

**BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL**  
**SPÉCIALITÉ COMMERCE**

**ÉPREUVE E2**

**ÉPREUVE TECHNOLOGIQUE**

**PRÉPARATION ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ  
DE L'UNITÉ COMMERCIALE**

**Le dossier comporte 17 pages numérotées 1/17 à 17/17.  
Assurez-vous que le dossier qui vous est remis est complet.**

**Les candidats répondent sur les documents fournis dans le sujet et sur leur copie.  
Les annexes sont à rendre à la fin de l'épreuve dans la feuille de copie anonymée.**

**L'usage du dictionnaire n'est pas autorisé.**

**Calculatrice autorisée, B.O. du 25/11/99 – circulaire n° 99-186 du 16/11/99 :**

**« Toutes les calculatrices de poche, y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique, à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante, sont autorisées.**

**Les échanges de machines entre candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices sont interdits ».**

**N.B. Les informations fournies dans ce sujet sont inspirées d'un cas réel, dans lequel des données ont été modifiées pour des raisons de confidentialité.**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 1 sur 17



**Système U** est une coopérative de commerçants de grande distribution française dirigée par Serge Papin.

Le groupement coopératif rassemble les enseignes Hyper U, Super U, U Express, Marché U et Utile (réseau de supérettes en campagne).

Vous venez d'être embauché(e) par Madame TUSSEAU, la responsable du « U Drive » de l'HYPER U situé route d'Ancenis 44330 Vallet.

Ce magasin, implanté dans une commune de 8 678 habitants située à 20 minutes de Nantes, a mis en place, depuis 2009, un service de courses par internet « CoursesU.com » avec un point de retrait de commandes Drive. Le client choisit de retirer les produits commandés soit au magasin soit au Drive.

Ce service propose aux clients un assortiment de 13 000 produits, appartenant à 17 familles différentes. Dans un délai de quatre heures, chaque commande en ligne est préparée ensuite par une équipe du magasin pour être mise à la disposition du client lors de son arrivée au point de retrait Drive et chargée dans le coffre de sa voiture.

Madame TUSSEAU souhaite vous faire participer à une évaluation quantitative et qualitative du service « U Drive » de l'Hyper U de Vallet.

Pour ce faire, elle vous charge des missions suivantes :

**Partie 1 : Analyse de l'activité du Drive Hyper U VALLET (40 points)**

**Partie 2 : Analyse de la gestion d'un rayon (21 points)**

**Partie 3 : Étude et fidélisation de la clientèle (19 points)**

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2015	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET	
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2		Page 2 sur 17	

### Liste des documents

Document 1	Les chiffres de l'ensemble des « Drives U».	Page 8/17
Document 2	Les chiffres du magasin Hyper U Vallet.	Page 8/17
Document 3	Résultats de l'enquête de satisfaction.	Page 9/17
Document 3 (suite)	Résultats de l'enquête de satisfaction.	Page 10/17
Document 4	Interface d'inscription « Nouveaux clients » site « coursesU.com » Vallet.	Page 11/17

### Liste des annexes

Annexe 1	Tableau comparatif Drive Hyper U Vallet avec les Drives de l'enseigne U - année 2014.	Page 12/17
Annexe 2	Comparaison des parts représentées par les familles dans le Drive U de Vallet et dans l'ensemble des Drives U en 2014.	Page 13/17
Annexe 3	Tableau de bord produits frais 2014.	Page 14/17
Annexe 4	Cadencier du mois de mars 2015.	Page 15/17
Annexe 5	Ratios de rotation des stocks pour le mois de mars.	Page 16/17
Annexe 6	Profil des clients.	Page 17/17
Annexe 7	Points faibles du Drive et améliorations.	Page 17/17

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET	
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 3 sur 17	

## Partie 1 : Analyse de l'activité du Drive HYPER U VALLET

Entre 2012 et 2014, le parc « Drives » des distributeurs alimentaires français est passé d'environ 700 unités à plus de 2 800, d'après les données de LSA Expert. Une croissance de quasi 300 % en vingt-quatre mois... L'offre du Drive représente 6,8 millions de ménages utilisateurs en France et 2 807 Drives en septembre 2014. Le Drive est devenu un canal de distribution incontournable pour les grandes enseignes de la distribution alimentaire dont Système U fait partie.

Attentive au potentiel que représente ce mode de distribution, votre responsable souhaite comparer les performances du Drive de l'Hyper U VALLET par rapport à celles réalisées par les Drives du groupe Système U.

### Travail à faire :

À l'aide des **documents 1 et 2**,

- 1.1 Comparez les données de l'ensemble des Drives du groupe Système U avec celles du Drive Vallet.

Complétez **l'annexe 1 (à rendre avec la copie)**.

À partir de vos connaissances,

- 1.2 Citez quatre actions qui pourraient être mises en place pour que la part de chiffre d'affaires généré par le Drive de l'Hyper U Vallet par rapport au chiffre total du magasin, se rapproche de celle des meilleurs magasins du groupe.

Répondez **sur votre copie**.

Les produits frais représentent 47% du chiffre d'affaires du Drive de l'Hyper U de Vallet.

Madame TUSSEAU souhaite que vous complétiez et analysiez le tableau de bord concernant ce groupe de produits en comparant les performances du Drive de l'Hyper U de Vallet avec celles des Drives du groupe Système U.

### Travail à faire :

- 1.3 Calculez, par famille, les parts réalisées par le Drive de l'Hyper U de Vallet.

Complétez **l'annexe 2 (à rendre avec la copie)**.

- 1.4 Analysez l'annexe 2 et indiquez comment se répartit le chiffre d'affaires entre les différentes familles.

Répondez **sur votre copie**.

- 1.5 Calculez pour chaque famille du groupe « produits frais » :

- la part que représente le Drive dans le chiffre d'affaires réalisé par le magasin en 2014,
- le pourcentage d'évolution du chiffre d'affaires Drive entre 2013 et 2014,
- l'indice de réalisation du chiffre d'affaires Drive 2014 par rapport à l'objectif.

Détaillez vos calculs pour la famille « surgelés ».

Complétez **l'annexe 3 (à rendre avec la copie)**.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 4 sur 17

1.6 Repérez, à l'aide de vos résultats, en termes d'évolution et d'atteinte des objectifs :

- les deux familles de produits les plus performantes ;
- les deux familles de produits les moins performantes.

Justifiez vos réponses.

Répondez **sur votre copie**.

1.7 Proposez une action à mener pour les familles de produits les moins performantes.

Répondez **sur votre copie**.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 5 sur 17

## Partie 2 : Analyse de la gestion d'un rayon

Depuis cinq mois, quatre variétés de compotes Bio sont disponibles sur le site « Courses U.com » et sont livrées par un fournisseur direct, « Aux Délices de Vallet ».

Madame TUSSEAU souhaite que vous analysiez les performances de ces quatre produits sur le mois de mars et que vous lui fassiez des propositions d'amélioration en termes de rotation des stocks afin de confirmer leur référencement.

### Travail à faire :

2.1 Complétez le cadencier du mois de mars.

Détaillez vos calculs.

Complétez **l'annexe 4** (à rendre avec la copie).

2.2 Analysez l'annexe 4. Relevez au moins deux anomalies au niveau de la gestion des stocks et des quantités livrées.

Répondez **sur votre copie**.

À l'aide de l'annexe 4,

2.3 Calculez pour ces quatre variétés de compote :

- les ventes du mois,
- le stock moyen mensuel,
- le coefficient de rotation des stocks,
- la vitesse de rotation de ces produits.

Détaillez vos calculs pour la référence « pomme nature ».

Complétez **l'annexe 5** (à rendre avec la copie).

À partir des résultats obtenus en annexe 5,

2.4 Analysez la gestion des stocks des quatre variétés de compote et proposez, pour chacune d'entre elles, une solution d'amélioration.

Répondez **sous forme de tableau sur votre copie**.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 6 sur 17

### Partie 3 : Étude et fidélisation de la clientèle

En 2014, une étude de satisfaction a été réalisée par l'organisme de sondage NETETUDE auprès de 146 clients du Drive de Vallet, réguliers (100 personnes) ou « abandonnistes » (46 personnes ; n'ayant pas passé de commande depuis plus de 3 mois). Le questionnaire a été administré par internet.

Les résultats de ce sondage vous sont présentés dans le **document 3**.

3.1 Décrivez le profil de la clientèle du Drive et ses habitudes d'achat.

Complétez l'**annexe 6** (à rendre avec la copie).

3.2 Relevez les trois points faibles les plus importants du Drive de Vallet pour les clients « abandonnistes » et proposez une action permettant d'améliorer chacun d'entre eux.

Complétez l'**annexe 7** (à rendre avec la copie).

Madame TUSSEAU vous présente enfin la page d'inscription des nouveaux clients sur le site CoursesU.com (**document 4**).

3.3 Proposez, en fonction des informations clients collectées sur le site, trois actions concrètes de fidélisation qui lui permettront d'établir un lien personnalisé et régulier avec eux.

Répondez **sur votre copie**.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 7 sur 17

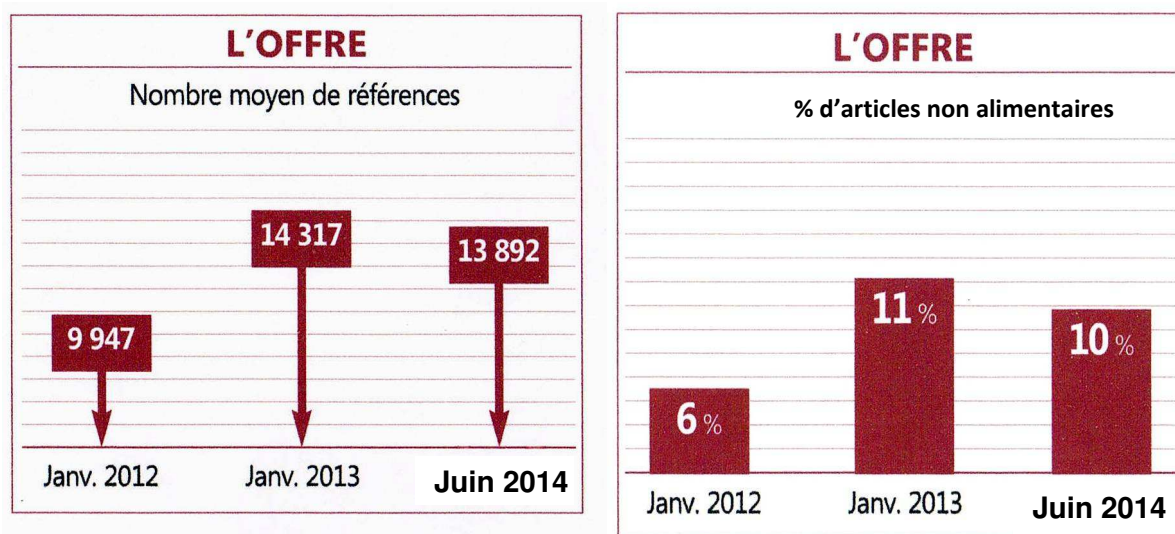
## **DOCUMENT 1 : Les chiffres de l'ensemble des Drive U**

509 magasins en 2013 et 250 M € de CA, 588 magasins en 2014 et 350 M € de CA soit une croissance du CA de 40%.

Les Drives de U ont enregistré en 2014, 202 millions de commandes, pour un panier moyen de 117 €. « Les meilleurs magasins réalisent aujourd'hui 11,3 % de leur CA avec le Drive » a précisé Serge Papin. « Quand tout le monde sera équipé, il est possible que ce chiffre devienne la moyenne ».

*D'après lineaires.com/LA-DISTRIBUTION/Les-actus/Systeme-U-optimiste-pour-2014-et Linéaires Express de février 2014*

### Ensemble des Drives U



*Source : Drive Insights juin 2014.*

## **DOCUMENT 2 : Les chiffres du magasin Hyper U Vallet**

### **Hyper U Vallet**

Trafic annuel clients : 918 570

Zone de chalandise : 50 000 habitants

Chiffre d'affaires annuel : 49 518 209 €

### **Les chiffres du Drive Vallet pour l'année 2014**

Chiffre d'affaires annuel : 1 604 390 € (part de l'alimentaire en volume 70%)

Nombre de clients ayant acheté au moins un produit : 12 580

Nombre de références : 23 000

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2015	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET	
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2		Page 8 sur 17	



## DOCUMENT 3 : Résultats de l'enquête de satisfaction.

Figure 1 : Tranche d'âge des sondés

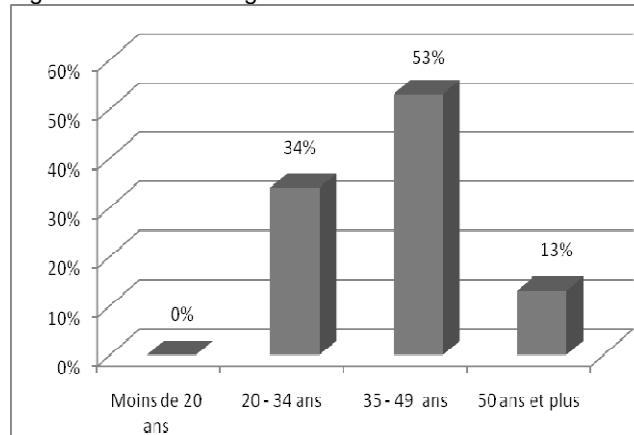


Figure 2 : Situation familiale

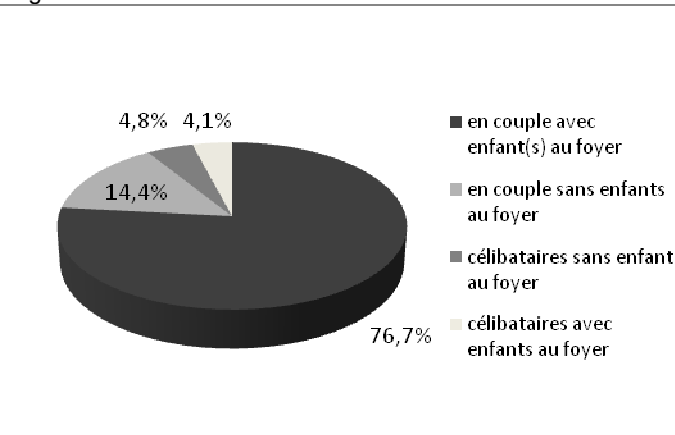


Figure 3 : Fréquence d'utilisation de Courses U.com

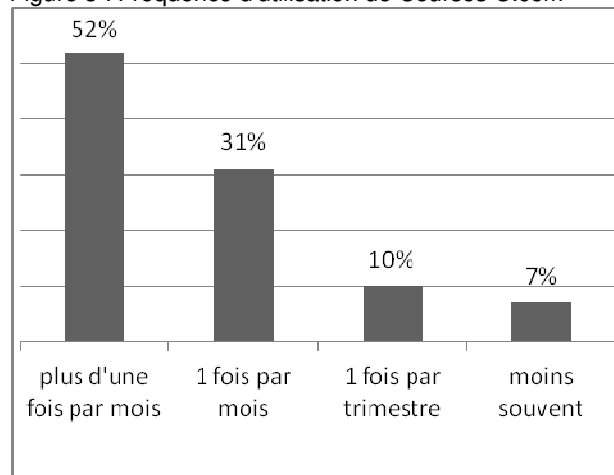


Figure 4 : Sexe des sondés

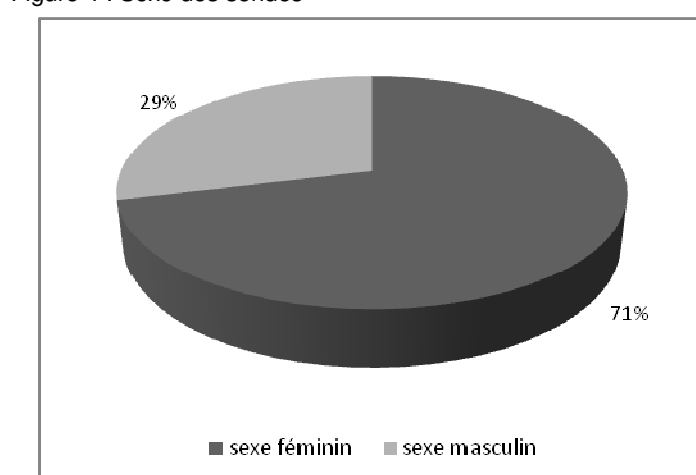


Figure 5 : Satisfaction par rapport à la courtoisie de l'hôte/l'hôtesse

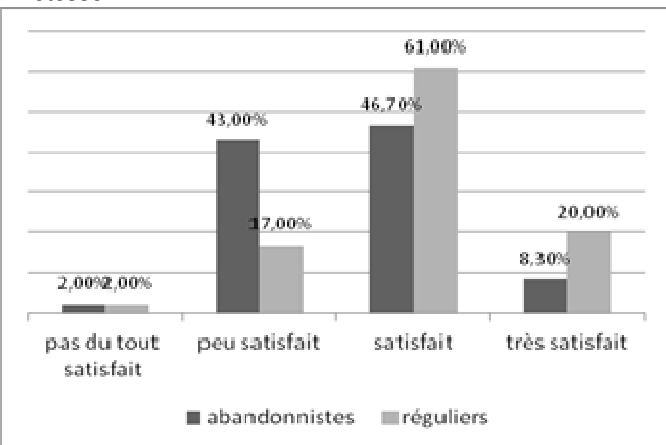
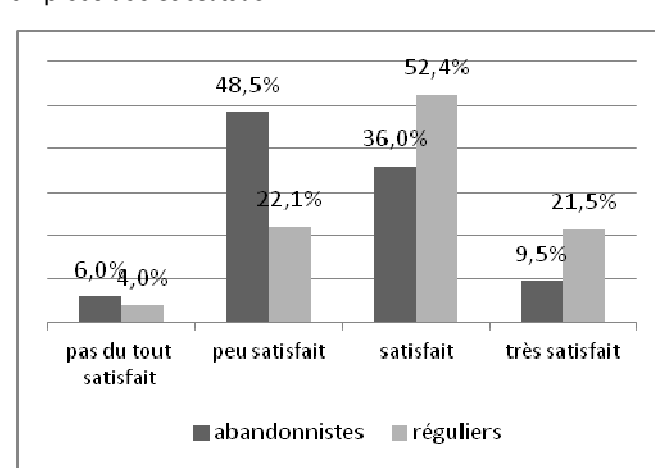


Figure 6 : Remplacement des produits en rupture de stock par un produit de substitution



EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 9 sur 17

## DOCUMENT 3 (suite) : Résultats de l'enquête de satisfaction.

Figure 7 : Choix des produits

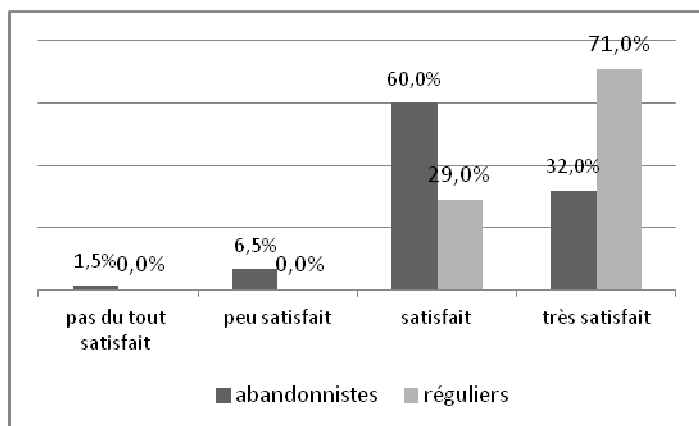


Figure 8 : La facilité à trouver les produits sur le site.

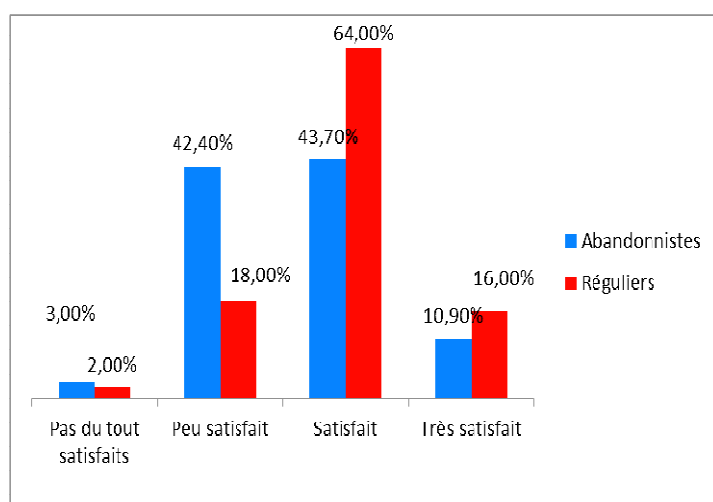
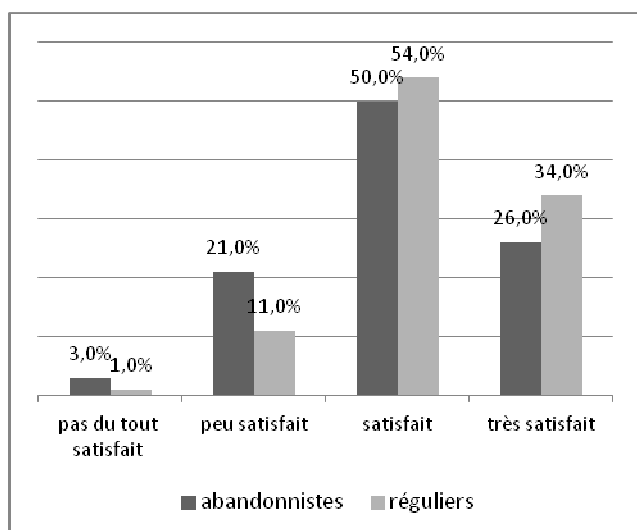



Figure 9 : La Disponibilité des créneaux horaires de retrait



EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 10 sur 17

**DOCUMENT 4 : Interface d'inscription « Nouveaux clients » site « coursesU.com » Vallet.**

Bienvenue sur le site de courses en ligne de votre Hyper U Vallet



**HYPER U**  
Vallet

VOIR LE PLANNING  
INFOS MAGASIN  
ZONE DE LIVRAISON

Accueil - Inscription ◀ RETOUR AU MAGASIN

**VOUS ETES UN NOUVEAU CLIENT ?**  
Créez votre compte sur CoursesU.com pour commander et accéder à l'ensemble des services du site. Votre magasin U s'engage à sécuriser vos informations et les garder strictement confidentielles.

**COORDONNÉES**

Civilité\*   
 Nom\*   
 Prénom\*   
 Date de naissance     
 Numéro de téléphone\*   
Ex: 0102030405  
 Autre numéro de téléphone   
Ex: 0602030405

Numéro   
 Adresse\*   
 Complément d'adresse   
 Code postal\*   
 Ville\*   
 Pays\*

Merci de nous indiquer au moins un numéro de téléphone

**IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE**

Adresse email\*   
 Confirmer l'adresse email\*   
 Mot de passe\*   
8 caractères minimum  
 Confirmer le mot de passe\*

**CARTE FIDELITE**

 **VOUS AVEZ LA CARTE U ?**  
 Indiquez votre numéro de carte :   
 Vous bénéficierez de tous les avantages de votre carte de fidélité en ligne.

**MES INFOS LIVRAISON**

Je réside dans un(e)\*  Maison  Appartement

Autres précisions pour le livreur :

\* Champs obligatoires

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 11 sur 17

**ANNEXE 1 : (à rendre avec la copie)**

**Tableau comparatif Drive Hyper U Vallet avec les Drives de l'enseigne U - année 2014.**

Données à comparer	Ensemble des Drives U 2014	Drive Vallet 2014
Part en % du Chiffre d'Affaires réalisé par le Drive (*)		
Nombre moyen de références		
Part du non alimentaire		
Panier moyen (*)		

Détail du calcul pour la part de CA du Drive de Vallet :

Détail du calcul pour le panier moyen du Drive de Vallet :

Comparez et commentez les résultats obtenus :

(\*) Arrondir vos calculs à deux chiffres après la virgule

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 12 sur 17

**ANNEXE 2 (à rendre avec la copie) : Comparaison des parts représentées par les familles dans le Drive U de Vallet et dans l'ensemble des Drives U en 2014.**

Noms des familles		Part de la famille de produits dans l'ensemble des Drives U en 2014	CA Drive U Vallet en 2014	Part de la famille du Drive U Vallet en 2014
Groupe produit frais	Boulangerie – Pâtisserie	6,13 %	7 000,00 €	%
	Surgelés	11,20 %	78 670,00 €	%
	Fromages	0,63 %	88 476,00 €	%
	Crémerie fraîche	39,54 %	197 345,00 €	%
	Fruits - Légumes	11,00 %	58 889,00 €	%
	Charcuterie - Saurisserie - Traiteur	19,88 %	142 597,00 €	%
	Volailles	5,70 %	45 934,00 €	%
	Boucherie	5,92 %	51 213,00 €	%
Total		100,00 %	€	%

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2015	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET	
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2		Page 13 sur 17	

**ANNEXE 3 (à rendre avec la copie) : Tableau de bord produits frais 2014.**

Groupe	CA Drive 2013 en €	CA Drive 2014 en €	Objectif CA Drive 2014 en €	CA magasin 2014 en €	Part du Drive en 2014 dans le CA magasin en %* Par famille	% d'évolution du Drive entre 2013 et 2014*	Indice de réalisation Drive 2014 par rapport à l'objectif (sur la base 100)**
Boulangerie – Pâtisserie	7 000	7 223	7 500	1 321 103			
Surgelés	78 670	81 014	85 000	1 319 421			
Fromages	88 476	96 238	96 000	1 613 590			
Crèmerie fraîche	197 345	211 158	212 000	3 503 840			
Fruits - Légumes	58 889	65 002	63 000	2 643 702			
Charcuterie - Saurisserie - Traiteur	142 597	163 160	154 000	3 378 606			
Volailles	45 934	49 137	49 000	1 109 512			
Boucherie	51 213	53 349	55 000	794 087			
Total		726 281	721 500	15 683 861			

**Détail des calculs pour la famille « surgelés » :**

Part du Drive dans le CA magasin en % année 2014 :

% d'évolution du Drive entre 2013 et 2014\* :

Indice de réalisation Drive 2014 par rapport à l'objectif :

\* Arrondir vos résultats à deux chiffres après la virgule.

\*\* Arrondir vos résultats à l'entier le plus proche.

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 14 sur 17

**ANNEXE 4 (à rendre avec la copie) :****Cadencier du mois de mars 2015 (toutes les données sont exprimées en UC).**

Désignation	UC	Semaine 10				Semaine 11				Semaine 12				Semaine 13				Semaine 14				Ventes moyennes
		S	C	L	V	S	C	L	V	S	C	L	V	S	C	L	V	S	C	L	V	UC
Compote pomme nature	20	48	80	80		36	80	80		22	80	80		10	80	80		0				
Compote pomme-poire	20	22	60	60		24	60	60		18	60	60		21	60	60		18				
Compote pomme-fraise	20	25	40	40	44		40	40	39		40	20	38		60	60	47					
Compote pomme-rhubarbe	20	12	20	20	16		20	20	13		20	20	14		20	20	13					

Détail des calculs pour la désignation « compote pomme nature » :

Vente semaine 10 :

Vente moyenne en UC :

Détail des calculs pour la désignation « compote pomme-rhubarbe » :

Stock semaine 11 :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL		SESSION 2015	
SPÉCIALITÉ : COMMERCE		Coefficient : 4	
ÉPREUVE E2		Durée : 3 heures	
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale		SUJET	
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2		Page 15 sur 17	

**ANNEXE 5 (à rendre avec la copie) :**

**Ratios de rotation des stocks pour le mois de mars.**

Désignation	Ventes du mois	Stock moyen mensuel	Coefficient de rotation (1)	Vitesse de rotation (*)
Compote pomme nature				
Compote pomme-poire				
Compote pomme-fraise				
Compote pomme-rhubarbe				

*(\*) ou durée de stockage à exprimer en jours (arrondir à l'unité la plus proche) prendre en compte 24 jours ouvrables.*

*(1) : Arrondir à 1 décimale.*

**Détail des calculs pour la référence « pomme nature » :**

Ventes du mois :

Stock moyen mensuel :

Coefficient de rotation :

Vitesse de rotation :

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 16 sur 17



**ANNEXE 6** (à rendre avec la copie) :

**Profil des clients.**

Profil des clients du Drive Vallet	Habitue d'achat

**ANNEXE 7** (à rendre avec la copie) :

**Points faibles du Drive et améliorations proposées.**

Points faibles du Drive Vallet pour les clients « abandonnistes »	Améliorations proposées

EXAMEN : BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL	SESSION 2015
SPÉCIALITÉ : COMMERCE	Coefficient : 4
ÉPREUVE E2	Durée : 3 heures
Préparation et suivi de l'activité de l'unité commerciale	SUJET
Repère de l'épreuve : AP 1506 CO2	Page 17 sur 17