

## **Note d'accompagnement pour compléter le livret scolaire ou de formation du BTS Technico-commercial**

Conformément à l'article 2 du décret relatif aux modalités de délivrance du brevet de technicien supérieur en raison de l'épidémie de covid-19, le livret scolaire ou de formation pour les candidats qui ont préparé le brevet de technicien supérieur :

- par la voie scolaire dans un établissement d'enseignement public ou dans un établissement d'enseignement privé ayant ou non conclu un contrat avec l'Etat ;
- par la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité ou un établissement non habilité ;
- par la voie de l'apprentissage dans un centre de formation d'apprentis habilité ou non ou dans une section d'apprentissage habilitée ou non ;
- par la voie de l'enseignement à distance, est structuré conformément à ce modèle unique.

Les disciplines sont remplacées dans les livrets par les intitulés précis des unités constitutives, tels qu'ils sont présentés dans le règlement d'examen.

Les livrets scolaires ou de formation sont utilisés :

- pour vérifier si le candidat remplit bien les conditions de recevabilité pour l'examen,
- pour transmettre au jury les propositions de notes des candidats pour toutes les unités constitutives correspondant à une épreuve ou une sous-épreuve obligatoires.

Les modalités d'obtention du diplôme étant principalement fondées sur les résultats des candidats dans un cadre de contrôle continu, elles impliquent que le livret scolaire ou de formation pour l'ensemble des candidats soit rigoureusement renseigné par les professeurs ou formateurs et contrôlé et validé par le chef ou directeur d'établissement. C'est le livret qui permettra principalement au jury de délivrer le diplôme, d'autoriser à se présenter le cas échéant à titre exceptionnel à la session de remplacement. La qualité des informations et la complétude de ce document sont donc essentielles au bon déroulement des opérations de la session des examens 2020.

### **1 - Transposition des évaluations certificatives habituelles définies au règlement d'examen en notes portées au livret scolaire ou de formation**

Les équipes pédagogiques sous l'autorité des chefs d'établissement renseignent le livret sur la base des notes de CCF déjà produites, des épreuves ou sous-épreuves ponctuelles déjà réalisées avant le 16 mars 2020 ou sur la base des notes de contrôle continu.

#### **1.1 - Candidat scolarisé dans un établissement habilité à pratiquer le CCF**

Les notes de contrôle en cours de formation et des épreuves ou sous-épreuves ponctuelles obligatoires passées avant le 16 mars, date de début de la suspension de l'accueil des élèves dans les établissements en raison de la crise sanitaire sont renseignées au regard de chaque unité constitutive dans la colonne « note de CCF ou d'épreuve ou sous épreuve ponctuelle passée

avant le 16 mars ». Les notes de CCF qui auraient eu lieu en 1ère année de formation au BTS sont prises en compte.

### **1.1.1 Attribution des notes de CCF**

**Cas 1 :** l'ensemble des situations d'évaluation constitutives du CCF concerné ont été réalisées. La note globale de CCF prenant en compte l'ensemble des situations d'évaluation est renseignée dans la colonne correspondante. La colonne " note de contrôle continu" est laissée vierge.

**Cas 2 :** au moins une de ces situations d'évaluation a pu être réalisée.

- Si la ou les notes attribuées à ces situations reflètent le niveau atteint par l'élève, la note de CCF est renseignée dans le livret en s'appuyant sur les seules notes attribuées à ces situations.

- Si la ou les notes attribuées à ces situations ne reflètent pas le niveau atteint par l'élève, la note globale de CCF est construite avec la ou les notes attribuées à cette situation complétées pour les situations d'évaluation manquantes d'une note de contrôle continu s'appuyant sur les évaluations réalisées durant la formation au regard des compétences visées par l'unité constitutive. La note globale de CCF est ainsi définie selon les procédures habituelles de calcul de la note renseignée au bordereau de notation.

**Cas 3 :** aucune situation d'évaluation de CCF n'a pu être mise en œuvre. La colonne note de CCF ou d'épreuve ponctuelle passée avant le 16 mars est laissée vierge. La note de contrôle continu tient lieu d'évaluation pour l'unité constitutive correspondante. Elle est renseignée dans la colonne « note obtenue par contrôle continu ».

### **1.1.2 Attribution des notes des épreuves ou sous-épreuves ponctuelles orales ou pratiques passées avant le 16 mars, date de début du confinement**

- Si l'épreuve ou sous-épreuve correspondant à l'unité constitutive concernée a été, pour un candidat, passée en totalité avant le 16 mars, la note obtenue à cette épreuve est renseignée dans la colonne « note de CCF ou d'épreuve ou sous-épreuve ponctuelle passée avant le 16 mars ».

- Si cette épreuve ou sous-épreuve a été passée en partie seulement avant cette date, la note globale (correspondant à l'UC) est établie à partir de la ou des notes attribuée(s) avant le 16 mars, complétée(s) pour les situations d'évaluation manquantes d'une note de contrôle continu. Cette note de contrôle continu est établie à partir des évaluations réalisées durant la formation au regard des compétences visées par l'unité constitutive. La note globale (correspondant à l'UC) est renseignée dans la colonne « note de CCF ou d'épreuve ou sous-épreuve ponctuelle passée avant le 16 mars »

Pour les unités constitutives correspondant aux autres épreuves et sous-épreuves ponctuelles, la note résulte des notes de contrôle continu et est inscrite au livret dans la colonne "note obtenue par contrôle continu"

## **1.2 - Candidat scolarisé dans un établissement non habilité à pratiquer le CCF**

Les notes de contrôle continu sont renseignées au regard de chaque unité certificative dans la colonne correspondante.

Pour les épreuves ou sous-épreuves ponctuelles prévues au règlement d'examen et réalisées avant le début de la période de confinement, la note attribuée aux différentes épreuves ou sous-épreuves concernées est renseignée dans la colonne « note de CCF ou d'épreuve ou sous-épreuve ponctuelle passée avant le 16 mars ».

### **1.3 - Les unités constitutives relevant de l'enseignement professionnel**

<b>U3 - ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE (coef. 2)</b>
---

#### **Contenu**

L'unité U3 d'environnement économique et juridique est validée par le contrôle de l'acquisition des savoirs et compétences méthodologiques associés indiqués dans la rubrique S5 – S6.

#### **Critères de l'évaluation**

Il est tenu compte :

- de la compréhension et de l'exploitation de la documentation,
- de la pertinence de l'analyse et de la rigueur de la démarche,
- de la mobilisation pertinente des connaissances et des concepts,
- du raisonnement et de la rigueur de l'argumentation.

## **U4 - NÉGOCIATION TECHNICO-COMMERCIALE (coef. 4)**

### **Contenu**

L'unité U4 de négociation technico-commerciale est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences suivantes du référentiel :

- C1.1.1 Identifier les variables d'environnement du client
- C1.1.2 Préparer une négociation
- C1.2.1 Découvrir le projet du client
- C1.2.2 Élaborer et proposer une solution technico-commerciale
- C1.2.3 Finaliser la solution
- C1.2.4 Exécuter et suivre le contrat

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir-faire correspondants à ces compétences (cf tableau de correspondance compétences / savoirs associés).

### **Critères de l'évaluation**

Les critères d'évaluation sont :

- L'identification des informations sur la situation commerciale, technique et financière du client,
- L'identification du circuit de décision du client,
- L'identification des attentes du client et de la demande dérivée pouvant aller jusqu'à la formulation conjointe d'une proposition,
- L'évaluation du " risque client " et du " risque affaire ",
- Des objectifs fixés en adéquation avec le contexte technique et commercial, et qui respectent les contraintes repérées,
- L'adaptation des outils et supports au contexte, aux objectifs
- Une exploitation correcte des bases de données de l'entreprise,
- Une attitude et un comportement propices à la négociation (empathie),
- Une capacité d'écoute et de synthèse permettant la reformulation de la problématique et du projet,
- Une solution répondant aux attentes du client et respectant les objectifs et contraintes du vendeur au regard du cahier des charges,
- Une communication claire, concise, utilisant un vocabulaire technique approprié,
- L'utilisation rationnelle d'outils techniques et commerciaux,
- Un traitement efficace des objections,
- De la réactivité dans la recherche de solutions et l'adaptation aux objections,
- Une concrétisation de l'accord sous une forme adaptée (contrat, devis, bon de commande, etc.),
- L'exécution complète du contrat,
- La gestion et l'utilisation cohérentes des outils de suivi de la vente et de l'après-vente.

## **Contenu**

L'unité U5 est validée par le contrôle de l'acquisition des compétences relevant des fonctions suivantes issues du référentiel de certification :

C2.1.1 Identifier les contraintes et les opportunités du marché

C2.1.2 Segmenter son marché

C2.3.1 Anticiper les attentes du client

C2.3.2 Identifier le potentiel de développement technique, commercial et financier des clients

C2.3.3 Construire et mettre en œuvre des plans d'action ciblés par segment

C3.2.1 Analyser les informations sur le marché

C3.2.2 Analyser les informations sur les produits

C4.1.1 Gérer des achats

C4.2.2 Animer une équipe ou un réseau

C4.5 Contribuer à l'évolution de la politique commerciale

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir-faire associés correspondant à ces compétences.

Pour les savoirs du domaine industriel, seuls seront mobilisés les savoirs issus du « tronc commun », à l'exclusion de tout savoir relevant des annexes de spécialités.

## **Critères d'évaluation**

L'évaluation prend en compte les éléments suivants :

- Une identification des facteurs clé de succès, des contraintes, des menaces sur le marché,
- Un diagnostic technique et commercial en adéquation avec la situation de l'entreprise,
- Un repérage de la position de l'entreprise selon un nombre limité de critères opérationnels,
- Un repérage pertinent des principales évolutions du marché dans ses dimensions techniques, commerciales et financières,
- Une justification cohérente des critères et des outils de classification des clients,
- La pertinence des critères d'analyse choisis,
- La classification des clients en fonction de leur potentiel,
- L'utilisation d'outils et d'indicateurs pertinents d'évaluation des actions entreprises et une justification du choix opéré,
- Une évaluation du potentiel exprimé en termes de chiffre d'affaires et de marge,
- Une évaluation des coûts supplémentaires engendrés par les actions proposées,
- Une évaluation de la profitabilité,
- La formulation de propositions d'amélioration de procédures,

- L'énumération des contraintes et opportunités techniques, juridiques, économiques, écologiques et culturelles liées au cycle de vie du produit,
- La vérification argumentée de l'intégration du produit vis-à-vis des normes et règlements,
- Le choix d'outils de diffusion adaptés à la cible, aux messages et au contexte (contraintes de coût...),
- Un diagnostic quantitatif et qualitatif de l'offre,
- Une identification des attentes et des besoins de la clientèle et des partenaires internes en termes d'achats,
- Une définition de critères pertinents d'évaluation et de choix de fournisseurs,
- Définition de profils de postes adaptés,
- Un choix adapté des méthodes et des outils d'organisation à utiliser,
- La formulation de propositions cohérentes d'amélioration en rapport avec les évolutions techniques, commerciales et financières,
- Une adéquation des préconisations au regard des objectifs et des contraintes.

## **Contenu**

Les compétences évaluées sont les suivantes :

Dans les compétences C2 « Gérer et développer la relation client » :

C2.1.3 Mener une action de prospection

C2.2.1 Entretenir la relation d'affaire

C2.2.2 Contrôler et améliorer la satisfaction globale des clients et son évolution

Dans les compétences C3 « Gérer les informations techniques et commerciales » :

C3.1.1 Repérer et sélectionner les informations techniques et commerciales

C3.1.2 Produire de l'information

C3.1.3 Enrichir le système d'information technique et commercial

C3.3.1 Préparer la communication

C3.3.2 Mettre en forme les informations techniques et commerciales

C3.3.3 Choisir les outils de diffusion

C3.3.4 Contrôler la diffusion des informations

Dans les compétences C4 « Manager l'activité technico-commerciale » :

C4.1.2 S'assurer de la disponibilité de l'offre

C4.1.3 Valoriser l'offre

C4.2.1 Se situer dans l'organisation commerciale

C4.3.1 Concevoir des outils de mesure de la performance

C4.3.2 Analyser les performances commerciales

C4.4.1 Initier des projets technico-commerciaux

C4.4.2 Mettre en œuvre des projets technico-commerciaux

Elle nécessite la mobilisation des savoirs et savoir-faire associés correspondant à ces compétences (voir tableau annexe).

## **Critères d'évaluation**

L'évaluation prend en compte les éléments suivants :

- Une mise en œuvre efficace d'une démarche de prospection, en cohérence avec les objectifs définis et dans le respect des contraintes budgétaires
- La création d'outils d'aide adaptés à la prospection (guide d'entretien, outils de gestion de la relation clients, etc.)
- L'utilisation pertinente d'outils d'aide à la prospection
- L'élaboration de documents budgétaires cohérents pour les opérations de prospection
- La mise en œuvre d'outils d'évaluation et de contrôle de l'efficacité d'une prospection
- Des outils, des critères et des supports d'évaluation permettant la mesure de la satisfaction client
- Des évaluations régulières de l'évolution de la satisfaction client
- L'élaboration de solutions techniques, commerciales et financières adaptées au type et au degré d'insatisfactions détectées
- La formulation de nouveaux contrats ou d'avenants



- Le repérage de l'évolution du risque client
- Le repérage de sources d'informations ciblées et pertinentes
- Le recours aux critères usuels de mesure de la qualité de l'information et des sources : validité, pertinence, fiabilité, accessibilité, coût...
- Une actualisation et une mise à disposition de l'information récoltée dans le respect des procédures du système d'informations mercatique de l'entreprise
- La production de tout ou partie d'un cahier des charges (fonctions, contraintes, critères, niveaux, etc.), d'une documentation technico-commerciale
- Le choix d'outils de diffusion adaptés à la cible, aux messages et au contexte (contraintes de coût...)
- La transmission intégrale des informations aux destinataires sélectionnés dans les délais impartis
- La vérification de la réception et de la compréhension de l'information transmise
- Le degré d'adéquation de l'approvisionnement aux besoins
- Un traitement efficace des incidents d'approvisionnement
- Une gestion des stocks optimisée
- Une démarche de merchandising pertinente
- Une adaptation et une mise en valeur de l'offre dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue du service
- Le repérage des caractéristiques essentielles de l'organisation commerciale ainsi que du rôle et des responsabilités de chacun
- Des indicateurs de performance pertinents
- Une définition et une mise en œuvre rationnelle des moyens
- Une gestion rationnelle du temps
- L'élaboration d'outils de contrôle régulier de l'évolution du projet
- Une adéquation des préconisations au regard des objectifs et contraintes

## UNITÉS CONSTITUTIVES DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL

Unités	Compétences	Savoirs associés
U4 Négociation technico-commerciale	C1.1.1 Identifier les variables d'environnement du client C1.1.2 Préparer une négociation C1.2.1 Découvrir le projet du client C1.2.2 Élaborer et proposer une solution technico-commerciale C1.2.3 Finaliser la solution C1.2.4 Exécuter et suivre le contrat	S1.1 S1.2 S1.3 S4.1 S4.2 Savoirs industriels S8 à S13 (tronc commun) S14 Savoirs industriels de spécialité
U5. Management et gestion d'activités technico-commerciales	C2.1.1 Identifier les contraintes et les opportunités du marché C2.1.2 Segmenter son marché C2.3.1 Identifier le potentiel de développement technique, commercial et financier des clients C2.3.2 Construire et mettre en œuvre des plans d'action ciblés par segment C2.3.3 Construire et mettre en œuvre des plans d'action individualisés C3.2.1 Analyser les informations sur le marché C3.2.2 Analyser les informations sur les produits C4.1.1 Gérer des achats C4.2.2 Animer une équipe ou un réseau C4.5 Contribuer à l'évolution de la politique commerciale	S1.41 S1.42 S2.1 S2.2 S2.3 S2.4 S3.5 S4.1 S4.3 S7.1 S7.2 Savoirs industriels S8 – S13 tronc commun
U6. Projet technico commercial	C2.1.3 Mener une action de prospection C2.2.1 Entretenir la relation d'affaire C2.2.2 Contrôler et améliorer la satisfaction globale des clients et son évolution C3.1.1 Repérer et sélectionner les informations techniques et commerciales C3.1.2 Produire de l'information C3.1.3 Enrichir le système d'information technique et commercial C3.3.1 Préparer la communication C3.3.2 Mettre en forme les informations techniques et commerciales C3.3.3 Choisir les outils de diffusion C3.3.4 Contrôler la diffusion des informations C4.1.2 S'assurer de la disponibilité de l'offre C4.1.3 Valoriser l'offre C4.2.1 Se situer dans l'organisation commerciale C4.3.1 Concevoir des outils de mesure de la performance C4.3.2 Analyser les performances commerciale C4.4.1 Initier des projets technico-commerciaux C4.4.2 Mettre en œuvre des projets technico-commerciaux	S1.43 S2.22 S2.31 S2.4 S3.1 S3.2 S3.3 S3.4 S3.5 S4.1 S4.2 S4.3 S7.3 Savoirs industriels S8 – S13 tronc commun S14 Savoirs industriels de spécialité

TABLEAU CROISÉ ENSEIGNEMENTS COMPÉTENCES SAVOIRS ASSOCIÉS

Enseignements	Compétences		Savoirs associés du domaine tertiaire					Savoirs associés du domaine industriel								
			Communication	Mercatique industrielle	Technologies de l'information et de la communication	Gestion commerciale	Management	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14		
Communication - négociation	C11	Mobiliser des ressources pour préparer une négociation et vendre une solution	S11 S12 S13		S32	S41 S42		x	x	x	x	x	x			
	C12	Communiquer, conseiller, négocier							x	x	x	x	x	x		
Développement de clientèles	C21	Développer son portefeuille clients		S21 S22 S23	S 33				x							
	C22	Gérer son portefeuille clients						x	x	x	x					
	C23	Développer une relation – client créatrice de valeur												x		
Gestion de projet	C31	Rechercher, sélectionner et produire des informatiques techniques et commerciales	S1.43		S31 S34 S35		S73	x		x			x			
	C32	Analyser les informations techniques et commerciales						x	x	x		x	x			
	C33	Partager les informations et communiquer														
	C44	Conduire des projets dans le cadre d'une politique commerciale repérée						x	x	x						
Management commercial	C41	Gérer l'activité technico-commerciale	S1.41 S1.42	S24		S43	S71 S72	x		x						
	C42	Manager l'équipe et le réseau commercial														
	C43	Évaluer la performance commerciale														
	C45	Contribuer à l'évolution de la politique commerciale													x	x
Technologies industrielles	C11 à C45							x	x	x	x	x	x	x		

**Tableau de correspondance entre les unités constitutives et les enseignements**

Référence de l'unité constitutive	Coef	Intitulé de l'unité constitutive	Correspondances ou correspondances dominantes avec les enseignements	Commentaires
U1	3	Culture générale et expression	Français	
U2	3	Communication en langue étrangère	Langue vivante I	
U3	2	Environnement économie et juridique	Environnement économique et juridique	La note de contrôle continu est établie à partir des évaluations réalisées durant la formation au regard des compétences visées par l'unité constitutive.
U4	4	Négociation technico-commerciale	Communication et négociation Technologies industrielles	<b>CCF ou contrôle continu si le CCF n'a pas eu lieu avant le confinement. Voir point 1.1.1.</b> Les équipes définissent une note de contrôle continu, résultat de leur concertation et s'appuyant sur les évaluations menées tout au long de la formation ou de tout autre support permettant un bilan de compétences acquises et mentionnant les compétences ciblées par l'unité constitutive.
U5	4	Management et gestion des activités technico-commerciales	Management commercial Développement de clientèles Technologies industrielles	Les équipes définissent une note de contrôle continu, résultat de leur concertation et s'appuyant sur les évaluations menées tout au long de la formation ou de tout autre support permettant un bilan de compétences acquises et mentionnant les compétences ciblées par l'unité constitutive.
U6	5	Projet technico-commercial	Gestion de projet	<b>CCF ou contrôle continu si le CCF n'a pas eu lieu avant le confinement. Voir point 1.1.1.</b> Enseignement assuré conjointement par un professeur d'économie gestion et un professeur de sciences et techniques industrielles pour les horaires en classe entière. Les équipes pédagogiques produisent, au regard des compétences visées par l'unité constitutive, une note de contrôle continu à partir des travaux déjà réalisés dans le cadre de ce projet, d'un bilan de compétences, des éléments de rapport possiblement produits par les candidats ou de toute évaluation menée pendant la formation.

Remarque : Les notes obtenues par le contrôle continu concernent uniquement la seconde année de formation

## **2 - Procédure de transmission du livret scolaire ou de formation au recteur et recevabilité**

Les établissements ou organismes renseignent le livret scolaire ou de formation à partir du modèle en annexe du décret relatif aux modalités de délivrance du brevet de technicien supérieur en raison de l'épidémie de covid-19. Le chef d'établissement le transmet, dûment complété, conformément aux modalités et au calendrier précisés par la division des examens et concours (DEC) du rectorat concerné, ou pour les académies de Créteil, Paris et Versailles, par le service interacadémique des examens et concours (SIEC).

Les services académiques ou interacadémique vérifient la recevabilité administrative du dossier du candidat pour les établissements concernés. Est jugé recevable un dossier remplissant les conditions suivantes :

- le livret ou dossier porte le visa et la déclaration sur l'honneur du responsable de l'établissement ou de l'organisme de formation ;
- le dossier est transmis dans les délais fixés par la circulaire académique ;
- le seuil minimum, requis pour l'inscription à l'examen, de durées de stage, est respecté.

Lorsque le livret scolaire ou de formation est recevable, les services académiques le transmettent au jury de l'examen en vue des délibérations. Lorsque ce livret n'est pas recevable, le candidat en est averti par un courrier nominatif, qui lui est adressé par les services académiques à son domicile. Une copie de ce courrier est transmise au responsable de l'établissement ou de l'organisme où le candidat est inscrit. Ce courrier précise les voies et délais de recours.