												Responsable Caisse Manager Sécurité Manager RH Manager Administratif Manager Réception
	Chef de secteur PGC				Chef de secteur PFT					Chef de secteur Non alimentaire			
Manager Commerciaux	Manager Liquide et Epicerie	Manager Droguerie et Parfumerie	Manager DRIVE	Manager PLS	Manager Charcuterie traiteur	Manager Poissonnerie	Manager Fruits et légumes	Manager Boulangerie	Manager Boucherie	Manager Bazar	Manager EPCS	Manager Textile	
Employés de rayon	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	Animateur de vente et équipes	

Carrefour Venette

ANNEXE 4 : La zone de chalandise et panorama de la concurrence principale de CARREFOUR VENETTE

Carrefour Venette fait face à **une concurrence assez vive** avec 13 concurrents sur sa zone de chalandise.



1- Carrefour, Venette
2- Intermarché, Margny les Compiègne
3- Auchan Supermarché, Compiègne
4- Intermarché, Compiègne
5- Carrefour Market, Longueil Saint Annel
6- Super U, Longueil Saint Annel
7- Leclerc, La Croix Saint Ouen
8- Intermarché, Trosly-Breuil

Carrefour Venette

ANNEXE 5 : Les ressources humaines du groupe CARREFOUR

Parmi les 1ers employeurs privés de France, Carrefour a à cœur d'offrir des opportunités diversifiées, impliquantes et ouvertes à tous les profils.

104 500
collaborateurs(trices) en France

90 %
de CDI

75 %
de temps complet

25%
de collaborateurs de moins de 25 ans

Chez Carrefour nous aimons la relation humaine. Nos magasins sont des lieux d'échange où l'on apprend la différence et le bien-vivre ensemble et où l'esprit critique est fort. Les relations y sont simples et authentiques. Chacun peut s'exprimer, prendre une initiative, ou encore accéder à l'information.

Nous aimons les challenges car nos métiers sont intenses, la culture du résultat est forte et l'exigence de nos clients l'est plus encore. Il faut donc savoir s'adapter en permanence, ne pas hésiter à s'investir à 100 % et être prêt à bouger pour réussir.

Enfin, nous ne nous contentons jamais de ce qui est. Parce que c'est ainsi que l'on progresse. Chaque rayon ou service fonctionnant comme un centre de profit, les femmes et les hommes de Carrefour ont tous l'âme d'un entrepreneur. Ils mettent à profit cette passion pour améliorer en permanence leurs savoir-faire, en confrontant leurs idées et leurs expériences, en étant attentifs au monde qui les entoure et en se formant.

L'âge, l'origine, le handicap, le sexe, la situation familiale ne sauraient être des facteurs de discrimination. Chez nous, tout(e) candidat(e) ou collaborateur(trice) se voit offrir des gages concrets d'être recruté(e), évalué(e), rémunéré(e) et promu(e). Cette politique d'égalité des chances, Carrefour la formalise au travers de nombreux accords, régulièrement renouvelés.
Ces accords nous engagent aussi à améliorer le bien-être, la sécurité et la santé de l'ensemble des salarié(e)s.

+ de 7 400
collaborateurs(trices) en situation de handicap

55 %
de femmes

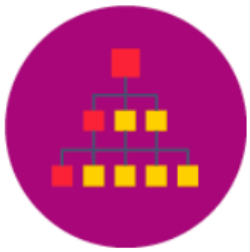
25 %
de collaborateurs(trices) de moins de 30 ans

recrute.carrefour.fr

ANNEXE 6 : Les avantages RH du groupe Carrefour

Notre taille, notre implantation mondiale et la diversité de nos métiers créent de nombreuses opportunités ouvertes à tous et à toutes, car le talent n'est pas une question d'âge, de genre, d'origine ou de diplôme.

Véritable incubateur social, Carrefour encourage donc la promotion interne : exercer plusieurs métiers, faire évoluer sa carrière, accéder à des postes d'encadrement... c'est ça la mobilité chez Carrefour !



4 000

collaborateurs(trices) évolutifs(ves) chaque année

+ de 1 000

mobilités grâce au site interne « envie de bouger »

56 %

de managers issu(e)s de la promotion interne

Carrefour recherche des candidats capables de relever ces défis et leur offre également de nombreux avantages.

13

mois de salaire et plus (sous condition d'ancienneté)

10 %

de remise sur les achats en magasin

+ de 300 000

bénéficiaires de la mutuelle Carrefour (salarié(e)s et leur famille)

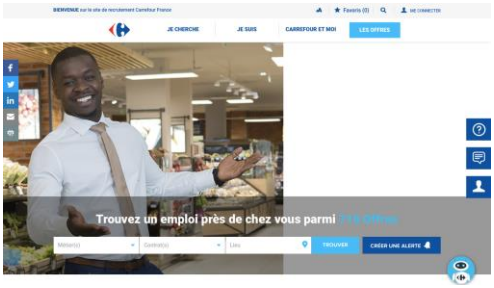
530 000

euros affectés aux fonds de solidarité pour nos collaborateurs(trices)

recrute.carrefour.fr

ANNEXE 7 : Le site de recrutement de CARREFOUR FRANCE

Le groupe Carrefour a imaginé un site de recrutement, **https://recrute.carrefour.fr.**



Ce site de recrutement est centré sur un moteur de recherche, les offres d'emplois sont géolocalisables. Pour aider les candidats, il s'est inspiré des sites marchands et propose une aide en temps réel avec des professionnels de l'espace emploi de Carrefour pour répondre à leurs doutes.

Les étapes pour postuler chez Carrefour :

1 - Je cherche une offre...
...par métier ou par type de contrat.
En cliquant sur la rubrique "Je cherche", je peux choisir le type de contrat qui m'intéresse : CDI, CDD, alternance, stage, etc.
Je peux ensuite les filtrer par métier, lieu, type de contrat, et/ou par mot clé.
...en fonction de mes compétences.
Je télécharge mon CV et des offres me sont proposées directement grâce à CV Catcher.
Je peux aussi faire le quiz d'orientation afin de cibler au mieux le métier qui me correspond. En cliquant sur la rubrique "Je suis", je peux choisir mon niveau et consulter les offres qui me correspondent.
...en me géolocalisant.
Je consulte l'ensemble des offres à proximité d'un lieu donné, avec "les offres près de chez moi"

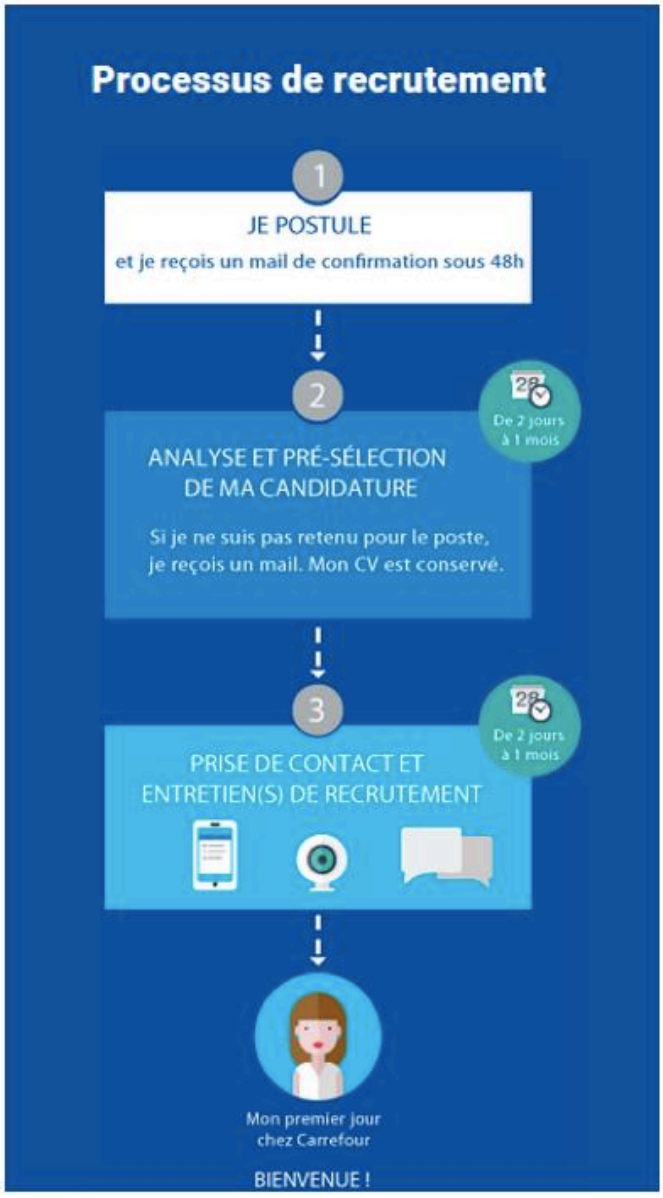
Le + : *je peux créer des alertes mail depuis la page d'accueil ou dans mon "Espace Candidat" pour être notifié(e) lorsqu'une offre d'emploi susceptible de m'intéresser est disponible ! Je peux aussi mettre mes offres dans mes favoris pour les consulter ultérieurement.*

2 - Je choisis comment postuler
Si l'offre m'intéresse, je postule avec **2 possibilités** :
En 2 minutes : je prépare mon CV en fichier Word, PDF… ou si je suis sur mobile, je peux prendre en photo mon CV papier.
Si besoin, je peux bénéficier de conseils pour réaliser **mon cv**.
En 15 minutes : je complète un formulaire avec mes expériences, ma formation, mes motivations… Je peux aussi joindre, si je le souhaite, une vidéo de mes motivations, un document complémentaire...
Le + : *je peux postuler via un smartphone, une tablette et un ordinateur.*

3 - Je crée ou me connecte à mon Espace Candidat
Pas encore inscrit(e) : je clique sur "Nouveau candidat ? créer un compte". Je choisis un identifiant et un mot de passe.
Déjà inscrit(e) : je m'identifie et je saisis mon mot de passe.
Le + : *pourquoi créer un espace Candidat ? Pour...*
- transmettre ma candidature en quelques clics

- suivre les différentes étapes de ma candidature
- être contacté(e) par nos recruteurs/recrutrices
- mettre à jour mon CV et ma lettre de motivation

4 - J'enregistre ma candidature
Après avoir créé mon Espace Candidat, je choisis ma façon de postuler : avec mon CV en pièce jointe (1min) ou en remplissant le formulaire (14 min).
Et surtout, je relis bien ma candidature avant d'envoyer pour être sûr(e) de moi!



recrute.carrefour.fr

ANNEXE 8 : La fiche de poste - Assistant de vente, rayon droguerie et parfumerie

Position dans l'organigramme

- Supérieur hiérarchique : Manageur niveau 7 / Responsable niveau 8.
- Collègues de même niveau hiérarchique : Autres employés de la filière vente (niveaux 1, 2, 3, 4).

Mission générale

L'assistant(e) de vente (niveau 2) conseille et incite les clients dans leurs décisions d'achat en valorisant l'offre marchandise et l'image de l'entreprise grâce à une bonne connaissance des produits. Il/elle veille à proposer un espace marchand attractif pour les clients, suscitant l'envie et l'acte d'achat.

Domaines de responsabilité et activités principales

- Informer régulièrement sa hiérarchie de l'avancement du travail et alerter en cas de retard et/ou de dysfonctionnement.
- Proposer son aide à des collègues plus juniors ou à d'autres équipes et assurer des missions de remplacement pour pallier les absences ponctuelles.
- Accueillir les nouveaux embauchés et participer à leur intégration (information, conseils…).
- Accueillir les clients, leur apporter des informations sur les produits en mettant en avant leurs avantages et leur prodiguer des conseils si besoin.
- Mettre en place les actions de théâtralisation des produits et les opérations commerciales du magasin (mise en avant des produits en allée centrale, installation de la signalétique en magasin…) tout en étant force de proposition.
- Maintenir en état de propreté et d'hygiène les outils utilisés, le rayon et la réserve.
- Participer aux réouvertures du magasin (facing, nettoyage, remplissage des ruptures...).
- Vérifier la qualité des produits et/ ou matières premières réceptionnés et alerter sa hiérarchie si nécessaire.
- Préparer les produits à la vente, les étiqueter, installer la signalétique du rayon et contrôler l'affichage régulièrement pour corriger les anomalies.
- Approvisionner régulièrement son rayon et mettre en valeur les produits en fonction des ventes en suivant les règles d'implantation, dans le respect des procédures de l'entreprise.
- Réaliser la rotation des produits, retirer les invendables et remettre en rayon les retours clients tout au long de la journée, après avoir contrôlé la qualité des produits.
- Informer son responsable du niveau de ventes des produits afin de faciliter l'enregistrement des commandes.
- Participer aux actions d'amélioration du parcours client du rayon.
- Aborder les changements avec ouverture d'esprit et avec l'attitude positive du « c'est possible ».

Profil requis
Les compétences essentielles de Carrefour représentent les comportements incontournables attendus pour chaque collaborateur :

Esprit commerçant
S'occuper de chaque client comme s'il était son invité/ Accueillir les clients et écouter leurs demandes/ Être réactif pour traiter les demandes des clients/ Proposer des solutions et les expliquer positivement/ Connaître et appliquer les rituels de son rayon ;

Esprit d'initiative
Être autonome dans son travail/ Proposer des idées pour gagner la préférence client et les faire revenir dans son magasin/ Participer au changement/ S'ouvrir aux idées nouvelles/ Essayer de trouver soi-même les solutions/ Se former ;

Esprit collectif
Faire preuve de convivialité et d'esprit d'équipe/ Être à l'écoute/ Faire preuve de coopération en aidant ses collègues/ Travailler en équipe/ Contribuer activement aux résultats et à la réussite de l'équipe ;

Engagement
Être responsable de son travail/ Savoir partager l'information/ Savoir alerter/ Accomplir son travail avec rigueur/ S'efforcer de toujours progresser.

Compétences techniques / métiers *(savoir-faire)*
- Connaissance et application des règles d'hygiène et de sécurité liées aux produits de son rayon, à son poste de travail et à son environnement.
- Connaissance et respect du plan d'implantation des rayons de son périmètre.
- Connaissance et application des règles de rotation des produits.
- Connaissance et application des gestes de manutention liés à son activité de mise en rayon, de réassortiment et de rangement.
- Maîtrise et application des rituels de son secteur/service.

Perspectives d'évolution et parcours potentiel
- Évolution verticale : autre poste de même niveau.
- Évolution horizontale : autre poste de niveau supérieur.

DRH, Hypers, Carrefour

ANNEXE 9 : L'annonce de recrutement - Manageur de rayon droguerie et parfumerie (H/F)

Manageur de rayon droguerie et parfumerie (H/F)

Vous ferez partie de l'équipe du chef de secteur Produits de Grande Consommation (PGC : Liquide et Épicerie / Droguerie et Parfumerie / Drive / Produits Frais Libre-Service PLS)

Mon profil :

- J'ai eu une expérience en management qui m'apporte un sens de l'organisation élevé ainsi qu'une prise de recul, pour gérer mon activité et prévoir, anticiper et planifier celle des autres membres de mon équipe.
- J'ai un bon sens de la communication qui me permet de m'adapter à toutes les situations.

Ma mission générale :

Prendre la responsabilité du rayon droguerie et parfumerie du magasin, centre de profit important et véritable rendez-vous de nos clients.

Mes missions :

- Je suis à l'écoute des besoins des clients et je leur apporte des conseils.
- Je porte les engagements de qualité et de service de Carrefour.
- Je gère le compte d'exploitation de mes rayons.
- J'assure la dynamique commerciale des rayons concernés.

Carrefour me propose une formation pour m'accompagner dans ma prise de fonction. Une mobilité régionale est demandée.

Nos avantages :

- Statut Cadre - 215 jours travaillés par an.
- Salaire de base sur 13,5 mois (après un an d'ancienneté).
- Bonus annuel, prime de vacances, intéressement, participation.
- Mutuelle et régime de prévoyance.
- 10 % de remise sur achat.

recrute.carrefour.fr

ANNEXE 10 : Les cv reçus - Assistant de vente en CDI, rayon droguerie et parfumerie

Sarah Legrand, 22 ans

Formations

2020 BTS Management des Unités Commerciales[1]

2018 Préparation et obtention du baccalauréat STMG (sciences et technologies du management et de la gestion)

Parcours professionnel

Boulangerie Paul / Contrat de professionnalisation
septembre 2018 – juin 2020
Accueil et conseil client, mise en valeur de l'offre

Undiz | hôtesse de vente
Juin 2018 – février 2019
Contrat étudiant

Carrefour | rayon textile
Juillet - Août 2017
CDD 20H hebdomadaires

Evénementiel

Organisation d'une soirée caritative dans le but de récolter des fonds pour l'association « vaincre la mucoviscidose » dans le cadre d'un projet tuteuré en tant que chef de projet.

Loisirs

Marcher, cuisiner, organiser des événements, voyager, lire.

Chloé Riaux, 22 ans

Formations

2020 : Obtention du BTS Management des Unités Commerciales

2018 : Baccalauréat professionnel Commerce, mention assez bien

Expériences professionnelles

Juillet – Août 2020
Employée saisonnière, Intermarché
Mise en rayon, Caissière
Juillet – Août 2019
Employée saisonnière, Matra Electronique
Réception de colis
12 semaines entre septembre 2018 – avril 2020
Stagiaire dans le cadre du BTS Muc, Décathlon
Septembre 2018-juin 2019
Employée polyvalente au McDonald's (contrat étudiant)
Juillet – Août 2018
Employée saisonnière, Intermarché
Mise en rayon, caissière
2015-2018
Stagiaire chez Jules dans le cadre du bac professionnel.

Langues
Anglais – niveau B2
Italien – niveau B1

Centres d'intérêts
Randonnée (diplôme d'accompagnatrice en moyenne montagne en préparation), escalade, course à pied, équitation, musculation…

[1] BTS Management des Unités Commerciales équivaut au BTS MCO

ANNEXE 11 : Les candidatures spontanées – Manageur de rayon, rayon droguerie et parfumerie (H/F)

Raphaël Moreiro

Formations
2016-2018 Volontariat international dans une association en Amérique du Sud (Colombie) puis Au pair aux USA (Los Angeles).

2016 Obtention du BTS Management des Unités Commerciales[1].

2014 BAC STMG (Sciences et Technologies du Management et de la Gestion) spécialité mercatique.

Expérience professionnelle
2018-aujourd'hui Grand Frais
Responsable du rayon Fruits et légumes – management de 6 employés.

Juillet-Août 2016, Job étudiant, Monoprix, Paris
Mise en rayon dans les rayons épicerie, fruits et légumes et rayon frais.
Approvisionnent.

Entre 2014 et 2016
12 semaines de stage (BTS MUC), Monoprix
***Paris*, rayon droguerie et parfumerie**
Mise en rayon.
Réimplantation de rayon.
Approvisionnements.

Utilisation d'outils informatiques
Open office, Microsoft Word, Power Point, Genially, Canva.

Utilisation des langues :
Portugais, langue maternelle.
Anglais courant.
Espagnol courant.

Lucie Martin

Expérience professionnelle
2012-aujourd'hui : **Décathlon**
Responsable de rayon Montagne et santé Découverte, Jaux (60).
• Élaboration et mise en place d'une politique commerciale (choix de l'offre et des 6 plans de masses annuels).
• Organisation de déménagements de rayons internes annuels et participation à la rénovation du magasin.
• Définition d'objectifs, des moyens humains et financiers pour les atteindre.
• Recrutements et animation d'équipe (6-12 personnes).

2011-2012 : **Assistante marketing en qualité de service** en Direction SNCF INTERCITÉS, Paris (75).
• Exploitation des résultats issus de mesures de performance et de satisfaction clientèle.
• Animation de réseau des Responsables qualité dans les directions de ligne.

2010-2011 : Apprentie **Responsable de magasin** en bijouterie, Creil (60).
• Étude marketing sur les axes d'amélioration du CA
• Prise et suivi des commandes, des réparations, des services après vente.
• Merchandising et vente.

2009-2010 : Stages (BTS Muc) Simply Market **Manageur frais,** Eaubonne (95).
• Gestion des stocks (commandes, pertes, inventaires) et du secteur frais.
• Management (8 personnes).

Formations
Sept.2010 **Licence Professionnelle** « Responsable Univers Consommation ».
Juillet 2009 **BTS** Management des Unités Commerciales.

[1] Le BTS MUC équivaut au BTS MCO

ANNEXE 12 : Les extraits du Contrat de travail à durée indéterminée CARREFOUR

Entre la Société CARREFOUR HYPERMARCHES SAS, au capital de 6.922.200 euros, immatriculée au RCS D'EVRY sous le n° 451321335, versant les cotisations de Sécurité Sociale à l'URSSAF de MONTREUIL, dont le siège social est situé : 1 RUE JEAN MERMOZ ZAE SAINT GUENAULT 91002 EVRY.
Représentée par M.....exerçant la fonction de Directeur de l'établissement CARREFOUR, agissant sur délégation de pouvoirs, dûment habilité(e) à la signature des présentes.
D'une part,

Et MONSIEUR Nom :
Prénom :
Demeurant
D'autre part,

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

Article 1 Engagement
Nous avons le plaisir de vous confirmer que le contrat à durée déterminée conclu le ..... et qui doit venir à expiration le ..... se poursuivra pour une durée indéterminée.
L'engagement à durée indéterminée débutera le lendemain même de l'expiration du contrat à durée déterminée, à savoir le ....., à ....., sans qu'il y ait de période d'essai et étant entendu que vous garderez le bénéfice de l'ancienneté acquise sous le contrat initial.

Article 2 Fonctions
Vous êtes engagé(e) pour une durée indéterminée en qualité de .....
Cet emploi relève de l'annexe I de la Convention Collective Nationale du commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, ainsi que des accords d'entreprise applicables dans notre établissement.
Cet emploi est classé ..... dans la classification des emplois CARREFOUR.
Les attributions principales sont précisées dans l'accord d'entreprise applicable dans notre établissement.
Vous reconnaissez le caractère nécessairement évolutif de vos attributions et déclarez accepter par avance que celles-ci soient complétées ou modifiées en cours d'exécution du présent contrat, par souci d'une constante adaptation de votre situation à l'évolution structurelle ou conjoncturelle de l'Entreprise.
A ce titre, vous vous engagez à accomplir toute formation que souhaiterait vous faire suivre la Société.
Vous êtes régi(e) sur tous les points non expressément réglés par le présent contrat par le statut collectif applicable dans l'Entreprise au personnel relevant de la catégorie « ..... ». Ce statut est déterminé par la Convention Collective de Branche ainsi que par les accords d'entreprise applicables.
Vous vous engagez, en outre, à vous conformer aux dispositions du règlement intérieur de l'établissement dont un exemplaire vous a été remis.

Article 3 <u>Durée du travail et rémunération</u>

Votre base horaire hebdomadaire est de 35 heures de travail effectif dans le cadre de l'horaire en vigueur au sein de votre service/rayon.

Cette durée hebdomadaire du travail peut varier dans le cadre des dispositions relatives à la modulation du temps de travail, telles que définies dans l'accord d'Entreprise applicable dans notre établissement.

Conformément aux dispositions conventionnelles en vigueur, votre temps de pause sera égal à 5 % de votre base hebdomadaire de temps de travail effectif.

Les modalités de prise des pauses sont déterminées par votre supérieur hiérarchique au sein de chaque rayon/service dans le respect des dispositions légales et conventionnelles.

En contrepartie de votre activité professionnelle, vous percevrez une rémunération mensuelle forfaitaire brute de …… euros. Cette rémunération inclut le forfait pause tel que défini dans les accords d'Entreprise applicables au sein de notre établissement.

En outre, en application de la législation, et conformément aux modalités définies dans nos accords d'Entreprise, vous travaillerez l'équivalent d'une journée supplémentaire au titre de la journée de solidarité, étant précisé que les heures effectuées dans ce cadre ne donneront pas lieu à rémunération supplémentaire.

En fonction des jours d'ouverture de l'établissement, vous pourrez être amené(e) à travailler le dimanche dans le respect des dispositions légales et conventionnelles, en vigueur.

Article 4 <u>Obligations administratives</u>

Vous vous engagez également à faire connaître sans délai, tous changements qui interviendraient dans les situations que vous avez signalées lors de votre engagement (adresse, situation de famille...).

Article 5 : <u>Avantages sociaux et congés payés</u>

Vous bénéficierez des congés payés dans les conditions prévues par les dispositions législatives et conventionnelles en vigueur. La date des congés payés sera arrêtée en fonction des impératifs de service.

Vous serez affilié(e) aux régimes de retraite et de prévoyance auxquels adhère la Société, pour votre catégorie professionnelle, à savoir, actuellement :

DRH, Hypers, Carrefour

ANNEXE 13 : La rémunération et les avantages chez CARREFOUR

Carrefour veille à offrir des rémunérations avantageuses, équitables et transparentes, tenant compte de la performance individuelle et collective.

Une rémunération au-delà de 13 mois de salaire (sous condition d'ancienneté) :
- Prime de vacances dans certaines enseignes pouvant aller jusqu'à ½ mois de salaire en plus des 13 mois conventionnels.
- Prime sur objectifs en fonction du métier et du statut.
- Intéressement et participation.

Une épargne accompagnée par l'entreprise :
- Carrefour vous verse un complément pouvant aller de 20 à 50 % des sommes placées sur les plans d'épargne de l'entreprise, en fonction des cas.

De la souplesse sur les congés :
- Absences autorisées pour circonstances familiales (mariage, déménagement, enfant malade…).
- Gestion de ses congés payés avec la possibilité de les réutiliser plus tard ou de les monétiser.

Des remises sur achat :
- 10 % en magasin.
- Valable également sur les voyages, la billetterie Carrefour.

Une même mutuelle pour tous :
- Offre une garantie pour le collaborateur et sa famille financée à 50 % par l'entreprise.
- Pour nos salarié(e)s à temps partiel la cotisation est réduite.

Des régimes de prévoyance pour tous :
- Couverture sociale avantageuse en cas de maladie, d'invalidité…

Fonds de solidarité :
- Il permet d'aider des collaborateurs (trices) en situation personnelle difficile et peut s'élever jusqu'à 530 000 euros

https://recrute.carrefour.fr/article/remuneration-et-avantages

ANNEXE 14 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant l'hygiène et la sécurité au travail

Il s'applique à tous les membres du personnel de l'établissement même s'ils travaillent à l'extérieur. Les stagiaires, les travailleurs mis à la disposition de l'établissement par des entreprises de travail temporaire ou par des tiers et les salariés des entreprises extérieures intervenantes, ne sont toutefois visés que par les seules dispositions du présent règlement relatives à l'hygiène et la sécurité.
Le présent règlement intérieur vient en complément des dispositions conventionnelles applicables. Il sera affiché sur le panneau de la Direction, fera l'objet d'une présentation aux salariés nouvellement embauchés et sera distribué à tous les salariés.

Article I - REPAS ET BOISSONS

Il est interdit aux salariés de consommer en dehors des repas, d'introduire ou de distribuer dans l'établissement toutes boissons alcoolisées ; de pénétrer et de séjourner dans l'établissement en état d'ébriété ; de prendre les repas et de consommer toute nourriture solide ou liquide dans les locaux affectés au travail, à l'exception des boissons chaudes et froides tenues à la disposition des salariés par des distributeurs automatiques ou des fontaines à eau. Toutefois ces consommations, dans des limites raisonnables, peuvent exceptionnellement être autorisées par la Direction (œuvres sociales du Comité d'entreprise ou d'établissement, « pot » offert par un salarié à l'occasion de sa mutation, promotion, départ à la retraite). Lors de ces occasions, les salariés participants veilleront à respecter la tenue et la sobriété indispensable à la reprise de leur travail ou au retour à leur domicile.
Les salariés qui conduisent des véhicules ou engins de manutention (chariot élévateur par exemple) peuvent être soumis à l'épreuve d'alcootest en cas de doute sur leur état d'ébriété. Ce contrôle pourra être réalisé par un membre de l'équipe de Direction du magasin en présence d'un représentant du personnel. Le taux d'alcoolémie maximum constaté ne pourra excéder celui fixé par le Code de la route.

Article 2 - HYGIENE ET SECURITE DU TRAVAIL

Il est interdit aux salariés de déposer vêtements et objets personnels en dehors des armoires ou casiers vestiaires mis à la disposition par l'employeur.
Utilisation des appareils, des machines et des installations :
Le personnel doit se servir correctement du matériel mis à sa disposition, selon les instructions qui lui sont données ou les notices d'utilisation ou selon les formations dispensées. Lors des opérations de stockage ou de déstockage dans les réserves, il est strictement interdit d'escalader les racks. Les escabeaux, mis à la disposition par l'entreprise, doivent être systématiquement utilisés pour les opérations manuelles de remplissage en hauteur des rayons ou des réserves. La Direction veillera à ce que les escabeaux soient conformes aux normes de sécurité en vigueur.
Il est rigoureusement interdit de conduire les chariots élévateurs sans être en possession de l'autorisation de conduite adéquate, de les utiliser à des tâches autres que celles pour lesquelles ils ont été conçus ou de transporter une autre personne. La liste actualisée des salariés possesseurs de l'autorisation de conduite des chariots élévateurs est affichée et transmise au CHS-CT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail).

Carrefour Venette

ANNEXE 15 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant les accidents, dangers et médecine du travail

Article 3 - ACCIDENTS

La victime d'un accident de travail, quelle qu'en soit la gravité, survenant au cours du travail, du trajet - entre le lieu de travail et le domicile - doit en informer, ou faire informer immédiatement son supérieur hiérarchique direct ou, en cas d'absence ou d'empêchement de ce dernier, un membre du service Sécurité, sauf cas de force majeure.

Cette obligation s'applique également au témoin d'un tel accident.

Tout salarié qui cause un dommage quelconque à un tiers alors qu'il est dans l'exercice de ses fonctions, ou à l'occasion de celles-ci, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement, doit le signaler sans délai à son supérieur hiérarchique.

Article 5 - DANGER GRAVE ET IMMINENT

Tout salarié qui aura un motif raisonnable de penser qu'une situation de travail présente un danger grave et imminent pour sa vie ou sa santé pourra, après en avoir informé son supérieur hiérarchique, quitter son poste de travail, sans encourir de sanction.

La faculté ouverte aux salariés de se retirer d'une telle situation de travail doit être exercée de telle manière qu'elle ne puisse créer, pour autrui, une nouvelle situation de risque grave et imminent.

Tout salarié informera son supérieur hiérarchique ou le responsable de permanence lorsqu'il aura également un motif de penser qu'une situation de travail présente aussi un danger grave et imminent pour la vie ou la santé d'autres membres du personnel.

Quel que soit le danger, le C.H.S.C.T devra être informé par la hiérarchie. S'il en a la possibilité, le salarié informera également un membre du CHS-CT.

Article 7 - MEDECINE DU TRAVAIL

Les salariés sont tenus de déférer à toutes les convocations de la Médecine du travail et notamment pour les examens médicaux suivants visite d'embauche, annuelle, de reprise, surveillance médicale particulière, etc. .... La visite médicale obligatoire est considérée comme temps de travail effectif.

Carrefour Venette

ANNEXE 16 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant la discipline

Article 10 - DISPOSITIONS GENERALES

1/ Le personnel doit consacrer tout son temps de travail au service exclusif de son employeur et notamment ne pas l'utiliser à des fins personnelles ni concurrentielles.
Par exemple, les salariés ne peuvent se livrer à des travaux personnels sur les lieux de travail.
Le personnel est tenu de garder une discrétion absolue sur toutes les opérations administratives, commerciales, financières ou techniques dont il aura eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions et de ses responsabilités.
Les documents et informations, présentant un caractère confidentiel relatifs à l'activité exercée et détenus par le personnel, ne doivent pas être divulgués à des personnes étrangères à l'entreprise, ni même, sauf raison de service, à des personnes de l'entreprise.
Aucun document réputé confidentiel, intéressant l'organisation ou l'activité, ne doit être emporté hors des locaux de travail, sauf autorisation de la Direction.

2/ Les salariés ne doivent pas avoir un comportement susceptible de nuire à la bonne renommée de l'entreprise, de l'enseigne ou des autres salariés. Ils ne tiendront aucun propos diffamatoire ou vexatoire à l'encontre du personnel de l'entreprise.

5/ Il est interdit de se faire adresser toute correspondance personnelle à l'adresse de l'établissement, d'émettre ou recevoir des communications téléphoniques (ou fax ou e-mail) personnelles, sauf cas d'urgence ou de nécessité de fonction reconnu par le supérieur hiérarchique direct, sous réserve des droits reconnus aux représentants du personnel.
L'utilisation des téléphones portables à des fins personnelles est interdite pendant le temps de travail effectif.
L'utilisation du matériel informatique, de la messagerie électronique interne ainsi que l'accès à Internet est réservé à un usage strictement professionnel.
Le matériel informatique ou bureautique (ordinateurs portables, vidéo ou rétro projecteur, scanner, ...) ne peut quitter l'enceinte de l'établissement sauf accord écrit de la Direction.

8/ Les membres du personnel ne peuvent quitter leur poste de travail sans autorisation du supérieur hiérarchique direct, sauf malaise physique, accident ou circonstances visées par l'article L 231-8 du Code du Travail. Cette disposition ne concerne pas l'exercice par les représentants du personnel et représentants syndicaux des droits qui leur sont reconnus par la législation en vigueur.

9/ Il est interdit d'emporter, sans autorisation écrite, des objets ou documents quelconques appartenant à l'entreprise. Toute marchandise, autre que celles mises en vente dans le magasin (matériel, accessoires, emballages, etc....) ne peut quitter l'établissement à des fins particulières sauf accord écrit de la Direction.

Carrefour Venette

ANNEXE 17 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant les modalités de travail

Article 13- MANUTENTION ET MISE EN RAYON DES ARTICLES

Le personnel doit prendre soin des marchandises à la réception, dans les réserves et dans les rayons, ainsi que du matériel de présentation et d'affichage.
Tout produit dont le conditionnement est détérioré doit être centralisé par le personnel désigné par la Direction (rayon, sécurité, ...) en un lieu donné pour être enregistré et comptabilisé ; la consommation sur place des produits, même détériorés, est interdite.

Article 14 - ETIQUETAGE DES ARTICLES

La législation concernant les poids et mesures, l'étiquetage, la circulation, la conservation, les dates limites de consommation ou de vente et le stockage des produits doit être rigoureusement respectée.
Les démarques ne peuvent être autorisées que par les responsables hiérarchiques.

Article 15 - HORAIRES - ENTREES/SORTIES

Les salariés sont tenus de respecter les plannings de modulation établis par la Direction et de se conformer à l'horaire arrêté par leur supérieur hiérarchique et affiché sur les lieux de travail conformément à la loi et aux accords d'entreprise.
Les salariés sont tenus d'accomplir les heures supplémentaires et les heures de récupération décidées conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.
A l'occasion des inventaires, les salariés ne peuvent refuser les modifications apportées aux horaires sauf cas de force majeure dûment constaté. Ces modifications seront portées à la connaissance du personnel concerné dans le délai de 15 jours précédant la date d'inventaire.
Aucun salarié ne peut se trouver sur les lieux de travail en dehors de son horaire normal, sans autorisation de son responsable.
Pour les salariés concernés par un décompte horaire de leur temps de travail, le calcul du temps de travail effectif implique que chaque prise ou fin de poste ainsi que les débuts ou fins de pauses donnent lieu obligatoirement au pointage.
Toute erreur de pointage doit être signalée immédiatement au supérieur hiérarchique.
Il est formellement interdit de pointer pour une autre personne et de frauder de quelque manière à la procédure de pointage.

Article 16 - RETARDS ET ABSENCES

Le personnel doit se trouver à son poste, en tenue de travail, à l'heure fixée pour le début du travail et à celle prévue, pour la fin de celui-ci. L'irrégularité dans le travail, caractérisée par des retards répétés, justifie l'application de sanctions disciplinaires prévues par l'article ci-après.
Toute absence, sauf lorsqu'elle est due à une maladie, à un accident de travail ou de trajet ou à un cas fortuit et grave tel qu'incendie au domicile, accident ou maladie grave du conjoint, d'un ascendant ou d'un descendant, doit faire l'objet d'une autorisation préalable du supérieur hiérarchique direct.
Toute indisponibilité consécutive à la maladie, à l'accident de travail ou de trajet, sauf cas de force majeure, ou à un cas fortuit et grave,tel qu'incendie au domicile, accident ou maladie grave du conjoint, d'un ascendant ou d'un descendant, doit être signalée au supérieur hiérarchique direct aussitôt que possible et dans les 48 heures maximum ; passé ce délai, le salarié pourra être considéré en absence irrégulière.

Pour la maladie et l'accident du trajet, le salarié doit produire un certificat médical indiquant la durée prévisible de l'indisponibilité, dans les trois jours francs qui suivent l'arrêt. La non production du certificat dans ce délai caractérise l'absence irrégulière.
Les prolongations successives d'arrêt de travail doivent être signalées à la Direction.
Le certificat médical justificatif doit être produit dans les trois jours francs, sauf à pouvoir être considérées comme absences irrégulières.

Article 18 - TENUES DE TRAVAIL

Le contact avec la clientèle et la manipulation de marchandises proposées à la vente implique que le personnel porte les vêtements de travail (y compris les vêtements de sécurité et d'hygiène) qui lui sont fournis ; ces vêtements doivent être tenus propres et fermés en permanence ; ils sont sous la responsabilité du personnel à qui ils sont confiés.
Les vêtements de travail fournis par l'établissement ne doivent pas être portés en dehors des heures de service. Néanmoins, le port de ces vêtements est autorisé pendant les temps de pause ainsi que pendant les temps de trajet domicile - travail.
Le personnel porte, pendant son temps de travail effectif, visiblement le badge qui lui est remis par la Direction.
Les règles de sécurité impliquent que les salariés circulant ou travaillant dans les zones de stockage ou laboratoires des rayons produits frais doivent obligatoirement porter les vêtements et l'équipement d'hygiène ou/et de sécurité suivant : bottes, gants, calots, tabliers.
Il est rappelé que par respect pour la clientèle et afin de ne choquer aucune des sensibilités qu'elle peut représenter, le personnel en contact avec le public ne saurait porter de signes manifestement ostentatoires à caractère politique, syndical ou religieux.

Carrefour Venette

ANNEXE 18 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant la nature et l'échelle des sanctions, et les droits du salarié

Article 19 - NATURE ET ECHELLE DES SANCTIONS

Aux termes de l'article L 122-40 du Code du Travail, constitue une sanction, toute mesure, autre que les observations verbales, prise par l'employeur à la suite d'un acte fautif du salarié que cette mesure soit de nature à affecter immédiatement ou non la présence du salarié dans l'entreprise, sa fonction, sa carrière ou sa rémunération.

En cas d'acte fautif d'un salarié, notamment par manquement aux prescriptions du présent règlement, la Direction pourra appliquer l'une des sanctions suivantes selon la nature, la gravité et les circonstances de l'acte fautif en cause, sans qu'elle soit liée par cet ordre d'énumération :

- Avertissement écrit,
- Mise à pied de trois jours maximum entraînant la suspension temporaire du contrat et la privation correspondante de salaire,
- Rupture pour faute grave d'un contrat à durée déterminée avant terme,
- Licenciement pour cause réelle et sérieuse, pour faute grave ou pour faute lourde.

La faute d'une gravité suffisante pour rendre impossible, sans risque de préjudice pour l'entreprise, la continuation du contrat de travail pendant le préavis entraîne le licenciement immédiat sans préavis ni indemnité étant entendu que ce licenciement et la qualification du degré de gravité de la faute ne peuvent être prononcés qu'à l'issue de la procédure visée par l'article 20 ci-après.

En outre, si la faute du salarié le rend indispensable, la Direction pourra décider une mesure conservatoire de mise à pied à effet immédiat dans l'attente de la décision définitive qu'elle prendra après respect de la procédure visée à l'article 20 ci-après.

Article 20 - DROITS DE LA DEFENSE DES SALARIES

Toute sanction sera motivée et notifiée par écrit au salarié.

Tout avertissement devant figurer au dossier, pour être éventuellement invoqué pour justifier une sanction aggravée, toute mise à pied, comme tout licenciement, sont précédés d'une convocation du salarié à un entretien préalable. Cette convocation doit mentionner son objet.

La convocation prévue ci-dessus, précise la date, l'heure et le lieu de cet entretien. Elle rappelle que le salarié peut se faire assister par une personne de son choix appartenant au personnel de l'entreprise.

La convocation est, soit remise en main propre contre décharge dans un délai de deux mois à compter du jour où l'employeur a eu connaissance du fait fautif, à moins que ce fait ait donné lieu dans le même délai à l'exercice de poursuites pénales, soit adressée par lettre recommandée envoyée dans le même délai.

Au cours de l'entretien, l'employeur indique le motif de la sanction envisagée et recueille les explications du salarié.

Carrefour Venette

ANNEXE 19 : Les extraits du règlement intérieur CARREFOUR VENETTE concernant le harcèlement au travail

Article 22 - HARCELEMENT SEXUEL

Il est rappelé, en application d'un alinéa de l'article L 122-34 du Code du Travail, les dispositions relatives à l'abus d'autorité en matière sexuelle :

« Aucun salarié, aucun candidat à un recrutement, à un stage ou à une période de formation en entreprise ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi ou refusé de subir les agissements de harcèlement d'un employeur, de son représentant ou de toute personne qui, abusant de l'autorité que lui confèrent ses fonctions, a donné des ordres, proféré des menaces, imposé des contraintes ou exercé des pressions de toute nature sur ce salarié dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire pour avoir témoigné des agissements définis à l'alinéa précédent ou pour les avoir relatés.

Toute disposition ou tout acte contraire est nul de plein droit. »

Article 23 - HARCELEMENT MORAL

Il est également rappelé, en application d'un autre alinéa du Code du Travail, les dispositions relatives à l'interdiction de toute pratique de harcèlement moral :

« Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Aucun salarié ne peut être sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte, notamment en matière de rémunération, de formation, de reclassement, d'affectation, de qualification, de classification, de promotion professionnelle, de mutation ou de renouvellement de contrat pour avoir subi, ou refuser de subir, les agissements définis à l'alinéa précédent ou pour avoir témoigné de tels agissements ou les avoir relatés.

Carrefour Venette

ANNEXE 20 : Coronavirus - Covid19
Les gestes barrières pour les collaborateurs CARREFOUR

CORONAVIRUS - Covid 19
LES GESTES BARRIÈRES

Lavez-vous les mains régulièrement.
À défaut utilisez une solution hydroalcoolique

Toussez ou éternuez dans votre coude
ou dans un mouchoir à usage unique

Saluez sans serrer la main.
Évitez les embrassades

Utilisez des mouchoirs à usage unique
et jetez-les

Gardez vos distances
avec vos interlocuteurs

En salle de pause aussi évitez les rassemblements
et gardez une distance d'un mètre

Évitez de vous toucher le visage

Je garde mon stylo avec moi,
je ne le prête pas

Nettoyage de mon matériel :

- ✓ Je nettoie mon matériel à minima au début et à la fin de mon service
- ✓ Nettoyer son matériel avec un produit virucide normé **EN 14 476**
- ✓ Je nettoie bien :
  - ➢ mon TR, PDA, scanette au drive, téléphone ..
  - ➢ la poignée des transpalettes
  - ➢ les poignées des tables de resserre

CORONAVIRUS - Covid 19
LES GESTES BARRIÈRES (2)

Le port du masque : une barrière supplémentaire

Les bonnes pratiques :

✓ Se référer à la fiche opérationnelle "Mettre un masque de protection : FO16" pour la **bonne pose du masque**

✓ **Se laver les mains** avant et après toute manipulation de masque, à l'eau et au savon ou avec une solution hydro alcoolique en l'absence de point d'eau

✓ Il est recommandé de se raser : la barbe réduit l'étanchéité du masque

✓ Une fois placé, **éviter de se toucher le visage**,

✓ Enlever le masque lorsqu'il est **mouillé, souillé**,

✓ Changer de masque **toutes les 4 heures**

✓ Une fois utilisé, **jeter le masque dans une poubelle fermée**

Comment enlever ses gants correctement?

1. Pincer le gant au niveau du poignet

2. Retirer le gant

3. Le garder au creux de sa main gantée ou le jeter

4. Glisser les doigts à l'intérieur du 2e gant, en évitant de toucher l'extérieur du gant

5. Retirer le gant

✓ Une fois utilisé, **jeter les gants dans une poubelle fermée**

Carrefour France

ANNEXE 21 : Le catalogue des formations CARREFOUR ou E-learning ?

Afin de résoudre les problématiques de déplacement et de disponibilité inhérentes à la formation en présentiel, le Groupe Carrefour s'est engagé dans la voie de l'e-learning avec la solution MEDIAplus eLearning des Editions ENI. Il forme ses salariés à la bureautique en mode e-learning dans le cadre du plan de formation continue ou du DIF (Droit Individuel à la Formation). Le Groupe Carrefour nous livre ici son retour d'expérience.

Deuxième distributeur mondial et premier distributeur européen, le groupe Carrefour comprend aujourd'hui 9 500 magasins exploités en propre ou en franchise et compte plus de 471 000 salariés dans le monde.
En France, l'ensemble des magasins intégrés du Groupe Carrefour est concerné par le dispositif de formation e-learning à la bureautique mis en place avec la solution MEDIAplus eLearning des Editions ENI. Ce dispositif est intégré au plan de formation continue et est disponible dans le cadre du DIF.

« Nous avons décidé d'évoluer du présentiel vers l'e-learning car nous souhaitions pouvoir offrir la même qualité de formation à l'ensemble de nos collaborateurs qu'ils se trouvent au siège social ou en magasin. De plus, l'enjeu était de répondre à de fortes problématiques de déplacement et de disponibilité, car pour un magasin, il n'est jamais facile d'envoyer un salarié en formation pendant plusieurs jours » explique le Responsable du projet au sein de la Direction Formation et Pédagogie de Carrefour.

À l'issue d'un appel d'offres, Carrefour a retenu la solution MEDIAplus eLearning des Éditions ENI. *« Nous avons décidé d'offrir à nos collaborateurs différents types de formations sur l'ensemble des logiciels bureautique. Nous avons d'ailleurs affiné notre proposition en offrant des formations métiers (chefs de produits, assistants de Direction) ou des formations thématiques (gestion des objets, mise en page, construire une présentation...). Les collaborateurs étant très demandeurs de formations ciblées et opérationnelles, la solution ENI nous a semblé être la plus adéquate. En effet, la solution MEDIAplus eLearning des Éditions ENI présente une particularité unique, à savoir un apprentissage en environnement réel avec une analyse immédiate des résultats. C'est vraiment un plus pour l'apprenant »* détaille t-il.
Le collaborateur peut d'ailleurs s'auto évaluer afin de connaître son niveau avant de choisir sa formation, le tout étant accessible via l'Intranet. Les formations se font, soit via une salle équipée d'ordinateurs (salle e-learning en magasin), soit via les postes de travail. Carrefour fonctionne par campagne de 8 semaines, c'est-à-dire que le stagiaire a 8 semaines pour réaliser sa formation. Au-delà, la formation n'est plus prise en compte dans le déclaratif formation, néanmoins l'accès à la formation et aux ressources MEDIAplus eLearning est disponible toute l'année. Les formations e-learning font partie intégrante du plan de formation continue de Carrefour France. Les besoins en formation sont détectés lors de l'entretien annuel et l'inscription se fait en accord avec la hiérarchie. Bien entendu, le volet communication et promotion des formations est important dans la réussite d'un projet e-learning. Carrefour s'appuie sur l'ensemble des équipes RH et formation pour relayer l'information auprès du management et des collaborateurs. *« Afin de promouvoir les formations*

bureautiques, nous avons beaucoup insisté sur le côté innovant, le côté opérationnel et la facilité d'accès aux évaluations et formations e-learning en magasin » précise le Responsable du projet.
De plus, Carrefour a mis en place un accompagnement tutoré pour éviter l'écueil d'un salarié qui se retrouverait seul devant son poste, sans suivi. *« Nous avons édité un livret et une notice explicative sur « comment faire vivre le e-learning* » que nous remettons à l'encadrement, pour bien insister sur l'importance de l'accompagnement » détaille-t-il.
Le Responsable Formation de chaque magasin suit les états de connexion de chaque stagiaire et analyse les résultats, pour assurer le suivi des formations. Un suivi national étant également mis en place au siège par la Direction Formation et Pédagogie de Carrefour. Ces formations e-learning sont en place depuis plusieurs années désormais et le bilan est très satisfaisant.
« Afin de parfaire le dispositif, nous y avons apporté des améliorations principalement concernant la construction des parcours, leur durée, et les points abordés, nous avons découpé certaines formations. » détaille-t-il.
De plus, pour les personnes plutôt débutantes en informatique, Carrefour leur propose de suivre une formation MEDIAplus eLearning *« À la découverte de Windows »* et a mis en place une prise en mains de MEDIAplus eLearning.

Carrefour travaille actuellement sur l'élaboration de parcours spécifiques, voire certifiants pour professionnaliser une population précise. *« Nous souhaitons pouvoir répondre aux différents besoins de nos salariés avec à la fois des formations plutôt génériques (fonctions) et des formations plus pointues (métiers) »* ajoute-t-il.
« Le principal facteur de succès reste pour moi l'accompagnement des apprenants ainsi que la fiabilité technique du dispositif » explique-t-il. *« Car c'est un point qui peut facilement décourager une personne si elle rencontre des problèmes de compatibilité de poste, de compatibilité de version du logiciel, etc. ..»* détaille-t-il. *« Il est donc important d'impliquer le service informatique et la coordination des systèmes d'information et les pilotes informatiques magasin pour s'assurer que toutes les conditions techniques sont réunies »* ajoute-t-il.
« Un autre écueil à éviter concerne la longueur des parcours qui doit être bien étudié pour chaque population. De plus, s'il n'y a pas un accompagnement approprié ou si la personne n'est pas très impliquée par sa formation, il peut y avoir de la déperdition avec des stagiaires qui ne vont pas jusqu'au bout de leur parcours de formation » précise-t-il. *« Il vaut mieux faire plus de programmes courts, sur des sujets précis, qu'un seul programme très long. On obtient de meilleurs résultats »* observe-t-il.
Pour un avenir proche, Carrefour étudie la mise en place de parcours d'évaluation à effectuer avant la formation, afin d'établir des parcours de formation plus adaptés aux besoins et au niveau de chaque collaborateur. « Ce n'est pas toujours évident de choisir sa formation, certains vont avoir tendance à choisir un module d'un niveau un peu trop élevé par rapport à leurs compétences et cela risque de les décourager. À l'inverse, certains se sous-estiment et choisissent une formation trop facile qui ne va rien leur apporter » détaille-t-il.

« L'objectif est vraiment de se former sur ce dont on a besoin. Si on veut réellement augmenter l'impact des formations, il faut d'abord passer par une évaluation des besoins et du niveau du stagiaire » conclut-il.

eni-elearning.com

ANNEXE 22 : L'entretien annuel d'évaluation d'une collaboratrice du rayon droguerie et parfumerie

COLLABORATEUR : Marjolaine PINTO POSTE OCCUPÉ : Employée de rayon droguerie et parfumerie depuis février 2020 BUSINESS UNIT : HYPERMARCHES	MANAGEUR : Farid DELACOURT POSTE OCCUPÉ : Manageur de rayon droguerie et parfumerie DATE D'ENTRETIEN : 29/10/2020

1- ENTRETIEN DE PERFORMANCE

	Bilan de performance de l'année écoulée	Perspectives de l'année à venir
FEMMES ET HOMMES	**Commentaires :** Planifie et répartit les tâches de travail à l'aide des outils. Point d'appui de l'équipe. Seconde son supérieur hiérarchique en son absence. Pas de réel investissement dans les briefs quotidiens et hebdomadaires. Très investie mais réalise trop d'heures supplémentaires. **Évaluation* :** Performance au niveau.	**Commentaires :** S'investir plus dans les briefs. Suivre le rayon en permanence pour garantir une image de qualité. Bien porter sa tenue de travail (chaussures de sécurité, badge…).
ACTIFS	**Commentaires :** Renseigne bien les clients pour garantir une meilleure note du parcours client. Organise les réserves quotidiennement ainsi que les flux de promotion. **Évaluation :** Performance au niveau.	**Commentaires :** Il faut atteindre le 100 % orienté client, et faire que le client se sente comme à la maison. Mieux accueillir nos clients (bonjour, merci de votre confiance…). Bien réussir les visites du client mystère. Entretenir les rayons pour éviter des évaluations négatives lors des visites liées aux normes de qualité d'hygiène et de sécurité.
MARCHANDISES OU MÉTIERS	**Commentaires :** Suit le rayon en permanence pour garantir une image de qualité. Suit les plans promo et les implantations préconisées mais des erreurs sont	**Commentaires :** Bien faire les rotations. Suivre la gestion des cadenciers. S'assurer de l'installation de la signalétique du rayon et contrôler l'affichage afin de

	constatées. Sait déléguer aux collaborateurs. **Évaluation :** Performance au niveau	corriger les anomalies.
ARGENT	**Commentaires :** Les implantations (têtes de gondole, allées centrales…) sont réalisées dans l'esprit client mais beaucoup d'erreurs. Des erreurs dans la mise en place des promos et trop de casse. **Évaluation :** Performance en dessous du niveau	**Commentaires :** Monter en puissance dans la théâtralisation. Apprendre à lire et bien comprendre un tableau de bord.
APPRECIATION GLOBALE	Les performances sont globalement au niveau mais des axes d'amélioration sont à envisager.	

* Évaluation : performance au-dessus du niveau - au niveau - en dessous du niveau

2- ENTRETIEN DE DEVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Repérage des compétences pour réussir dans les missions à venir

Esprit commerçant S'occuper de chaque client comme s'il était son invité/accueillir les clients et écouter leurs demandes/être réactif pour traiter les demandes des clients/proposer des solutions et les expliquer positivement /connaitre et appliquer les rituels de son rayon.	
Points forts	Points de développement
Nouvelle dans l'équipe. S'est adaptée rapidement.	Prévoir de suivre une formation 100 % orientée client.

Esprit d'initiative Être autonome dans son travail/proposer des idées pour gagner la préférence client et les faire revenir dans son magasin /participer au changement / s'ouvrir aux idées nouvelles / essayer de trouver soi-même les solutions / se former	
Points forts	Points de développement
Autonome dans son travail.	Marjolaine découvre son nouveau rayon et doit s'investir plus dans l'organisation.

Esprit collectif Faire preuve de convivialité et d'esprit d'équipe / être à l'écoute / faire preuve de coopération en aidant ses collègues / travailler en équipe / contribuer activement aux résultats et à la réussite de l'équipe.	
Points forts	Points de développement
Bonne intégration dans l'équipe. Adaptation rapide à l'esprit de notre enseigne. Convivialité.	Doit apprendre à déléguer un peu plus. Doit se former aux techniques managériales.

Engagement Être responsable de son travail / savoir partager l'information / savoir alerter /accomplir son travail avec efficacité et rigueur / s'efforcer de toujours progresser	
Points forts	Points de développement
Travail efficace et rapide.	Doit progresser dans l'équipe afin d'acquérir plus de responsabilités. Effectuer moins d'erreurs.

Compétences techniques :

Langues : anglais.
Projet professionnel :
A court terme : manageur une équipe.
A moyen /long terme : direction d'un magasin.
Souhaits de mobilité : <u>pas de souhait de mobilité</u>/régionale / nationale /internationale.
Plan de développement professionnel :
Formation sur le management d'équipe.
Formation pour apprendre à lire et à comprendre les tableaux de bord.
Apprendre à mener les réunions.

VOS COMMENTAIRES

Commentaires collaborateur : Mon entretien a été transparent et instructif. L'équipe est accueillante et je souhaite évoluer au sein de Carrefour. Je souhaite me positionner sur un poste de manageur à court terme.
Commentaires manageur : …… ……
Commentaire du directeur du magasin : …… ……

Document auteur

ANNEXE 23 : La liste des tâches de l'organisation des soldes - rayon droguerie et parfumerie

Activités	Tâche	Durée	Antériorité
Inventaire du stock	A	1 jour	-
Organisation de la réserve	B	½ journée	A
Communication des soldes (1ère période des soldes)	C	2 jours	-
Étiquetage des articles (1ère période des soldes)	D	1 jour	A
Agencement du point de vente (1ère période des soldes)	E	1 jour	B D
Mise en place de la PLV	F	½ journée	E
Période de soldes et suivi de l'évolution du chiffre d'affaires et des stocks (période 1)	G	15 jours	C F
Communication des soldes (2ème période des soldes)	H	2 jours	G
Étiquetage des articles (2ème période des soldes)	I	½ journée	G
Agencement du point de vente (2ème période des soldes)	J	1 jour	I
Période de soldes et suivi de l'évolution du chiffre d'affaires (période 2)	K	10 jours	H J
Agencement du point de vente pour la mise en place du nouvel assortiment	L	2 jours	K

Document auteur

ANNEXE 24 : Les contraintes pour l'élaboration du planning du rayon droguerie et parfumerie

Contraintes légales :

- La durée journalière est comprise entre 5 et 8 heures maximum (pause déjeuner incluse) ;
- Tout salarié doit bénéficier d'une période de repos quotidien entre deux journées de travail (11 heures de repos consécutives) ;
- Le repos hebdomadaire n'est pas donné automatiquement le dimanche.

Contraintes de fonctionnement du magasin :

- Le magasin est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 21h30, le samedi de 8h30 à 21h et le dimanche de 9h à 12h ;
- Les horaires de travail sur le rayon droguerie et parfumerie sont de 6h à 22h du lundi au samedi, et de 6h à 13h le dimanche.

Contraintes du manageur du rayon droguerie et parfumerie :

- Le temps de travail du manageur n'est pas intégré dans le planning mais il est présent sur la surface de vente lorsque cela s'avère nécessaire ;
- L'équipe du rayon droguerie et parfumerie est constituée d'un manageur, de 5 employés de rayon, d'un contrat étudiant et d'un étudiant en alternance.

Constitution de l'équipe	Statut	Temps de travail	Jours de repos hebdomadaire souhaités
Farid	Manageur	/	/
Gabriel	Employé	35 heures	Pas de préférence
Marjolaine	Employée	35 heures	Lundi
Sacha	Employée	35 heures	Mercredi
Enora	Employée	35 heures	Vendredi
Raphaël	Employé	35 heures	Pas de préférence
Sam	Contrat étudiant	14 heures le samedi et le dimanche	/
Nouvelle recrue	Employé	35 heures	Pas de préférence
Jean-Claude	Contrat en alternance	Présent le lundi, le mardi et le mercredi le matin (21 heures)	En formation le jeudi et le vendredi

Le planning doit respecter les contraintes suivantes, en fonction de l'activité du rayon :

Du lundi au samedi :

- Au minimum 2 salariés présents de 6h à 13h ;
- Au minimum 1 salarié présent de 13h à 20 h ;
- Au minimum 1 salarié présent de 15h à 22 h.

Dimanche :

- Au minimum 2 salariés présents de 6h à 13h.

La semaine type d'un employé de rayon :

Tâches	Heures par semaine
Mise en rayon	**20**
Ruptures dans les rayons	**2,5**
Facing	**2,5**
Accueil/Conseil client	**2,5**
Nettoyage	**2**
Rangement de la réserve	**3**
Pause	**2,5**
Total	**35 heures**

Document auteur

ANNEXE 25 : L'extrait du compte d'exploitation du rayon droguerie et parfumerie – mois de novembre et décembre 2020

	Novembre 2020		Décembre 2020		Cumul dernier trimestre 2020	
	K.€	**% CA HT**	**K.€**	**% CA HT**	**K.€**	**% CA HT**
CA HT marchandises et services	**550,5**	**100**	**583,1**	**100**	**1 626,4**	**100**
Marge commerciale avant démarque	**253,8**	**46,1**	**222,9**	**38,2**	**610**	**37,5**
Démarque connue :	**-9,5**	**-1,7**	**-15,8**	**-2,7**	**-51**	**-3,1**
Casse marchandise	-3,5	-0,6	-9,4	-1,6	-31,1	-1,9
Marchandises données	-6	-1,1	-6,4	-1,1	-19,9	-1,2
Démarque inconnue	**- 6**	**-1,1**	**-11,7**	**-2**	**-37,6**	**-2,3**
Démarque totale	**-15,5**	**-2,8**	**-27,5**	**-4,7**	**-88,6**	**-5,4**
Marge commerciale après démarque	**238,3**	**43,3**	**195,4**	**33,5**	**521,4**	**32,1**

Pour des raisons de confidentialité, les chiffres ont été modifiés.

Carrefour Venette

ANNEXE 26 : L'enquête sur le parcours client drive CARREFOUR VENETTE – Note sur 10 - Décembre 2020

Drive Carrefour Venette	**Sept. 2020**	**Oct. 2020**	**Nov. 2020**	**Déc. 2020**	**Évolution entre nov. et déc. 2020**
Délai de retrait	6,1	6,2	7,5	7,4	- 0,1
Qualité de l'accueil retrait	5	5,5	6,2	4,8	- 1,4
Commande complète	8,2	8,3	8,2	8	- 0,2
Qualité de la substitution	7,8	6,8	5,2	5,1	- 0,1
Rapidité du chargement	8,4	6,9	7,2	7,9	+ 0,7
Soin du chargement	8	7,2	7,1	7,5	+ 0,4
Qualité des produits frais	7,3	5	6,2	6	- 0,2
Date limite de consommation	7,2	5,1	5	4,9	- 0,1
Satisfaction générale de la commande après retrait	**7,2**	**6,4**	**6,57**	**6,45**	**- 0,12**

Pour des raisons de confidentialité, les chiffres ont été modifiés.

Carrefour Venette

B.T.S. Management Commercial Opérationnel - Session 2021

Épreuve facultative – Reconnaissance de l'engagement des étudiants dans la vie associative, sociale ou professionnelle

Epreuve obligatoire de référence : E41 - Développement de la relation client et vente conseil

Epreuve orale
Durée : 20 minutes sans préparation.

Objectifs
Cette épreuve vise à identifier les compétences, connaissances et aptitudes acquises par le candidat dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 du code de l'éducation **et** qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de la spécialité du diplôme de brevet de technicien supérieur Management Commercial Opérationnel pour laquelle le candidat demande sa reconnaissance « engagement étudiant ».

Cela peut concerner :
– **l'approfondissement** des compétences évaluées à l'épreuve obligatoire E41- Développement de la relation client et vente conseil
- Assurer la veille informationnelle
- Réaliser des études commerciales
- Vendre
- Entretenir la relation client

– **le développement** de compétences spécifiques à un des domaines ou activités professionnelles du BTS MCO :
- Développement de la relation client et vente conseil
- Animation et dynamisation de l'offre commerciale
- Gestion opérationnelle
- Management de l'équipe commerciale

Critères d'évaluation
Appropriation des compétences liées au domaine professionnel
Capacité à mettre en œuvre les méthodes et outils
Qualité de l'analyse
Qualité de la communication

Modalités d'évaluation

Contrôle en cours de formation
Il s'agit d'une situation d'évaluation orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant, servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L’exposé doit intégrer :
– la présentation du contexte
– la description et l’analyse de(s) activité(s)
– la présentation des démarches et des outils
– le bilan de(s) activité(s)
– le bilan des compétences acquises

La composition de la commission d’évaluation est la même que celle de l’épreuve obligatoire E41.

Forme ponctuelle
Il s’agit d’une situation d’évaluation orale d’une durée de 20 minutes qui prend la forme d’un exposé (10 minutes) puis d’un entretien avec la commission d’évaluation (10 minutes). Elle se déroule dans la continuité immédiate de l’épreuve E41. Cette épreuve prend appui sur une fiche d’engagement étudiant servant de support d’évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l’absence de cette fiche, l’épreuve ne peut pas se dérouler.

L’exposé doit intégrer :
– la présentation du contexte
– la description et l’analyse de(s) activité(s)
– la présentation des démarches et des outils
– le bilan de(s) activité(s)
– le bilan des compétences acquise

La composition de la commission d’évaluation est la même que celle de l’épreuve obligatoire E41.

Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant

Candidat au brevet de technicien supérieur

Management Commercial Opérationnel

Epreuve obligatoire concernée :
E41- Développement de la relation client et vente conseil

Session 2021

La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen. La validation prend la forme d'une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l'épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité du diplôme. Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises.

Nom et prénom du candidat :

Numéro d'inscription :

Nature de l'engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique, …) :

<u>Organisme d'accueil (association, entreprise, …) :</u>

Nom de l'organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l'engagement : du …/…/… au …/…/…

Durée de l'engagement (précisez le nombre d'heures par semaine ou par mois) :

Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)
M./ Mme
atteste sur l'honneur de l'authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.

BTS Management Commercial Opérationnel

Session 2021

Épreuve facultative – Engagement Etudiant

CANDIDAT(E)	**Nom et prénom :** **N° de Candidat :**
Analyse de l'engagement associatif, social ou professionnel	
Organisation lieu de l'engagement :	
Activités réalisées :	
Thèmes du dialogue :	
NOTE /20 : **Appréciation globale et commentaires (justification de la note) :**	

MEMBRES DE LA COMMISSION :	**Date :**	**Signatures**

CRITÈRES D'ÉVALUATION

	TI	I	S	TS
1 – Qualité de la présentation du contexte de l'engagement				
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement				
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement				
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement				
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …)				
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens				
7 – Capacité à s'engager dans un collectif				
8 – Qualité de l'argumentation				
9 – Qualité de la communication écrite et orale				

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES

DEGRÉ DE MAÎTRISE DES COMPÉTENCES			
TI	***I***	***S***	***TS***
Subit	***Exécute***	***Maîtrise***	***Est expert***
1 - Qualité de la présentation du contexte de l'engagement			
Présente une description succincte, partielle ou non structurée.	Présente une situation structurée mais sans analyse du rôle de l'organisation dans laquelle l'engagement est effectif.	Analyse le contexte en présentant les principales caractéristiques et les missions.	Est capable de transférer l'analyse du contexte à d'autres (entreprises, …).
2 – Précision de la présentation des actions conduites dans le cadre de l'engagement			
Se limite à une activité très restreinte du processus et ne comprend pas les enjeux associés.	Appréhende l'ensemble de l'activité, mais sans en comprendre réellement les enjeux associés.	Porte un degré d'analyse sur les activités dans le cadre de son engagement en identifiant les contraintes et les enjeux.	Présente une analyse des activités effectuées dans le cadre de son engagement en intégrant l'identification des contraintes, des enjeux et des limites des choix effectués. Le candidat est en mesure de formuler des propositions argumentées d'amélioration face à des demandes.
3 – Réflexivité sur les acquis issus de cet engagement			
Ne présente pas d'analyse et ne prend pas de distance par rapport aux activités réalisées.	Présente une analyse étroite et limitée à une série d'activités.	Sait expliquer en quoi une activité réalisée dans le cadre de son engagement a permis la construction de compétences.	Montre le lien entre les activités réalisées dans le cadre de son engagement et le développement de ses compétences ➔ Capacité à apprendre de son expérience, à faire le lien avec les activités du référentiel du diplôme.
4 – Capacité à démontrer une persévérance, une capacité d'engagement			
Fait preuve de peu de persévérance, dans des activités peu complexes et routinières.	Sait dépasser les difficultés rencontrées et les aléas.	Sait dépasser les difficultés rencontrées dans des situations complexes ou déstabilisantes.	Propose des solutions pour améliorer des démarches ➔ capacité à résoudre des problèmes.
5 – Capacité à faire preuve d'engagement vis-à-vis des autres (empathie, adaptabilité interculturelle, intelligence sociale, …)			
Ne démontre pas d'engagement dans sa relation aux autres.	Démontre une capacité à présenter les différences culturelles.	Démontre une capacité à intégrer les différences culturelles dans ses principes d'action.	Démontre une intelligence sociale.
6 – Capacité d'adaptation à des situations variées, à faire sens			
Ne présente pas de capacité à prendre en compte ces aspects.	Démontre une capacité d'adaptation face à des situations différentes.	Sait expliquer en quoi une situation professionnelle a permis la construction de cette compétence.	Montre le lien entre situations rencontrées et développement des compétences d'adaptabilité. Sait faire sens dans l'analyse de ses différentes activités.
7 - Capacité à s'engager dans un collectif			
Ne démontre pas de capacité à s'engager dans un collectif.	Démontre des capacités à interagir selon des procédures établies.	Démontre une capacité à s'impliquer dans un collectif.	Démontre une capacité à trouver des modes d'action fondés sur un collectif ➔ Capacité à travailler en équipe.
8– Qualité de l'argumentation			
N'argumente pas.	Reste sur les aspects descriptifs de ses travaux.	Limite son argumentation aux travaux prescrits.	Sait mobiliser les arguments de référence (contraintes, ressources, techniques usuelles, méthodes, …).
9 – Qualité de la communication écrite et orale			
Ne communique pas.	Fait un compte rendu partiel.	Explique et fait comprendre.	Fait adhérer par des qualités de conviction.