



ACADÉMIE DE CLERMONT-FERRAND

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Division des examens et concours

Rectorat :
DEC 3 – Bureau des BTS
N° de courrier : 2026-017
Affaire suivie par :
Nicole MARTIN
Camille BARDEAU-LAUMONT
Tél : 04 73 99 34 35
Mél : ce.dec3bts@ac-clermont.fr

3 avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand Cedex 1

Clermont-Ferrand, le 14 janvier 2026

La rectrice

à

Mesdames les rectrices et Messieurs
les recteurs de région académique,
Chancelier(ère)s des universités

Mesdames les rectrices et Messieurs les
recteurs d'académie

Monsieur le vice-recteur de la Polynésie française

À l'attention de Mesdames et Messieurs les chefs
des services des examens et concours

Madame la directrice générale du centre national
d'enseignement à distance

Madame la directrice du service inter-académique
des examens et concours
d'Île-de-France

Objet : organisation du brevet de technicien supérieur (BTS) « Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) » - Session 2026

Références :

- Code de l'éducation, articles D. 643-1 et suivants ;
- Arrêté du 24 juillet 1997 fixant les modalités de notation aux examens du BTS, du bac et du BP ;
- Arrêté du 19 février 2018 (JORF N°0054 du 6 mars 2018) modifié par l'arrêté du 13 décembre 2023 portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » ;
- Arrêté du 22 juillet 2008 modifiant les arrêtés portant définition et fixant les conditions de délivrance de certaines spécialités de brevet de technicien supérieur (définition du contrôle de conformité des dossiers et de l'utilisation de la note "non valide") (BO n°32 du 28 août 2008) ;
- Arrêté du 23 septembre 2020 portant définition de l'unité facultative « engagement étudiant » du brevet de technicien supérieur prévue à l'article D.643-15-1 du code de l'éducation ;
- Arrêté du 26 août 2025 modifié portant définition des épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur pour la session d'examen 2026 ;
- Circulaire n° 2011-072 du 3 mai 2011 portant sur les conditions d'accès et de sortie des salles de composition ;
- Circulaire n° 2015-178 du 1^{er} octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices ;

- Circulaire du 8 décembre 2020 relative à l'organisation de la procédure et adaptations et aménagements des épreuves d'examen et concours pour les candidats en situation de handicap.
- Note de service du 30 septembre 2025 relative aux épreuves de contrôle du brevet de technicien supérieur pour la session 2026.

L'académie de CLERMONT-FERRAND est chargée, pour la session citée en objet, de définir les modalités d'organisation du brevet de technicien supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client ».

1.2. Calendrier

Les épreuves se déroulent conformément au calendrier ci-joint (**ANNEXE 1**).

Les dates et horaires indiqués, en particulier les heures à partir desquelles les candidats peuvent quitter définitivement les salles d'épreuves du fait notamment des décalages horaires entre la métropole et l'outre-mer (dispositif de mise en loge), doivent être respectés pour éviter toute divulgation des sujets.

1.4. Mode d'évaluation des candidats

Selon les épreuves et sous-épreuves, les candidats doivent être évalués sous forme ponctuelle ou dans le cadre d'un contrôle en cours de formation (CCF), selon leur statut et la catégorie d'établissement à laquelle ils appartiennent. Il convient de vous **référer au règlement d'examen** annexé à l'arrêté de la spécialité cité en référence qui détermine cette répartition.

t

2. ORGANISATION DES ÉPREUVES ÉCRITES

2.3. Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice est autorisé dans les conditions prévues par la circulaire n° 2015-178 du 1er octobre 2015 citée en référence.

2.4. Déroulement des épreuves

L'utilisation de moyens de communication (téléphones mobiles, tablettes, montres connectées, ordinateurs portables) est strictement interdite. [

. Tout candidat dérogeant à cette interdiction fera l'objet d'une procédure de suspicion de fraude.

2.6. Épreuve E1 : Culture générale et expression

La durée de l'épreuve est de **3 heures**.

Les objectifs et modalités d'évaluation sont communs à l'ensemble des BTS ayant cet intitulé d'épreuve. Il convient de se reporter à l'arrêté du 13 juillet 2023 relatif aux objectifs de culture générale et expression, aux compétences travaillées et à la définition de l'épreuve de culture générale et expression du BTS, complété de la note de service du 14 avril 2025 publiée au Bulletin officiel n°17 du 24 avril 2025 précisant le thème de culture générale et expression pour la session 2026.

2.7. Épreuve E3 : Culture économique, juridique et managériale

➤ Définition de l'épreuve

La durée de l'épreuve est de **4 heures**.

L'épreuve a pour objet d'évaluer les capacités du candidat à mobiliser des notions d'économie, de droit et de management afin de formuler un raisonnement dans un contexte concret.

L'épreuve prend appui sur un dossier qui comprend :

- la présentation d'une situation contextualisée d'entreprise contenant des problématiques de nature économique ou juridique ou managériale ;
- une base documentaire ;
- une série de questions permettant de structurer et d'orienter le travail à réaliser par le candidat.

Le dossier documentaire d'une dizaine de pages au maximum, ainsi que le questionnaire couvrent les trois champs de cette unité. Pour chaque question, une réponse construite et argumentée est attendue.

➤ **Composition de la commission de correction**

Pour l'évaluation de l'épreuve, il est fait appel aux professeurs ayant en charge l'enseignement de « Culture économique juridique et managériale » en section de technicien supérieur.

➤ **Programme de l'épreuve**

Le programme de l'épreuve est paru au Journal Officiel du 6 mars 2018 consultable à l'adresse suivante:

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?session_id=66A75B0769DC19C0CDESCD1E22948FB8.tp_lqfr34s_2?cidTexte=IORFTEXT000036672082&dateTexte=&oldAction=rechIO&categorieLien=id&id10=!ORFCONT_000036671827

2.8. Épreuve ES-A : Relation client à distance et digitalisation (partie écrite)

L'épreuve revêt la forme d'une étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation.

Telles que décrites dans le pôle 2 « Relation client à distance et digitalisation » du référentiel des activités professionnelles, les problématiques commerciales à résoudre s'inscrivent dans le cadre d'une communication unifiée et les activités professionnelles proposées visent le développement d'une relation client omnicanale nécessitant la mobilisation d'outils digitaux.

Les travaux demandés au candidat prennent appui sur des documents ressources figurant dans le sujet. Selon les activités à réaliser, il peut être exigé du candidat de mobiliser des éléments de culture économique, juridique et managériale appliquée ainsi que de développer une réflexion commerciale structurée.

Rappel: Conformément au référentiel, la correction de chaque copie est **assurée par un professeur intervenant dans le bloc 2 de compétences.**

Une commission de barème composée de tous les correcteurs concernés se réunira la première demi-journée avant le début des corrections proprement dites. Une commission d'harmonisation entre tous les correcteurs se tiendra après les corrections.

3. ORGANISATION DES ÉPREUVES PRATIQUES ET ORALES

3.1. Épreuve E2: Communication en Langue Vivante Etrangère 1

➤ **Objectif de l'épreuve**

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à:

- comprendre une langue vivante étrangère écrite : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus;
- s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport à un niveau B2 du cadre Européen commun de référence pour les langues (CECRL).

➤ **Recommandations générales**

• **Forme de l'épreuve**

Il est impératif de respecter précisément le temps de préparation ainsi que la durée maximale de l'entretien tels qu'ils sont envisagés sur le référentiel.

Il est rappelé que l'épreuve orale de langue n'évalue pas des compétences techniques, évaluées par ailleurs dans d'autres disciplines, mais bien des compétences langagières de communication.

Le jury évalue donc les facultés d'adaptation du candidat et sa capacité à repérer des informations essentielles, à réagir aux interventions de son interlocuteur.

est proposée et sera utilisée par l'ensemble des professeurs examinateurs. Les critères d'évaluation retenus concernent le fond (capacité à décrire, à analyser le document et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel), la forme (correction linguistique et phonologique en langue étrangère, intelligibilité, aisance de l'expression) ainsi que l'aptitude à la communication.

➤ **Déroulement des deux parties de l'épreuve relatives à l'évaluation de la compréhension de l'écrit et à l'évaluation de l'expression orale en interaction**

• **Première partie de l'épreuve: Évaluation de la compréhension de l'écrit**

Les supports ne présentent pas de difficultés techniques ni de spécialisation excessive et relèvent de l'aire culturelle de la langue étudiée. Les notes en bas de page ne sont pas interdites mais doivent se limiter à une ou deux (définitions ou gloses) pour que la charge lexicale du document ne soit pas considérée comme trop importante. Leur longueur est fixée à 50 lignes maximum (300-350 mots).

• **Deuxième partie de l'épreuve: Évaluation de l'expression orale en interaction**

Les thématiques abordées pour la mise en situation sont les thématiques commerciales propres au BTS NDRC et peuvent toucher différents types de sociétés (artisanales, PME/PMI, groupes internationaux, e-commerce). Le contexte et la situation sont clairement précisés dans la consigne fournie au candidat (type de situation, type d'activité commerciale, type de clients, etc.) de même que la situation professionnelle dans laquelle il devra se projeter afin d'élaborer son propos.

Le candidat présente la situation, le contexte (reformulation du sujet), puis il développe son analyse de la situation (besoins, en fonction de la cible, du contexte culturel, du lieu, etc.), avant de proposer une démarche commerciale argumentée. La commission n'évalue pas la qualité de la réponse commerciale, mais l'aptitude à construire un discours argumenté et structuré.

L'entretien et l'évaluation sont conduits dans un esprit positif et avec bienveillance.

➤ **Modalités d'évaluation - Format de l'épreuve:**

L'interrogation est conduite par un enseignant ou un formateur de langue vivante, intervenant dans une section NDRC (sauf dérogation).

A. Forme ponctuelle - épreuve orale 30 minutes (30 minutes de préparation)

L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 30 minutes, précédé de 30 minutes de préparation.

Les supports d'évaluation remis au candidat en début de préparation sont constitués par :

- un texte (article de presse ou autre) rédigé en langue étrangère, traitant d'une thématique commerciale et n'excédant pas 50 lignes,
- une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

L'épreuve comprend **deux phases**:

1ère phase - Évaluation de la compréhension de l'écrit -10 minutes maximum

Cette phase se déroule intégralement en français. Le candidat rend compte oralement de manière structurée, des idées essentielles du texte qui lui a été remis lors de la préparation. Dans la limite du temps imparti, la commission peut ensuite demander au candidat des précisions afin de mieux évaluer son degré de compréhension.

2ème phase - Évaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum

Au cours de cette phase, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

B. Contrôle en cours de formation (2 situations d'évaluation)

Situation A : Évaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes maximum (préparation 15 minutes)

Le déroulement de cette phase est identique à la forme ponctuelle.

Situation B : Évaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum (préparation 15 minutes)

Le déroulement de cette phase est identique à la forme ponctuelle.

3.2. Épreuve E4: Relation client et négociation-vente

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à exercer les activités ci-dessous constitutives du pôle 1 « Relation client et négociation-vente»:

- Développement de clientèle
- Négociation, vente et valorisation de la relation client
- Animation de la relation client
- Veille et expertise commerciales

L'épreuve E4 permet d'évaluer l'acquisition des compétences ci-dessous associées au bloc 1 de compétences « Relation client et négociation-vente» du référentiel de certification :

- Cibler et prospecter la clientèle
- Négocier et accompagner la relation client
- Organiser et animer un événement commercial
- Exploiter et mutualiser l'information commerciale

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur des **activités réelles, vécues ou observées** par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.

La commission d'interrogation évalue les compétences à partir de simulations et d'entretiens avec le

candidat permettant de vérifier son degré de maîtrise des compétences relatives au bloc 1 « Relation client et négociation-vente » du référentiel de certification.

Les journées d'interrogation seront précédées de travaux de préparation (contrôle de conformité, étude du dossier des candidats, élaboration des fiches « Sujet Candidat » et fiches « Sujet Jury », modèles figurant en annexe, qui pourront se dérouler sur un ou plusieurs jours en fonction du nombre de candidats à interroger par centre d'examen. De plus, il est nécessaire de prévoir la mise en place d'une procédure d'harmonisation avant et après les interrogations.

➤ **Constitution du dossier de l'épreuve Relation client et négociation-vente (dossier du candidat)**

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- **2 fiches descriptives d'activités professionnelles**
 - l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client,
 - l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial.
- **2 annexes** - chaque fiche doit **obligatoirement** être accompagnée d'une annexe qui décrit l'offre commerciale de l'entreprise. **Cette annexe est présentée sur une feuille recto-verso de 2 pages maximum.** L'objectif de cette annexe est d'aider les examinateurs à préparer la nouvelle situation qui sera proposée au candidat.

Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat renseigne impérativement chaque rubrique. Chacune des fiches comprend une description des activités réalisées dans un contexte réel. Elles incluent une analyse amont (ciblage, prospection de clientèle), une analyse informationnelle (connaissance marché, client et secteur, veille, partage d'informations) ainsi qu'une analyse réflexive.

- **les attestations de stage,** (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage) ou les certificats de travail, attestant de la réalité des activités décrites et des situations professionnelles figurant dans le dossier support de l'épreuve.

➤ **Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve**

Le dossier est indispensable au déroulement de l'épreuve. Le contrôle de conformité du dossier est effectué (cf 3.7) pour tous les candidats pour les 2 modalités d'évaluation (CCF ou épreuve ponctuelle).

➤ **Organisation et déroulement de l'épreuve**

A. Forme ponctuelle - épreuve orale - durée 40 minutes (préparation 40 minutes)

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de **40 minutes** précédée d'un temps de préparation en loge de 40 minutes. Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources (équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources numériques) et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans les fiches descriptives d'activités du dossier support d'épreuve.

• **Conception des fiches-sujets de l'épreuve**

Avant l'interrogation et selon des modalités fixées par les autorités académiques, une fiche-sujet, est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation. La fiche-sujet doit permettre au candidat d'analyser et de traiter les modifications de paramètres apportées à une activité choisie par la commission parmi les

deux activités décrites dans le dossier support de l'épreuve du candidat. Les changements apportés doivent modifier de manière significative l'activité originale tout en lui conservant un caractère réaliste, sans pour autant aboutir à une activité totalement nouvelle au sein de laquelle le candidat n'aurait plus aucun repère.

I

- **Préparation en loge - 40 minutes**

La préparation en loge permet au candidat de traiter la fiche-sujet qui lui est remise ; il a ainsi connaissance de l'activité choisie par la commission d'interrogation, des modifications apportées ainsi que des précisions concernant la simulation, notamment le rôle tenu par un ou des membres de la commission. Il peut disposer de son dossier ainsi que des outils et des ressources numériques utilisés en situation réelle, dont il s'est muni et dont il est responsable.

- **Entretien et simulation avec la commission d'interrogation - 40 minutes**

L'épreuve, d'une durée totale de 40 minutes au maximum, se déroule en trois phases successives.

1. Exposé et entretien relatifs au ciblage et à la prospection de clientèle **(10 minutes au maximum)**

Dans un premier temps **(5 minutes au maximum)** et par tout moyen à sa convenance, le candidat présente l'activité originale choisie par la commission (avant les modifications introduites pour la seconde partie de l'épreuve). Il explicite les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus pour ce qui concerne le ciblage et la prospection de clientèle. Il en dresse un bilan réflexif.

Dans un deuxième temps **(5 minutes au maximum)**, la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour éclaircir ou approfondir tout ou partie des points abordés précédemment.

2. Simulation **(15 minutes au maximum)**

Le candidat traite la fiche-sujet dans le cadre d'une simulation avec l'un ou les deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Lors de cette simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée. La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation.

3. Présentation et entretien relatifs à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale **(15 minutes au maximum)**

Dans un premier temps **(10 minutes au maximum)**, le candidat présente à la commission d'interrogation les démarches, les travaux, les outils et les résultats mobilisant ses compétences d'exploitation et de mutualisation de l'information commerciale **dans les deux activités décrites dans le dossier support d'épreuve, y compris celle qui n'a pas fait l'objet de simulation.**

Dans un second temps **(5 minutes maximum)**, la commission d'interrogation conduit un entretien avec le candidat pour lui permettre de préciser et justifier sa démarche et ses choix, d'approfondir ses analyses et de valoriser globalement son approche des informations commerciales.

B. Contrôle en cours de formation - 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 1 « Relation client et négociation-vente » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les deux activités réalisées dans un contexte réel qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E4, tel qu'il a été décrit précédemment.

- **Composition de la commission d'évaluation**

La commission d'évaluation comprend *a minima* le ou les professeurs ou formateurs du candidat, en charge du bloc 1 de compétences « Relation client et négociation-vente ». La commission pourra être élargie autant que de besoin aux professionnels impliqués dans la formation du candidat (tuteurs, maîtres d'apprentissage, etc.), ainsi qu'aux enseignants ou formateurs intervenant dans les ateliers de professionnalisation, sans pour autant que leur soit déléguée la responsabilité formelle de l'évaluation certificative.

Situation A: Ciblage et prospection de clientèle - Exploitation et mutualisation de l'information commerciale

Cette situation est centrée sur l'évaluation des compétences de ciblage et de prospection de clientèle ainsi que sur celles relatives à l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale. Ces compétences sont mobilisées dans les activités professionnelles réelles, vécues ou observées en milieu professionnel, relatives au pôle 1 « Relation client et négociation-vente » et ont fait l'objet d'évaluations régulières pendant la formation. Plus spécifiquement, l'évaluation porte sur les deux activités professionnelles référencées par le candidat dans le dossier support de l'épreuve : l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client, l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial. Après avoir estimé que pour ces activités, le candidat a été en mesure pendant la formation d'explicitier les démarches entreprises, les travaux effectués, les outils mobilisés et les résultats obtenus ainsi que de procéder à des bilans réflexifs, la commission complète la grille d'aide à l'évaluation en **ANNEXE V-4**.

Situation B : Simulation -15 minutes

Une fiche-sujet, identique sur la forme et la conception à celle élaborée pour l'épreuve ponctuelle est élaborée par la commission pour chaque candidat afin de procéder à l'évaluation sous forme de simulation.

Cette fiche sujet est remise au candidat suffisamment tôt avant la simulation afin de lui permettre de s'approprier les changements apportés à l'activité originale figurant dans le dossier support et choisie par la commission.

Lors de la situation, le candidat traite la fiche-sujet sous forme d'une simulation avec un ou deux membres de la commission d'interrogation (entretien de vente, négociation avec son supérieur sur le choix d'un événement commercial, réunion de présentation des résultats d'un événement commercial, etc.). Au cours de la simulation, le candidat s'adresse aux membres de la commission d'interrogation en tant qu'acteurs impliqués dans la situation simulée.

La commission s'entretient avec le candidat sur les réponses apportées afin d'évaluer son degré de maîtrise des techniques, de lui permettre de justifier ses choix et de procéder à une analyse réflexive de la simulation.

- **Évaluation**

La commission évalue dans le cadre normal de la formation les compétences visées.

Pour la situation A, qui n'exige pas la présence de l'étudiant/candidat, la convocation prend la forme d'une simple information du candidat qu'il sera évalué à une date indiquée.

Pour la situation B, la convocation des candidats et de la commission d'interrogation est effectuée par le chef d'établissement. En cas d'absence justifiée du candidat, une autre date d'évaluation lui sera proposée. En cas d'absence injustifiée ou réitérée, il n'y a pas de date de remplacement. Le candidat est déclaré absent et le diplôme ne peut lui être délivré.

La transmission au jury des propositions de notes sera effectuée sous la responsabilité du chef d'établissement à une date fixée par le Recteur de chaque académie.

À l'issue des situations d'évaluation, **l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectoriale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat.**

la fiche d'évaluation ainsi que tout autre document pertinent pour l'évaluation utilisé par la commission (bilans périodiques, évaluations intermédiaires, compte-rendu d'évaluation en entreprise, etc.).

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques.

Pour faciliter l'harmonisation des notes proposées en CCF, il est préférable que chaque établissement de formation public et privé sous contrat soit représenté au sein de la commission d'harmonisation. La note de chaque candidat est définitivement arrêtée par le jury de délibération.

3.3. Épreuve ES-B: Relation client à distance et digitalisation (partie pratique)

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 40 minutes.

Cette partie pratique de l'épreuve permet d'évaluer plus spécifiquement les compétences suivantes:

Animer la relation client digitale

- Produire, publier et assurer la visibilité des contenus digitaux
- Impulser, entretenir et réguler une dynamique e-relationnelle

Développer la relation client en e-commerce

- Dynamiser un site de e-commerce
- Faciliter et sécuriser la relation commerciale
- Diagnostiquer l'activité de e-commerce

Pendant l'épreuve ES-B, **l'accès à l'Internet sera limité au site web du sujet d'examen. Toute consultation d'un autre site web sera assimilée à une fraude.** Toute communication avec une autre personne est interdite.

L'évaluation est construite à partir des critères suivants résumés dans le tableau ci-dessous:

Compétence: Animer la relation client digitale
1- Qualité et pertinence des contenus publiés 2- Optimisation du référencement 3- Cohérence: techniques, outils mobilisés, contenus et moyens de diffusion 4- Rythme adapté d'actualisation des contenus 5- Suivi des publications et contrôle de l'image
Compétence: Développer la relation client en e-commerce
6- Pertinence des choix et actions menées pour développer les ventes et créer de la valeur 7- Qualité de l'assistance et prise en compte des risques et de la réglementation 8- Pertinence des indicateurs utilisés pour l'analyse des résultats

➤ Conception des sujets de l'épreuve pratique

L'épreuve s'appuie sur un contexte digital de référence (site *web* ou site de e-commerce) conçu au niveau national puis diffusé à l'ensemble des académies en début de session d'examen afin de permettre sa duplication et son installation physique dans les environnements numériques des centres d'examen. Pour la session 2026, le contexte digital est construit à partir du **CMS WordPress** pour le **site web** et du **CMS PrestaShop** pour le **site de e-commerce**.

Le contexte digital de référence est ensuite décliné en autant de sujets que nécessaire aux interrogations. Une banque de sujets nationale est ainsi proposée par l'académie pilote. Cette banque comprend autant de sujets « WordPress » que de sujets « PrestaShop ». L'élaboration de ces sujets ancrés dans le contexte digital de référence, consiste en l'ajout de questions à traiter : situations à maîtriser, problèmes à résoudre, opérations à effectuer, productions digitales à réaliser. Chaque sujet est accompagné d'une grille d'aide à l'évaluation décrivant par sujet les critères relatifs aux différents niveaux de compétences attendues.

➤ Utilisation des sujets de la banque nationale et planification de l'épreuve

Pour la session 2026, pour chaque demi-journée d'interrogation, un sujet sera attribué de façon nationale selon le calendrier établi par l'académie pilote.

Au sein de chaque académie, le nombre de sujets mobilisés pour la session dépend du nombre de jours d'interrogation prévus pour l'épreuve et du nombre de centres d'examen. Le service des examens de chaque académie sera destinataire de ce calendrier et diffusera dans le ou les centre(s) d'examen les tirages nécessaires en respectant la confidentialité des sujets auprès des candidats et des interrogateurs.

À chaque demi-journée correspondra donc un et un seul sujet sur l'ensemble des académies.

&, Comme pour la session 2025, la configuration de la plateforme d'examen permet désormais de moduler le nombre de jurys par centre d'examen tout en respectant un maximum de 4 ou 5 vagues par jour (dans ce dernier cas, il conviendra d'organiser des temps de loge qui permettront de préserver la confidentialité du sujet de la demi-journée).

Pour garantir un fonctionnement opérationnel, il convient d'affecter **deux examinateurs par groupe de six candidats maximum** et de prévoir la présence d'un enseignant supplémentaire par salle d'examen afin de réinitialiser les environnements digitaux à la fin de chaque vague de candidats.

➤ Organisation des interrogations

Un protocole permettant d'organiser les salles d'interrogation et de mise en loge des candidats sera communiqué aux académies en même temps que la banque de sujets nationale et le calendrier à

respecter.

➤ **Déroulement de l'épreuve**

L'épreuve se déroule sur poste informatique dans le centre d'examen, sans temps de préparation. Au début de l'épreuve, chaque candidat dispose d'un sujet mobilisant soit WordPress, soit PrestaShop. À l'aide d'outils numériques, il traite le sujet proposé sous le regard croisé de deux examinateurs.

À la fin de l'interrogation, le candidat laisse le sujet aux examinateurs qui procèdent à l'évaluation croisée de chaque groupe de cinq candidats

➤ **Modalités d'interrogation et évaluation**

Les commissions d'interrogation sont composées de professeurs enseignant le bloc 2 du référentiel en première et/ou en deuxième année. Pour conduire l'évaluation, le jury dispose d'un dossier qui comprend la grille d'aide à l'évaluation propre à chaque sujet, une grille synthétique d'observation par groupe de candidats évalués, propre à chaque sujet et la fiche d'évaluation par candidat

Il convient de prévoir, chaque jour, en amont des interrogations, un temps d'appropriation par les examinateurs des sujets et des éléments du dossier jury.

À l'issue des interrogations et avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques.

3.4. Épreuve E6: Relation client et animation de réseaux

L'objectif de l'épreuve est d'apprécier la capacité du candidat à analyser le contexte commercial et réaliser le diagnostic d'un réseau, à mettre en œuvre des actions d'animation de ce réseau et à analyser le résultat des actions menées auprès des différentes cibles (revendeurs, distributeurs, entreprises, particuliers).

Ces activités sont constitutives du pôle 3 « Relation client et animation de réseaux » :

- Animation de réseaux de distributeurs
- Animation de réseaux de partenaires
- Animation de réseaux de vente directe

L'animation de réseaux se caractérise par la place importante accordée aux dimensions juridique, économique et managériale des activités.

L'épreuve E6 permet d'évaluer les compétences ci-dessous associées au bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux » du référentiel de certification :

- Implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs
- Développer et piloter un réseau de partenaires
- Créer et animer un réseau de vente directe

Que ce soit sous forme ponctuelle ou en contrôle en cours de formation, l'épreuve prend appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation (par simulation, par le travail en

atelier de professionnalisation, etc.). Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve. La commission d'interrogation évalue les compétences sous forme d'un entretien avec le candidat, fondé sur le dossier support de l'épreuve.

Les journées d'interrogation seront précédées de travaux de préparation (contrôle de conformité, étude du dossier des candidats, etc.), qui pourront se dérouler sur un ou plusieurs jours en fonction du nombre de candidats à interroger par centre d'examen. De plus, il est nécessaire de prévoir la mise en place d'une procédure d'harmonisation avant et après les interrogations.

➤ **Constitution du dossier support de l'épreuve**

Le dossier support de l'épreuve, présenté sous forme professionnelle et revêtant un caractère personnel et authentique, comprend :

- **3 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente selon le type de réseau : réseau de distributeurs, réseau de partenaires, réseau de vente directe,

Au moins une de ces fiches doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau.

Chaque fiche permet de caractériser sommairement l'activité dans le réseau (contexte, diagnostic, animations, méthodologies, résultats, préconisations, etc.).

Un candidat qui se présente au titre de son expérience professionnelle peut choisir de remplacer ces fiches descriptives par un dossier professionnel qui présente en une dizaine de pages au maximum ses activités réseau telles qu'elles sont définies dans le pôle 3 du référentiel des activités professionnelles.

- **Les attestations de stage** (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage), **ou les certificats de travail** attestant de la réalité de la ou des activités professionnelles décrites dans les fiches ou dans le dossier professionnel.

Le dossier support de l'épreuve est mis à la disposition du jury dans des conditions définies par les autorités académiques.

Lors de l'interrogation, le candidat pourra apporter tous les documents complémentaires qu'il jugera pertinents pour illustrer sa présentation.

➤ **Contrôle de conformité du dossier support de l'épreuve**

Le contrôle de conformité du dossier est effectué (cf. 3. 7) pour tous les candidats pour les deux modalités d'évaluation (CCF ou épreuve ponctuelle).

Lorsque les règles de composition du dossier ne sont pas strictement respectées:

- absence totale ou partielle de fiches descriptives,
- présence de fiches descriptives d'activité réseau de même nature,
- présence de fiches ne couvrant pas les activités du pôle 3 d'activités « Relation client et animation de réseaux»,
- volume, règles formelles de présentation non respectés,

il convient cependant d'interroger le candidat dans les conditions normales de l'épreuve.

➤ **Organisation et déroulement de l'épreuve**

A. Forme ponctuelle - épreuve orale - durée 30 minutes

Les candidats passent cette épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques. Ils doivent se munir des ressources et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve, notamment ceux qui sont référencés dans le dossier support d'épreuve. Pour ses présentations, le candidat peut

utiliser tout moyen à sa convenance.

L'épreuve d'une durée de **30** minutes se déroule en deux phases successives:

- **Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (15 minutes maximum)**

Cette phase débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

- **Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau (15 minutes maximum)**

Au cours de cette seconde phase, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement d'autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve (sous forme de fiches ou incluses dans le dossier professionnel) et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.

- **Composition de la commission d'interrogation**

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux » en section de technicien supérieur NDRC et un professionnel. À défaut de professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur chargé des enseignements professionnels en section de technicien supérieur NDRC.

B. Contrôle en cours de formation - 2 situations d'évaluation

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans le cadre normal de la formation. Les compétences évaluées et le degré d'exigence sont identiques à ceux de l'épreuve ponctuelle. De même, les situations d'évaluation sont construites à l'identique des différentes phases de l'épreuve ponctuelle.

Les situations d'évaluation prennent appui sur les activités professionnelles du pôle 3 « Relation client et animation de réseau » qui ont fait l'objet d'un travail en formation et ont été validées en tant que telles afin de permettre au candidat de les référencer tout au long de sa formation et de sélectionner les trois activités réseau qui figurent dans le dossier support de l'épreuve E6 dont l'une au moins doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau

Les situations d'évaluation se déroulent durant l'année terminale de la formation.

Situation A: Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (15 minutes maximum)

Cette situation débute par la présentation en 10 minutes maximum par le candidat d'une expérience réelle

vécue au sein d'un réseau, au choix du candidat. Cette présentation est suivie d'un entretien de 5 minutes maximum avec la commission.

Situation B : Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau (15 minutes maximum)

Au cours de cette situation, le candidat est invité par la commission à présenter brièvement les autres expériences réseau figurant dans le dossier support de l'épreuve et à répondre aux approfondissements demandés par la commission.

- **Composition de la commission d'évaluation**

La commission d'évaluation comprend un professeur ou un formateur, en charge du bloc 3 de compétences « Relation client et animation de réseaux ».

À l'issue des situations d'évaluation, l'établissement de formation tient à la disposition du jury et de l'autorité rectorale, pendant une durée d'un an, un dossier d'évaluation pour chaque candidat. Outre le dossier support de l'épreuve, ce dossier d'évaluation comprend la grille d'évaluation renseignée.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques.

3.5. Épreuve EF1 : Communication en langue vivante étrangère 2

Seuls, les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte dans le total général des points.

➤ Objectif de l'épreuve

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer à l'oral dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

➤ Modalités d'évaluation - Format de l'épreuve : Forme ponctuelle - épreuve orale 20 minutes (préparation 20 minutes)

L'évaluation est conduite par un enseignant ou un formateur intervenant en BTS NDRC.

L'épreuve permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation.

Le support d'évaluation remis au candidat en début de préparation est constitué par une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

Au cours de l'épreuve, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support.

Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

Afin de garantir l'équité entre tous les candidats, une grille d'évaluation nationale, jointe

en **ANNEXE IV- 2**, est proposée et sera utilisée par l'ensemble des professeurs examinateurs.

3.6. Épreuve EF2: engagement étudiant

Cette épreuve facultative est une épreuve orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes) puis d'un entretien avec la commission d'évaluation (10 minutes). Elle se déroule à l'issue de l'épreuve E6 « Relation client et animation de réseaux » quelle que soit sa modalité d'évaluation (CCF ou forme ponctuelle).

La fiche d'inscription à l'épreuve engagement étudiant est proposée pré-remplie (informations sur le candidat et l'épreuve obligatoire associée) dans Cyclades, sous réserve de la déposer en ligne (choix académie d'origine de la PJ). Si la fiche est gérée en tant que PJ d'inscription, elle est disponible pour la notation de l'oral dans Santorin sur choix de l'académie de gestion.

Les dates d'épreuve sont communiquées ultérieurement par l'académie pilote organisation ou autonome. Le passage des candidats à l'épreuve facultative « engagement étudiant » sera intégré au programme de celui de l'épreuve professionnelle E6 « Relation client et animation de réseaux ».

La fiche d'engagement étudiant sert de support d'évaluation au jury et présente une ou plusieurs activités conduites par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler. L'exposé du candidat doit intégrer:

- la présentation du contexte,
- la description et l'analyse de ou des activités,
- la présentation des démarches et des outils,
- le bilan de ou des activités,
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est identique à celle de l'épreuve E6.

3.7. Conformité des dossiers - MENTION NON VALIDE

La conformité des dossiers concerne les épreuves E4 « Relation client et négociation-vente » et E6 « Relation client et animation de réseaux ».

Le dossier remis et réalisé par le candidat est transmis selon une procédure et à une date définies dans la circulaire d'organisation inter académique ou académique de l'examen.

Le contrôle de conformité du dossier est effectué selon les modalités définies par les autorités académiques avant l'interrogation.

Les candidats dont le dossier est non conforme seront prévenus par l'académie pilote qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve

Le contrôle de conformité porte sur les documents réglementaires constitutifs du dossier et sur leur authentification.

Si le dossier présente un nombre insuffisant de travaux ou des travaux qui ne couvrent pas les exigences minimales prévues par le référentiel de certification le jury interroge tout de même le candidat. Les insuffisances constatées sont pénalisées dans les limites de la grille d'aide à l'évaluation. Un commentaire est apporté sur la fiche d'évaluation du candidat, sur les insuffisances du dossier.

ATTENTION: information sur la note NON VALIDE (NV)

Extrait de l'arrêté du 22/07/2008 (JO du 08/08/2008) sur l'utilisation de la mention non valide (NV).

La constatation de non-conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat même présent à l'épreuve ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée:

- absence de dépôt de dossier;
- dépôt du dossier au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen;
- documents constituant le dossier non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Dans le cas où le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

➤ Durée de stage :

En ce qui concerne l'examen de conformité des stages, il est rappelé que la durée obligatoire minimale du stage sur l'ensemble de période de formation est de **16 semaines**.

Cette durée du stage peut être réduite à 8 semaines soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une demande d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement. Les candidats dispensés des unités U4 et U6 ne sont pas tenus d'effectuer de stage.

Le candidat devra produire autant d'attestations de stage que de périodes différentes accomplies en milieu professionnel.

4. ORGANISATION DES DELIBÉRATIONS

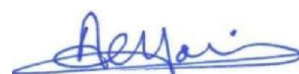
4.1. CCF (Contrôle en cours de formation)

Les notes des épreuves passées en CCF sont susceptibles de modification au cours de la réunion d'harmonisation. Conformément à la réglementation en vigueur, il est interdit aux enseignants et formateurs de les communiquer aux candidats avant l'envoi du relevé de notes final.

Les dates de saisie des notes de CCF sont fixées par chaque académie pilote organisation.

Les dossiers et documents d'évaluation sont à conserver au sein de l'établissement jusqu'au jury de délibération de la session suivante.

Pour la rectrice et par délégation,
La cheffe de division des examens et concours



Anne-Catherine **HARNOIS**

ATTENTION :

Les établissements d'enseignement et organismes de formation dispensant des formations des niveaux 5 à 7 peuvent élaborer, en concertation avec les organismes d'accueil intéressés, une convention de stage sur la base de la convention-type telle qu'annexée à l'arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, arrêté publié dans le Bulletin Officiel de l'enseignement supérieur n°7 du 12 février 2015. Par ailleurs, la présente circulaire intègre l'attestation de stage au regard des exigences mentionnée dans le BO cité ci-dessus.

Épreuve E5 B :

Modification des fonctionnalités des deux CMS – voir ANNEXE VI-3 « Principales fonctionnalités mobilisables sur WordPress et PrestaShop lors de l'épreuve E5 B - Relation client à distance et digitalisation –Deuxième partie - Épreuve ponctuelle pratique - Session 2026 »

Pendant l'épreuve E5 B, l'accès à Internet sera limité au site *web* du sujet d'examen. Toute consultation d'un autre site *web* sera assimilée à une fraude. Toute communication avec une autre personne est interdite.

N.B. Il est indispensable que cette circulaire et ses annexes soient envoyées aux établissements de formation (y compris ceux qui n'ont que des divisions de 1^{ère} année) et portées à la connaissance des candidats isolés le plus tôt possible.