

A.C.R.C.

ACRC en CCF

1 . Les activités

1.1 Contenu des activités

- ⇒ Quelle ampleur/dimension donne-t-on à la notion « d'activité » (en référence à celle de « mission ») ?

L'activité professionnelle regroupe un ensemble de missions quotidiennes et opérationnelles.

- ⇒ Parmi les 6 fiches, une fiche doit mettre en évidence la compétence VENDRE (entretien achat-vente). Qu'en est-il des stagiaires dans la grande distribution (ex : rayon fruits et légumes chez Auchan, Casino...), des stagiaires dans des agences d'intérim ou dans des agences bancaires qui ne vendent pas et seront donc incapables de décrire les phases "prise de contact/découverte des besoins/argumentation/..." ?

Dans l'ensemble des lieux de stage cités, il est possible de mener une activité de vente. Cela nécessite parfois une réflexion / concertation avec les entreprises concernées afin de permettre à l'étudiant, par une affectation temporaire au sein d'un autre lieu (rayon, service,...) d'accueil que le lieu convenu initialement, de compléter son portefeuille de compétences.

En cas de besoin, une activité simulée peut être organisée dans l'établissement de formation.

- ⇒ Faut-il couvrir toutes les compétences ?

Oui, c'est l'objectif du parcours de formation. Sinon l'étudiant se trouve en mauvaise posture au moment de l'évaluation, les lignes de la grille d'évaluation finale ne pouvant pas être intégralement renseignées.

1.2 Forme des fiches d'activité

- ⇒ Comment les activités doivent-elles être formalisées ? par le biais de fiches ? dès lors, quelle structure et quel contenu pour ces dernières ?

Aucune formalisation particulière n'est prévue.

- ⇒ Combien de pages la fiche d'activité professionnelle doit-elle comporter ?

Aucune limite n'est prévue, étant donné qu'il n'y a pas de formalisation particulière.

- ⇒ Quel accompagnement des étudiants lors de la rédaction des fiches d'activité ? Comment et jusqu'où ?

L'accompagnement de la rédaction est une des modalités du suivi et peut être aussi réalisé en liaison avec les enseignants de lettres. Rédiger une fiche relève d'abord d'un processus de formation. Toutefois, il est important de distinguer la démarche de formation de celle de certification.

Mis en forme : Surlignage

- ⇒ Faut-il une fiche d'activité similaire à celle de la forme ponctuelle ?

La fiche d'activité prévue pour la forme ponctuelle est utilisable mais pas elle n'est pas obligatoire.

Mis en forme : Surlignage

1.3 Nombre d'activités et de fiches

- ⇒ Combien d'activités au minimum/maximum l'étudiant doit-il réaliser ?

Aucun seuil n'est prévu. Il revient à l'équipe de piloter la formation de l'étudiant(e) (en établissement et en entreprise) pour instaurer les conditions susceptibles de permettre à l'étudiant d'atteindre le niveau de maîtrise attendu de chaque compétence.

- ⇒ Peut-on accepter l'idée qu'une activité puisse être suffisamment étoffée pour couvrir plusieurs compétences ?

Oui, mais il faut alors préciser, dans les grilles intermédiaires utilisées « au fil de l'eau », les critères d'évaluation pour chaque compétence (voir la rubrique « on exige » dans le référentiel).

Mis en forme : Surlignage

2 . Evaluation des compétences

2.1 Protocole d'évaluation pendant le parcours de formation

⇒ Quelles sont les modalités possibles de l'évaluation en cours de formation ?

Toutes les modalités sont envisageables : écrit, oral, pratique, par le formateur et/ou le tuteur...

⇒ Comment organiser l'évaluation certificative ?

L'évaluation finale doit être organisée avec un professionnel et porter sur l'ensemble des situations d'évaluation concernant l'étudiant. En aucun cas, il ne saurait s'agir d'une prestation orale finale avec l'étudiant (même si l'une (ou plusieurs) situation(s) d'évaluation peu(ven)t prendre la forme d'une prestation orale du candidat).

⇒ Comment interpréter la phrase : « Pour chacune des activités est jointe l'évaluation qui en a été faite » ? L'interrogation doit-elle porter sur toutes les activités ? Doit-il y avoir autant de situations d'évaluation que d'activités (6 activités = 6 situations d'évaluation) ou une situation d'évaluation unique (6 activités = 1 situation d'évaluation finale) ?

Des évaluations intermédiaires doivent être réalisées « au fil de l'eau » sur chaque compétence durant les 2 années de formation. Mais il n'est pas obligatoire de prévoir une correspondance absolue entre une compétence et une situation d'évaluation. Le choix en la matière revient à l'équipe pédagogique. Une évaluation finale est réalisée et conduit à compléter la grille nationale prévue.

Mis en forme : Surlignage

⇒ Peut-on faire « refaire » une fiche activité si la compétence n'a pas été validée ?

Oui. Il est possible dans ce cas pour l'étudiant de réaliser une nouvelle activité et donc une nouvelle fiche dans la logique d'une acquisition progressive des compétences tout au long de la formation (qui se déroule sur deux années). C'est une des souplesses données par l'évaluation « au fil de l'eau ».

⇒ Sur quels critères repose l'évaluation d'une activité ?

Ils doivent être définis par l'équipe en s'appuyant sur le référentiel du BTS MUC.

⇒ Quelle périodicité pour les situations d'évaluation ?

Aucune périodicité n'est déterminée. Son choix relève de la liberté pédagogique de chaque équipe.

⇒ Quel niveau d'exigence adopter ?

Le niveau d'exigence est fixé par les professeurs lors de la formation. Lors de l'évaluation, le niveau est évalué en rapport avec les compétences à atteindre, jusqu'à « est expert » (cf. niveaux spécifiés dans la grille d'évaluation)..

⇒ L'évaluation en CCF nécessite-t-elle un professionnel/tuteur à chaque fois ?

Non.

⇒ Pour l'évaluation en CCF, de quelle marge de manœuvre dispose-t-on ?

Totale pour les évaluations intermédiaires. Pour l'évaluation finale, il faut respecter la grille finale.

⇒ Les équipes ont-elles une totale liberté au niveau de la grille d'évaluation des activités ?

Evaluations intermédiaires : oui.

⇒ Dans quelle mesure une activité peut-elle être fictive et réalisée en TD au lycée ?

Les activités sont par nature réalisées lors des stages. Toutefois, en fonction des lieux de stage, de la durée et de la planification des stages, un étudiant peut ne pas avoir effectué une activité attendue. Dans ce cas, une activité réalisée au lycée permet de compenser un manque lors des stages. C'est donc et cela doit demeurer une modalité marginale de formation.

⇒ Les activités données par l'équipe pédagogique peuvent-elles être des activités de groupe ?

Oui, à condition qu'elles servent l'acquisition de compétences par l'ensemble des étudiants et qu'in fine, les compétences de chacun des membres du groupe puissent être développées et identifiées.

⇒ Peut-on faire travailler un groupe sur la même compétence en même temps (ex : vendre)

Oui.

2.2 Outils d'évaluation pendant le parcours de formation

⇒ Modes d'évaluation intermédiaire « au fil de l'eau » : y-a-il des interdits ?

Il faut proscrire les évaluations ne permettant pas d'identifier clairement les compétences.

⇒ Les évaluations en CCF sont-elles harmonisées au niveau national ?

Pas au niveau national mais au niveau académique, une commission d'harmonisation est organisée par le président de jury à chaque session d'examen. Ses travaux sont effectués notamment sur la base des fiches finales d'évaluation produites et transmises par les équipes.

⇒ Doit-on élaborer des grilles différentes pour évaluer les différentes compétences ou peut-on utiliser la même grille ?

Mis en forme : Surlignage

Ce ne sont pas les mêmes critères d'évaluation (cf dans le référentiel, la rubrique « on exige »). Il faut donc utiliser des grilles distinctes.

2.3 Délimitation et couverture des domaines de compétence

⇒ La grille d'évaluation finale fait état de compétences complémentaires éventuellement mobilisées. S'agit-il uniquement de compétences évaluées en ACRC ou cela peut-il être des compétences évaluées dans d'autres épreuves que l'ACRC ?

Ces compétences ne peuvent être évaluées qu'en ACRC.

⇒ Comment sont évaluées les compétences liées au management d'UC/d'équipe, principale fonction de certains tuteurs ?

Les compétences de management sont dorénavant évaluées lors de l'épreuve de MGUC.

⇒ Comment faire s'il n'est pas possible de valider une compétence dans l'UC accueillant l'étudiant ?

Il faut alors soit compléter l'expérience professionnelle dans une autre UC, soit faire une activité fictive.

⇒ Les 6 compétences doivent-elles être évaluées ?

Oui.

⇒ Pour valider une compétence, faut-il que toutes les sous-compétences le soient ?

Pas forcément. Pour la compétence « Vendre », c'est tout à fait possible. Pour la compétence « Dynamiser l'offre », l'étudiant peut organiser des actions de promotion ou organiser des animations des ventes, mais il ne peut être évalué que sur l'une des deux sous-compétences.

⇒ Plusieurs tâches semi-répétitives peuvent-elles permettre de valider une compétence ?

Non, dans la mesure où une activité ne se limite pas à des tâches répétitives mais aussi à une analyse quantitative et qualitative de l'activité menée.

2.4 Evaluation et/ou notation

⇒ Comment ne pas juxtaposer inutilement deux processus d'évaluation : le CCF (dont les résultats ne peuvent être communiqués) et les évaluations « classiques » destinées à alimenter le livret scolaire ?

Les résultats des évaluations intermédiaires peuvent être communiqués pour que l'étudiant puisse connaître son niveau et « piloter » le développement de ses compétences par les activités réalisées en uc.

- ⇒ L'expérience du BTS CI a montré que le risque était grand de soumettre les étudiants à un train d'évaluations incessant.

Quelle que soit la formation, les étudiants sont évalués par les professeurs sous un angle formatif visant à favoriser le développement des compétences. L'évaluation au fil de l'eau prend appui sur le regard porté par le professeur sur le travail de l'étudiant. Ce regard d'évaluation au fil de l'eau alimente progressivement l'évaluation certificative. Cette approche ne doit pas ajouter d'évaluations à ce que pratique ordinairement le professeur. Le travail de l'étudiant est observé et évalué en permanence dans un objectif de progrès ; l'étudiant doit en comprendre l'intérêt pour son développement professionnel.

- ⇒ Y-a-t-il une équivalence entre les notes sur 20, liées aux évaluations des activités, et le degré de maîtrise des compétences (1, 2,3 et 4) ?

Non. C'est le profil qui doit permettre de déterminer la note obtenue.

- ⇒ **A partir de quelle note les étudiants ont-ils validé une compétence ? (10, 12...)**

Quand les étudiants ont atteint le niveau 3, la compétence existe vraiment. Certains étudiants, en fonction de paramètres personnels ou externes, pourront rencontrer davantage de difficultés que d'autres à l'atteindre.

Mis en forme : Surlignage

- ⇒ Quelle articulation entre l'évaluation « au fil de l'eau » et l'évaluation certificative ?

L'évaluation « au fil de l'eau » correspond au travail quotidien du formateur. In fine, cette évaluation est certificative.

- ⇒ Que doit-on communiquer aux étudiants : des notes intermédiaires ou un simple profil.

Profil, lettre, note...pas de restriction.

- ⇒ Quelle est la place des tuteurs dans la formation des étudiants, et plus précisément dans l'accompagnement et le suivi des stages ?

Les tuteurs disposent de la meilleure place pour observer et rendre compte de l'acquisition et de la mise en œuvre de compétences.

- ⇒ Quel poids est attribué à chacune des compétences dans l'évaluation ?

Un poids identique.

3 . Planning

3.1 Planning des CCF

- ⇒ S'agit-il d'évaluations étalées sur l'année ou les évaluations peuvent-elles être regroupées sur une période prédéterminée ?

Les évaluations sont réalisées au fil de l'eau et pas forcément au même moment pour chaque étudiant.

- ⇒ Quand peut commencer le CCF : 1ère ou 2ème année ? Jusqu'à quelle date en 2^{ème} année ?

Les évaluations intermédiaires d'ACRC peuvent commencer dès la 1^{ère} année. Pour PDUC, il est plus difficile de démarrer en 1ère année. Les évaluations doivent être terminées avant la réunion d'harmonisation fixée par chaque académie.

- ⇒ Y a t-il des périodes de mise en place des CCF fixées par une circulaire ?

Non, du fait de la nature même de l'évaluation au fil de l'eau.

3.2 Progression pédagogique

- ⇒ Quid des heures prévues en ACRC en deuxième année ? Peut-on les programmer désormais sur l'année complète et non plus sur le premier semestre ?

Oui, les heures d'ACRC peuvent être réparties sur toute l'année.

⇒ Les activités sont-elles à réaliser exclusivement en première année ?

Non.

3.3 Planning de la commission finale

⇒ Quelles sont les dates prévues pour l'évaluation finale des épreuves orales ACRC ?

Aucune date n'est prévue spécifiquement, mais l'évaluation finale doit plutôt intervenir en 2^{ème} année.

⇒ Peut-on finaliser l'acrc en 2^{ème} année ?

Oui.

4 . Commission finale

4.1 Oral ou pas oral ?

⇒ Lors du jury final, est-il possible de réaliser un oral portant sur les activités d'ACRC ?

Non pas à ce stade. L'oral est, en revanche, l'une des modalités utilisables lors des évaluations intermédiaires.

⇒ En CCF, quelles seront les modalités de l'évaluation finale ?

L'évaluation finale est réalisée par une commission composée de l'enseignant chargé du suivi de l'étudiant et d'un professionnel.

⇒ L'évaluation finale donne-t-elle lieu à un entretien entre l'étudiant et la commission ?

Non.

⇒ L'étudiant est-il présent lors de la commission d'évaluation? Doit-il être interrogé à nouveau sur ses activités? Ou s'agit-il d'une commission purement administrative qui prend appui sur les notes des fiches activités pour évaluer l'étudiant?

Non, l'étudiant n'est pas présent. Les évaluations intermédiaires permettent d'avoir des profils décrivant le degré de maîtrise par l'étudiant de chacune des compétences. Sur ces bases, la commission élabore le profil de l'étudiant en renseignant la grille finale, puis propose une note.

4.2 Commission d'évaluation finale

➤ Quels sont les membres des commissions d'évaluation finale

Les commissions sont composées par un **professeur de GRC chargé du suivi de l'étudiant et d'un professionnel. Pour des raisons d'équité, il faut éviter que le professionnel soit également le tuteur de l'étudiant** car il semble difficile de faire intervenir le tuteur de chaque étudiant.

Mis en forme : Surlignage

⇒ "La commission est composée d'un professeur de GRC ayant en charge le suivi du candidat en entreprise" : est-ce uniquement aux professeurs de GRC de suivre en entreprise chacun des étudiants ?

Oui, dans la mesure où lorsque les activités exercées par le candidat en entreprise relèvent bien de la GRC, elles donnant lieu à une évaluation des compétences en CCF.

5. Contrôle de conformité

⇒ Y-a-t-il un contrôle de conformité pour les étudiants en CCF ?

Chaque académie organise l'harmonisation du CCF et donc le contrôle de conformité des dossiers.

⇒ Y-a-t-il un contrôle de traitement entre les candidats en termes de nombre de semaines de stage ?

Les semaines de stages sont fixées par le référentiel de formation. Elles s'imposent aux étudiants.

6. Forme et contenu du dossier

⇒ Quelle forme donne-t-on au dossier d'examen ?

Aucune forme n'est obligatoire.

⇒ La présentation du contexte est-elle synthétisée dans un écrit remis au jury ?
Non, pas obligatoirement.

⇒ Quelle est la composition précise du dossier support de l'épreuve ACRC ?
Des fiches d'activités professionnelles.

⇒ Dans le dossier professionnel préparé par le candidat, peut-on demander une présentation du contexte global de l'unité commerciale avant celle des fiches d'activités professionnelles ?
Elle n'est pas exigée en CCF.

⇒ Le dossier professionnel de l'étudiant est-il uniquement composé de fiches d'activités ?
Oui.

7. Evaluation de l'informatique

⇒ La circulaire ne précise pas les modalités de l'évaluation des compétences informatiques. Ne faudrait-il pas préciser davantage comme c'est le cas pour la forme ponctuelle ?

Les deux formes d'évaluation concernées (au fil de l'eau Vs. Ponctuelle) induisent des pratiques évaluatives différenciées des compétences informatiques. Dans le cas de l'évaluation au fil de l'eau, les modalités d'évaluation des compétences informatiques relèvent de la liberté pédagogique des enseignants.

⇒ Comment évaluer les compétences dans le domaine de l'informatique commerciale ?
A travers le recours efficace, adapté, de qualité et pertinent au système d'information commercial de l'uc et aux logiciels utilisés pour mener les activités.

⇒ L'utilisation courante et efficace de l'informatique commerciale dédiée aux activités courantes de l'unité commerciale : comment l'évaluer ?
Au travers de fiches d'activité et avec le concours des tuteurs.

⇒ L'évaluation (CCF) peut-elle être délocalisée en UC d'accueil afin d'utiliser l'intranet ou le logiciel de GRC sur lequel l'étudiant a été formé ?
Un tel déplacement est d'autant plus envisageable et recommandable qu'il contribue également ainsi à reconnaître le caractère de lieu de co-formation de l'uc.

⇒ Quelle durée pour la manipulation informatique ?
Du fait même des modalités d'évaluation – au fil de l'eau, cette question ne se pose pas.

⇒ Quel contenu de la fiche informatique ?
Il dépend des activités réalisées.

⇒ Doit-on maintenir la présentation d'un système d'information commercial ?
Pourquoi pas, mais il faut en orienter la présentation en vue de déterminer si, par exemple, les compétences C63/C64 sont acquises.

⇒ Faut-il évaluer les compétences informatiques sur des logiciels déterminés : logiciel de merchandising, logiciel d'enquête, logiciel de géomarketing, ... ?
Il s'agit d'évaluer la maîtrise des compétences informatiques en lien avec l'utilisation efficace et adaptée de logiciels choisis pour leur pertinence et leur adéquation à l'activité menée.

ACRC forme ponctuelle

1 . Modalités d'évaluation finale

1.1 Evaluation informatique

⇒ Quelles seront les modalités d'évaluation des compétences informatiques ?

Les textes officiels précisent : « le candidat doit manipuler l'outil informatique afin de démontrer ses compétences liées au domaine : Rechercher et exploiter l'information nécessaire à l'activité commerciale ».

⇒ Quelles modalités pour la pratique informatique en ACRC ponctuel ? (matériels, logiciels, durée, contenu ...)?

Les textes officiels indiquent : « Le candidat doit donc disposer d'un matériel autonome et fonctionnel lui permettant de répondre aux exigences de l'épreuve. Il peut s'agir d'un ordinateur portable, d'une tablette, d'un téléphone intelligent (Smartphone) ou de tout autre moyen de communication qui lui assure l'accès à ses documents, la possibilité de les consulter et de les modifier au regard des attendus de l'épreuve ».

⇒ Combien de temps le candidat doit-il manipuler l'outil informatique durant l'épreuve ?

L'épreuve d'ACRC dure au total 45 minutes dont 10 minutes au maximum sont consacrées à la présentation du contexte et des activités professionnelles. Durant le temps restant, les textes précisent que « la commission d'évaluation interroge le/la candidat(e) sur chacune des compétences du domaine commercial ayant fait l'objet d'une fiche d'activités professionnelles ». La manipulation de l'outil informatique se situe dans ce cadre temporel. Elle doit donc permettre de contribuer à l'évaluation de l'ensemble des compétences du domaine commercial. Le temps qui lui est imparti doit dès lors tenir compte de façon raisonnée de cette contribution ;

⇒ Sur quels logiciels particulièrement ?

Aucun logiciel n'est préconisé en particulier. Sont utilisables tous les logiciels permettant de mettre en œuvre des activités logiquement en relation avec le domaine de l'ACRC.

⇒ Sous quelles formes les candidats devront-ils amener la preuve de l'utilisation en entreprise de logiciels ?

Logiciel, copies de pages écran avec commentaires...

⇒ Comment évaluer les compétences acquises sur des logiciels spécifiques à l'entreprise, dont le jury ne disposera pas le jour de l'épreuve ?

C'est au candidat à apporter tout ce dont il a besoin.

⇒ Comment envisager une démonstration de manipulation de logiciels spécifiques (Ethnos) sur un smartphone ?

Cela relève du challenge mais c'est une possibilité offerte aux candidats, pour peu qu'ils respectent les conditions d'usage prévues règlementairement.

⇒ Les conditions matérielles proposées par les différents établissements ne risquent-elles pas d'entraîner une inégalité de traitement des candidats (présence d'un réseau wifi par exemple et donc accès à internet dans certains établissements et pas dans d'autres) ?

Non. Ce n'est pas à l'établissement de s'assurer des conditions matérielles mais c'est au candidat de s'assurer qu'il pourra, en toute autonomie, démontrer ses compétences informatiques. Le candidat n'est pas censé savoir par exemple qu'il existe un réseau wifi au sein de l'établissement ni y avoir accès.

⇒ Quelles sont les modalités d'utilisation de l'outil informatique pour la forme ponctuelle ? (connexion internet, batterie, etc. ?)

Les textes officiels précisent que le candidat « doit être en mesure d'assurer la continuité de fonctionnement durant le temps de l'épreuve et ne peut pas compter sur une source d'énergie dans la

salle d'interrogation. Si le candidat souhaite avoir un accès au réseau internet, il doit assurer lui-même la connexion. ».

⇒ Comment doit-on prendre en compte dans l'évaluation le fait qu'un candidat arrive sans matériel ?
L'évaluation porte sur des compétences. La C6 ne pourra être évaluée.

1.2 Evaluation hors informatique

⇒ Le chiffre de 6 activités est-il obligatoire ?

Oui. Ces activités doivent couvrir l'ensemble des compétences.

⇒ Ces activités doivent-elles être toutes validées en UC ?
Non, pas forcément. De façon marginale, certaines activités peuvent être fictives afin de couvrir les compétences non développées en UC.

⇒ Sur combien de fiches doit-on interroger le candidat s'il y a plusieurs activités par compétence ?
L'interrogation doit porter sur 1 fiche par compétence.

⇒ Que doit présenter exactement le candidat pendant son oral ?

L'oral se déroule en deux temps :

- pendant 10 minutes maximum, le (la) candidat(e) présente son contexte et ses activités professionnels, sans être interrompu(e),
- ensuite, pendant le temps restant, la commission d'évaluation interroge le (la) candidat(e) sur chacune des compétences du domaine commercial ayant fait l'objet d'une fiche d'activités professionnelles.

2 . Forme et contenu du dossier

⇒ Quelle est la durée totale de l'épreuve, suite à la suppression du mini-cas ?

La durée est conservée. Elle est de 45 mn.

⇒ Quel est le contenu du « contexte professionnel » ?

Le contexte professionnel correspond à la présentation de l'UC et de son environnement.