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 DIGITAL, E-BUSINESS ET ENTREPRENEURIAT

ÉVALUATION DE LA COMPÉTENCE 5 : DÉVELOPPER UN PROJET E-BUSINESS

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION : PARCOURS MARKETING DIGITAL, E-BUSINESS ET ENTREPRENEURIAT	3,0 INDICATIF

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 : MAISON LICHEN, CAS D'ENTREPRISE SITUÉ À LYON (RHÔNE)

Cadre de l'évaluation : dans le référentiel national du BUT Techniques de commercialisation, « Développer un projet e-business » correspond à la compétence 5 du parcours Marketing digital, e-business et entrepreneuriat. La désignation « C9 » peut relever d'un usage local. Les modalités d'évaluation et le coefficient sont définis par chaque IUT.

Vous êtes chargé(e) de projet e-business pour Maison Lichen, une entreprise fictive qui commercialise des produits d'entretien ménager concentrés et rechargeables. La direction souhaite lancer une boutique en ligne en France métropolitaine. Vous devez analyser le projet, vérifier sa viabilité à partir des données fournies, définir les actions de lancement et préparer une procédure opérationnelle.

Le projet porte sur un mois de lancement. Les montants financiers sont exprimés hors taxes, sauf indication contraire. Les données du dossier sont les seules données chiffrées à utiliser. Les résultats doivent être justifiés, arrondis à deux décimales lorsque nécessaire et accompagnés de leur unité.

Le présent sujet fixe une durée de 3 heures et un barème indicatif de 20 points pour cette évaluation. Les modalités applicables dans un IUT relèvent de ses modalités de contrôle des connaissances et des compétences.

PARTIE 1 : Analyse du projet et exigences réglementaires (5 points)

Analyser l'environnement, la proposition de valeur et les obligations applicables

À l'aide des documents DT 1 et DT 2, établissez un diagnostic opérationnel du projet de boutique en ligne. Distinguez les faits fournis des préconisations que vous formulez.

Données d'environnement et exigences du projet

Domaine	Donnée ou exigence
Marché	La recherche interne indique que 62 % des clients interrogés souhaitent pouvoir commander les recharges en ligne.
Concurrence	Deux concurrents nationaux proposent la livraison offerte à partir de 49 € TTC.
Ressource interne	La marque dispose d'une communauté de 4 800 abonnés à sa lettre d'information, avec consentement documenté pour son envoi.
Vente à distance	Présenter avant la commande les caractéristiques essentielles, le prix, les frais de livraison, les modalités de paiement et les informations sur le droit de rétractation applicables.
Données personnelles	Définir une finalité pour chaque traitement, limiter les données collectées, informer les personnes et organiser l'exercice de leurs droits.
Accessibilité numérique	Prévoir une interface utilisable au clavier, des intitulés de champs explicites et des alternatives textuelles pour les images informatives.

Données communiquées par la direction de Maison Lichen et repères réglementaires fournis au dossier.

1.1 (2 points) Présentez un diagnostic synthétique du projet sous la forme de deux atouts, deux risques ou contraintes et deux opportunités. Chaque élément doit être relié à une donnée du dossier.

1.2 (1,5 point) Retenez trois exigences prioritaires pour la mise en ligne. Pour chacune, indiquez le risque évité et une action concrète à réaliser avant l'ouverture des ventes. Utilisez le document réponse DR 1.

1.3 (1,5 point) Formulez une proposition de valeur destinée au segment prioritaire de votre choix. Elle doit préciser le besoin visé, le bénéfice différenciant et le canal ou service numérique mobilisé. Justifiez votre choix par deux données du sujet.

PARTIE 2 : Étude technico-économique du lancement (5 points)

Mesurer la performance du parcours d'achat et apprécier la viabilité économique

Les données commerciales sont celles d'un mois de campagne. Le chiffre d'affaires moyen par commande est exprimé hors taxes. La marge brute représente 55 % du chiffre d'affaires. Les frais variables hors coût d'achat des produits sont de 6,20 € par commande. Le budget publicitaire du mois est de 1 800 € et les charges fixes mensuelles affectées au projet sont de 2 400 €.

Utilisez les formules fournies dans DT 2. Présentez les étapes de calcul et précisez les unités.

Indicateurs du mois de lancement

Indicateur	Valeur
Sessions sur la boutique	12 000
Taux d'ajout au panier	8 % des sessions
Taux de conversion en commandes	2,4 % des sessions
Panier moyen	42 € HT
Marge brute	55 % du chiffre d'affaires
Frais variables hors coût d'achat	6,20 € par commande
Budget publicitaire	1 800 € par mois
Charges fixes affectées au projet	2 400 € par mois

Extrait du tableau de bord commercial fourni par la direction.

2.1 (2 points) Calculez le nombre d'ajouts au panier, le nombre de commandes attendu, le chiffre d'affaires mensuel et le coût d'acquisition client (CAC) correspondant au budget publicitaire. On assimile ici une commande à un nouveau client acquis par la campagne.

2.2 (1,5 point) Calculez la marge sur coûts variables par commande, puis le résultat mensuel prévisionnel après déduction du budget publicitaire et des charges fixes. Détaillez le calcul.

2.3 (1,5 point) Calculez le nombre minimal de commandes mensuelles permettant de couvrir les charges fixes et le budget publicitaire, en conservant les hypothèses du dossier. Arrondissez le seuil au nombre entier de commandes supérieur. Comparez ce seuil au volume prévisionnel et concluez.

PARTIE 3 : Modèle d'affaires et préparation du déploiement (5 points)

Structurer le modèle d'affaires et organiser la mise en œuvre opérationnelle

La direction attend un modèle d'affaires cohérent avec la vente de produits rechargeables et une préparation réalisable avec les moyens disponibles. Pour la préparation des commandes, l'entreprise prévoit au maximum 40 commandes par jour lors des jours de forte activité. Le conditionnement et l'étiquetage demandent 5 minutes par commande. Une journée de préparation comprend 4 heures de travail effectif consacrées à cette tâche.

Le carton utilisé présente une surface développée de 0,40 m². Les chutes et défauts de découpe représentent 6 % de la surface totale consommée. Le prix de la matière carton est de 1,80 € par m². La surface consommée par commande doit intégrer cette perte.

Données de préparation des commandes

Paramètre	Valeur
Pic de commandes à traiter	40 commandes par jour
Temps de préparation unitaire	5 minutes par commande
Temps de travail disponible	4 heures par jour
Surface développée de carton par emballage	0,40 m²
Taux de chute	6 % de la surface consommée
Prix du carton	1,80 € par m²

Hypothèses de fonctionnement à utiliser pour les calculs et le protocole.

3.1 (2 points) Présentez les principaux blocs du modèle d'affaires du projet : segment de clientèle, proposition de valeur, canaux, relation client, sources de revenus, ressources et activités clés, partenaires et principaux coûts. Faites apparaître au moins une partie prenante et une externalité possible liée aux emballages ou aux livraisons.

3.2 (1,5 point) Calculez le temps total nécessaire pour préparer 40 commandes et vérifiez si la capacité quotidienne est suffisante. Calculez ensuite la surface de carton consommée par commande en tenant compte des chutes, puis le coût de carton pour 40 commandes. On utilisera la relation surface consommée = surface utile / (1 - taux de chute).

3.3 (1,5 point) Établissez une procédure opératoire en cinq étapes, depuis la réception d'une commande validée jusqu'à sa remise au transporteur. Indiquez à chaque étape un contrôle permettant de réduire les erreurs de préparation ou d'expédition. Utilisez le document réponse DR 2.

PARTIE 4 : Prévention, sécurité et pilotage du projet (5 points)

Identifier les risques et proposer des mesures de maîtrise suivies par des indicateurs

Le projet mobilise une personne chargée du traitement des commandes et une personne chargée du site et du service client. Les risques à prendre en compte comprennent les erreurs de commande, l'indisponibilité du site, l'accès non autorisé aux comptes, la perte de données, les troubles liés au travail prolongé sur écran et la manutention répétée des colis.

Pour les obligations juridiques, distinguez les principes généraux des décisions opérationnelles à vérifier avant l'ouverture. Ne supposez pas qu'une certification ou une norme technique particulière est imposée si elle n'est pas indiquée dans le dossier.

Repères de prévention et de conformité

Risque ou domaine	Repère fourni
Travail sur écran	Prévoir des pauses ou alternances d'activité, un poste réglable et un positionnement limitant les contraintes posturales.
Manutention	Limiter les ports de charges inutiles, organiser les colis et utiliser les aides disponibles lorsque cela est pertinent.
Compte d'administration	Limiter les droits aux personnes qui en ont besoin, utiliser des mots de passe robustes et activer une authentification renforcée lorsqu'elle est disponible.
Sauvegardes	Définir une fréquence, conserver une copie séparée et tester périodiquement la restauration.
Données des clients	Informer les personnes, limiter les données aux besoins de la commande et encadrer les accès et la conservation.
Suivi du lancement	Suivre les commandes, le taux de conversion, les incidents de préparation et le délai de livraison.

Principes à prendre en compte dans l'analyse des risques du projet.

4.1 (2 points) Repérez quatre risques distincts du projet, dont au moins un risque humain et un risque numérique. Pour chacun, indiquez une mesure de prévention ou de réduction et une personne ou fonction responsable de sa mise en œuvre.

4.2 (1,5 point) Proposez trois indicateurs de pilotage du premier mois. Pour chacun, précisez sa formule ou son mode de calcul, sa périodicité de suivi et le type de décision qu'il peut éclairer. Au moins un indicateur doit mesurer la qualité de préparation ou d'expédition.

4.3 (1,5 point) Définissez trois vérifications à réaliser avant l'ouverture des ventes, couvrant respectivement les informations fournies au client, la protection des données et le fonctionnement technique de la commande. Pour chacune, indiquez un résultat observable permettant de décider si le lancement peut être autorisé.

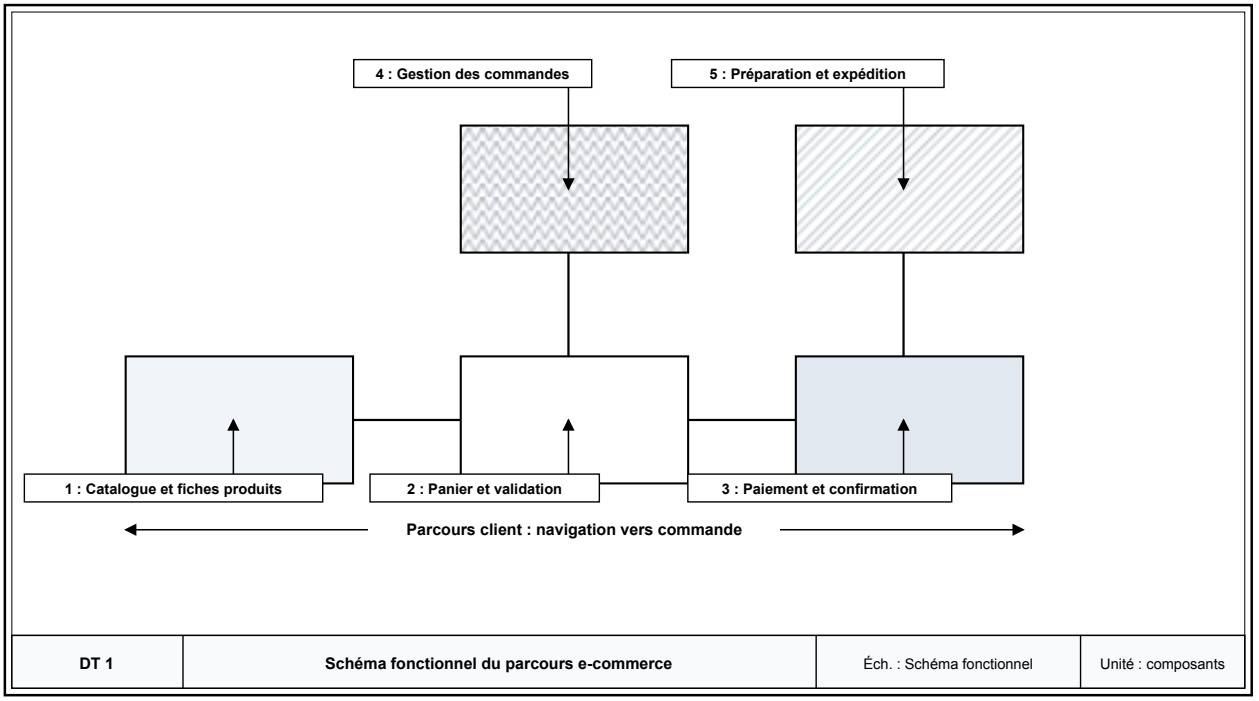
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : ARCHITECTURE FONCTIONNELLE DE LA BOUTIQUE ET PARCOURS DE COMMANDE

Le schéma représente les composants fonctionnels du projet et le parcours principal. Il ne constitue pas un plan d'exécution informatique ni une prescription de technologie. Les échanges de données doivent être limités aux besoins de la commande et protégés contre les accès non autorisés.

Repères réglementaires à considérer : information précontractuelle et règles de vente à distance prévues notamment par le Code de la consommation ; principes de protection des données personnelles prévus par le règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et la loi Informatique et Libertés ; exigences d'accessibilité numérique applicables selon le champ juridique de l'organisme et du service. Le candidat propose des vérifications opérationnelles et ne présume pas d'une conformité automatique.



Flux fonctionnel simplifié, non à l'échelle. Les repères numérotés identifient les composants du parcours.

DT 2 : DONNÉES COMMERCIALES, FINANCIÈRES ET FORMULES DE CALCUL

Les chiffres du tableau sont des hypothèses de travail communiquées par la direction pour le mois étudié. Aucun coût supplémentaire ne doit être inventé pour les calculs demandés.

Formules à utiliser : nombre d'ajouts au panier = sessions × taux d'ajout au panier ; commandes = sessions × taux de conversion ; chiffre d'affaires = commandes × panier moyen ; CAC = budget publicitaire / commandes ; marge sur coûts variables unitaire = panier moyen × taux de marge brute - frais variables hors coût d'achat ; résultat mensuel prévisionnel = commandes × marge sur coûts variables unitaire - budget publicitaire - charges fixes ; seuil en commandes = (charges fixes + budget publicitaire) / marge sur coûts variables unitaire.

Tableau de données et références de calcul

Donnée	Valeur	Utilisation
Sessions mensuelles	12 000	Base de calcul du parcours
Taux d'ajout au panier	8 %	Ajouts au panier = sessions × taux
Taux de conversion	2,4 %	Commandes = sessions × taux
Panier moyen	42 € HT	Chiffre d'affaires = commandes × panier moyen
Taux de marge brute	55 %	Marge brute unitaire = panier moyen × taux
Frais variables hors coût d'achat	6,20 € par commande	À déduire de la marge brute unitaire
Publicité mensuelle	1 800 €	Charge affectée au mois étudié
Charges fixes mensuelles	2 400 €	Charge affectée au mois étudié

Tous les montants sont hors taxes et exprimés en euros, sauf mention contraire.

DT 3 : DONNÉES DE CONDITIONNEMENT, PRÉVENTION ET REPÈRES RÉGLEMENTAIRES

Pour le calcul des chutes, la surface utile d'un emballage est la surface théorique nécessaire avant pertes. Le taux de chute est calculé sur la surface totale consommée : surface consommée = surface utile / (1 - taux de chute). Le coût de matière est égal à la surface consommée multipliée par le prix au mètre carré.

Repères de prévention : évaluer les risques professionnels liés aux postes de travail et aux tâches ; organiser le poste pour limiter les gestes répétitifs, les postures contraignantes et les manutentions inutiles ; former les personnes aux procédures de préparation et aux consignes de sécurité. Pour le numérique, documenter les accès aux données, organiser les sauvegardes et vérifier la restauration. Ces mesures sont à adapter à l'évaluation réelle des risques de l'entreprise.

Caractéristiques de préparation et de contrôle

Caractéristique	Valeur ou repère
Commandes au pic journalier	40
Temps de préparation unitaire	5 minutes
Temps quotidien disponible	4 heures
Surface utile de carton par commande	0,40 m²
Taux de chute	6 %
Prix du carton	1,80 € par m²
Vérification d'une commande	Concordance entre référence, quantité, adresse et confirmation de commande
Vérification de sauvegarde	Restauration testée à partir d'une copie séparée

Données de production à utiliser pour la question 3.2 et la préparation des procédures.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 1.2 et 4.1 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter le tableau. Les réponses doivent être précises et s'appuyer sur les données du dossier. Ajouter des lignes si nécessaire.

Exigences prioritaires et analyse des risques

Exigence ou risque	Risque évité ou conséquence possible	Action de prévention ou vérification	Responsable
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

À compléter par le candidat.

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

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : questions 3.3 et 4.2 **À RENDRE AVEC LA COPIE**

Compléter le tableau pour décrire une procédure utilisable par l'équipe. Pour les indicateurs, préciser la formule ou le mode de calcul, la fréquence et la décision éclairée.

Procédure de préparation et tableau de pilotage

Étape ou indicateur	Action, formule ou contrôle	Fréquence	Décision ou responsable
Étape 1 : ...	.....	.....	.....
Étape 2 : ...	.....	.....	.....
Étape 3 : ...	.....	.....	.....
Étape 4 : ...	.....	.....	.....
Étape 5 : ...	.....	.....	.....
Indicateur 1 : ...	.....	.....	.....
Indicateur 2 : ...	.....	.....	.....
Indicateur 3 : ...	.....	.....	.....

À compléter par le candidat. Ajouter des précisions dans les cases si nécessaire.

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.