Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du BUT TC, veuillez visiter :
buttc.fr/annales-sujets-et-corriges

BACHELOR UNIVERSITAIRE DE TECHNOLOGIE

TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION, PARCOURS MARKETING ET MANAGEMENT DU POINT DE VENTE

ÉVALUATION LOCALE DE LA COMPÉTENCE C6 : MANAGER UNE ÉQUIPE COMMERCIALE SUR UN ESPACE DE VENTE

SESSION 2026

Durée : 2 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION, PARCOURS MARKETING ET MANAGEMENT DU POINT DE VENTE	AUCUN COEFFICIENT NATIONAL. PONDÉRATION LOCALE SUR 20 POINTS.

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 9 pages numérotées de 1/9 à 9/9.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : FNAC DARTY SA, MAGASIN FNAC DU FORUM DES HALLES, PARIS

Le référentiel national du BUT Techniques de commercialisation ne prévoit pas d'épreuve nationale écrite terminale portant le titre « C6 : Manager une équipe commerciale sur un espace de vente ». La compétence relève de l'évaluation organisée dans le cadre de la formation par l'établissement. Le présent sujet constitue une proposition d'évaluation locale de cette compétence, organisée sur 2 heures et notée sur 20 points.

Vous êtes adjoint ou adjointe au responsable du rayon téléphonie et accessoires du magasin Fnac du Forum des Halles, exploité par Fnac Darty SA, société anonyme du secteur de la distribution spécialisée de produits culturels, électroniques et de services. L'entreprise se positionne sur une offre multicanale associant magasins, commerce en ligne, conseil et services. Pour les besoins de l'étude, les données commerciales et les circonstances de l'affaire sont fictives et ne décrivent pas la situation réelle de l'entreprise ou du magasin.

Le magasin compte 9 salariés affectés au rayon étudié, dont un responsable, ainsi qu'un animateur commercial déclaré comme travailleur indépendant, présent régulièrement lors des périodes de forte activité. Le chiffre d'affaires du rayon progresse moins vite que prévu, tandis que la part de marché locale recule. Vous devez analyser le statut de l'animateur, établir un diagnostic de l'activité et proposer des mesures de management et de pilotage commercial.

Les réponses doivent être structurées, justifiées à partir des documents techniques et rédigées dans un vocabulaire professionnel. Pour la partie juridique, vous suivrez les étapes du syllogisme juridique : qualification des faits, problème de droit, règle applicable et solution motivée.

PARTIE 1 : Analyse juridique d'une situation de travail (7 points)

Qualification de la relation entre l'entreprise et un intervenant commercial

La société qui intervient dans le magasin est dénommée dans le dossier « l'animateur ». Elle est immatriculée en qualité d'entrepreneur individuel et adresse chaque mois une facture au magasin. Depuis neuf mois, l'animateur intervient trois jours par semaine selon un planning établi par le responsable du rayon. Il utilise un badge fourni par le magasin, applique un argumentaire de vente fixé par celui-ci, reçoit des consignes quotidiennes, fait l'objet d'un contrôle de ses résultats et doit obtenir l'accord du responsable pour modifier ses horaires. Une note écrite prévoit que le responsable peut demander son remplacement en cas de non-respect des consignes. L'animateur affirme que cette organisation révèle une relation de travail salariée. Le magasin considère que les factures et l'immatriculation suffisent à établir son indépendance.

À l'aide du document DT 1, analysez la situation en distinguant les faits établis des qualifications juridiques. Toute conclusion devra être motivée par les éléments du dossier.

1.1 (1,5 point) Qualifiez juridiquement les parties et les principaux faits de la situation. Relevez les éléments qui tendent à caractériser une indépendance et ceux qui peuvent révéler une relation de subordination.

1.2 (1 point) Formulez le problème de droit auquel le juge devrait répondre si l'animateur demandait la reconnaissance d'un contrat de travail.

1.3 (2 points) Présentez les règles de droit applicables en vous appuyant sur l'article L. 8221-6 du Code du travail et sur la décision de la Cour de cassation reproduite dans le DT 1. Précisez la portée de la présomption attachée à l'immatriculation de l'indépendant.

1.4 (2,5 points) Appliquez ces règles aux faits et proposez une solution juridiquement motivée. Indiquez les conséquences possibles pour l'entreprise si une relation salariée était reconnue, sans affirmer que la décision du juge est certaine.

PARTIE 2 : Analyse managériale et stratégique (7 points)

Diagnostic interne et externe, animation de l'équipe et préconisations

Le responsable du magasin vous demande un diagnostic du rayon et des propositions opérationnelles pour les trois prochains mois. Les informations relatives au magasin et à son environnement figurent dans le DT 2. Distinguez les éléments établis des pistes d'analyse. Toute préconisation doit être reliée à un constat et tenir compte du fonctionnement quotidien de l'équipe.

2.1 (2 points) Établissez un diagnostic SWOT du rayon en présentant au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Justifiez chaque élément par une donnée ou un fait du DT 2.

2.2 (1,5 point) Analysez les facteurs politiques, économiques, socioculturels, technologiques, environnementaux et légaux susceptibles d'influencer l'activité du rayon. Retenez au moins un facteur pertinent pour quatre dimensions du modèle PESTEL et précisez son effet possible.

2.3 (1,5 point) Évaluez l'organisation managériale décrite dans le DT 2 au regard de la coordination, de la motivation, de la circulation de l'information et de la conformité du recours à l'animateur. Identifiez deux risques ou limites précis.

2.4 (2 points) Proposez un plan d'action pour les trois prochains mois comportant au moins trois mesures. Pour chaque mesure, indiquez un responsable, une échéance ou une fréquence, un indicateur de suivi et le résultat attendu. Une mesure doit porter sur l'accompagnement de l'équipe et une autre sur le pilotage des ventes.

PARTIE 3 : Analyse économique et gestion commerciale (6 points)

Calcul et interprétation d'indicateurs commerciaux et financiers

Le DT 3 fournit les données annuelles du rayon. Les charges variables correspondent au coût d'achat des marchandises vendues. Pour les calculs de seuil de rentabilité, on considère que le taux de marge sur coûts variables reste constant dans la zone d'activité étudiée et que les charges fixes annuelles ne varient pas avec le chiffre d'affaires. Présentez les formules, les étapes de calcul, les unités et une interprétation commerciale des résultats. Arrondissez les montants à l'euro et les taux à deux décimales.

Données annuelles du rayon

Indicateur	Valeur
Chiffre d'affaires réalisé	480 000 €
Objectif annuel de chiffre d'affaires	500 000 €
Charges variables	326 400 €
Charges fixes annuelles totales	142 000 €
Dont charges de personnel incluses dans les charges fixes	64 000 €
Heures travaillées par l'équipe du rayon sur l'année	3 200 h
Part de marché locale estimée, année N-1	18 %
Part de marché locale estimée, année N	16 %

Source : données fictives fournies pour l'étude de cas.

3.1 (2 points) Calculez la marge sur coûts variables en euros et le taux de marge sur coûts variables. Calculez ensuite le résultat simplifié du rayon, égal à la marge sur coûts variables diminuée des charges fixes. Interprétez brièvement ce résultat.

3.2 (1,5 point) Calculez le taux d'atteinte de l'objectif de chiffre d'affaires et le chiffre d'affaires réalisé par heure travaillée. Calculez également l'évolution de la part de marché, en points, entre l'année N-1 et l'année N. Interprétez les trois indicateurs.

3.3 (1,5 point) Calculez le seuil de rentabilité annuel en chiffre d'affaires à partir des données du DT 3. Déterminez la marge de sécurité en euros entre le chiffre d'affaires réalisé et ce seuil, puis concluez sur le niveau de sécurité économique du rayon.

3.4 (1 point) À partir des résultats précédents, proposez un objectif chiffré prioritaire pour le prochain trimestre et justifiez-le par au moins deux indicateurs calculés. Indiquez un indicateur de suivi hebdomadaire adapté à l'équipe.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : STATUT D'UN INTERVENANT EXERÇANT UNE ACTIVITÉ COMMERCIALE

Article L. 8221-6 du Code du travail, extraits. I. Sont présumées ne pas être liées avec le donneur d'ordre par un contrat de travail dans l'exécution de l'activité donnant lieu à immatriculation ou inscription les personnes physiques immatriculées au registre national des entreprises, notamment en qualité de travailleur indépendant. II. L'existence d'un contrat de travail peut toutefois être établie lorsque les personnes fournissent directement ou par une personne interposée des prestations au donneur d'ordre dans des conditions qui les placent dans un lien de subordination juridique permanente à l'égard de celui-ci.

Cour de cassation, chambre sociale, 13 novembre 1996, pourvoi n° 94-13.187, Société générale. Visa : article L. 311-2 du Code de la sécurité sociale. Attendu de principe : l'existence d'une relation de travail ne dépend ni de la volonté exprimée par les parties ni de la dénomination qu'elles ont donnée à leur convention, mais des conditions de fait dans lesquelles est exercée l'activité. Le lien de subordination est caractérisé par l'exécution d'un travail sous l'autorité d'un employeur qui a le pouvoir de donner des ordres et des directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements de son subordonné. Le travail au sein d'un service organisé peut constituer un indice du lien de subordination lorsque l'employeur détermine unilatéralement les conditions d'exécution du travail.

La décision est reproduite sous forme d'extrait de son attendu de principe. La qualification dépend de l'examen concret d'un faisceau d'indices. Une immatriculation, une facture ou le nom donné au contrat ne suffisent donc pas, à eux seuls, à écarter une requalification si les conditions réelles d'exécution caractérisent une subordination.

DT 2 : ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTIC DU RAYON ET DE SON ENVIRONNEMENT

Données du cas, fictives. Le rayon téléphonie et accessoires dispose d'une surface de vente de 120 m² et d'une équipe de 9 salariés, dont un responsable. L'équipe comprend des collaborateurs expérimentés en téléphonie et des salariés polyvalents affectés à plusieurs univers. Les ventes sont réalisées en magasin et par retrait de commandes en ligne. Le conseil personnalisé, la disponibilité des produits et les services de mise en route sont des éléments de différenciation recherchés.

Sur les douze derniers mois, le chiffre d'affaires du rayon a progressé de 1 % alors que l'objectif annuel prévoyait une progression de 5 %. La part de marché locale estimée est passée de 18 % à 16 %. Les réclamations relevées dans le cas concernent principalement l'attente aux heures de pointe et l'indisponibilité ponctuelle de certains accessoires. Le magasin dispose d'un outil de suivi quotidien des ventes, mais les résultats sont communiqués à l'équipe de façon irrégulière. Aucun entretien de retour formalisé n'a eu lieu au cours des deux derniers mois.

Environnement à prendre en compte pour le diagnostic. La demande évolue vers le renouvellement de produits et les services associés. Les consommateurs comparent facilement les prix et les caractéristiques en ligne. Les ventes dépendent notamment des lancements de produits, des offres promotionnelles, du pouvoir d'achat, de la disponibilité des stocks et de la qualité du conseil. Les obligations relatives à l'information du consommateur, à la garantie et à la protection des données s'appliquent aux activités

concernées. La réparation, le réemploi et la reprise des équipements constituent des axes de développement possibles. Les concurrents du secteur sont présents en magasin et en ligne.

Organisation du travail indiquée pour le cas. Le responsable réalise le planning, répartit les tâches et suit les objectifs. L'animateur indépendant intervient trois jours par semaine selon les modalités décrites dans le DT 1. Aucun dispositif commun de transmission des objectifs ou de retour d'expérience entre l'animateur et l'équipe n'est formalisé. Ces éléments appellent une analyse de la performance commerciale, de la coordination et de la régularité du suivi managérial.

Repères internes et éléments de l'environnement

Dimension	Éléments fournis
Ressources et positionnement	Équipe de 9 salariés; conseil spécialisé; vente en magasin et retrait de commandes en ligne; services de mise en route
Résultats	Progression du chiffre d'affaires de 1 %; objectif de progression de 5 %; part de marché locale de 18 % à 16 %
Expérience client	Attente aux heures de pointe; indisponibilité ponctuelle de certains accessoires
Management	Suivi quotidien disponible; communication irrégulière des résultats; absence récente de retours formalisés
Marché et technologie	Comparaison des prix en ligne; évolutions fréquentes des produits; services de mise en route
Environnement et réglementation	Réparation, réemploi et reprise; information du consommateur; garantie; protection des données

Données fictives du cas à mobiliser dans le diagnostic SWOT et PESTEL.

DT 3 : TABLEAU DE BORD ANNUEL ET DONNÉES FINANCIÈRES DU RAYON

Les données ci-dessous sont fictives et ont été établies pour le cas. Le chiffre d'affaires est exprimé hors taxes. Les charges variables comprennent le coût d'achat des marchandises vendues. Les charges fixes annuelles totales comprennent notamment les charges de personnel du rayon mentionnées dans le tableau. Pour le calcul du seuil de rentabilité, le taux de marge sur coûts variables est supposé constant.

Tableau de bord annuel

Donnée	Montant ou valeur
Chiffre d'affaires réalisé	480 000 €
Objectif annuel de chiffre d'affaires	500 000 €
Charges variables	326 400 €
Charges fixes annuelles totales	142 000 €
Dont charges de personnel incluses dans les charges fixes	64 000 €
Heures travaillées par l'équipe du rayon	3 200 h
Part de marché locale estimée en N-1	18 %
Part de marché locale estimée en N	16 %

Données fictives de l'année N.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Grille d'analyse juridique, diagnostic et calculs de gestion **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Complétez les tableaux ci-dessous et joignez ce document à votre copie. Vous pouvez développer vos réponses sur la copie en indiquant les références des rubriques concernées. Pour la question 1.4, respectez les quatre étapes du syllogisme juridique.

Grille d'analyse de la situation juridique

Étape du raisonnement	Réponse
Qualification juridique des parties et des faits	.....
Problème de droit	.....
Règle de droit applicable	.....
Solution motivée au regard des faits	.....

À compléter par le candidat pour les questions 1.1 à 1.4.

Diagnostic SWOT et plan d'action

Rubrique	Constat justifié par le dossier	Action ou indicateur associé
Forces	.....	.....
Faiblesses	.....	.....
Opportunités	.....	.....
Menaces	.....	.....
Action prioritaire 1	.....	.....
Action prioritaire 2	.....	.....
Action prioritaire 3	.....	.....

À compléter par le candidat pour les questions 2.1 et 2.4.

Tableau de calculs de gestion commerciale

Indicateur	Formule ou calcul	Résultat	Interprétation
Marge sur coûts variables	.....	.....	.....
Taux de marge sur coûts variables	.....	.....	.....
Résultat simplifié du rayon	.....	.....	.....
Taux d'atteinte de l'objectif	.....	.....	.....
Chiffre d'affaires par heure travaillée	.....	.....	.....
Évolution de la part de marché en points	.....	.....	.....
Seuil de rentabilité en chiffre d'affaires	.....	.....	.....
Marge de sécurité	.....	.....	.....

À compléter par le candidat pour les questions 3.1 à 3.3. Présenter les formules et les unités.

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.