



ACADÉMIE DE CLERMONT-FERRAND

*Liberté
Égalité
Fraternité*

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

Division des examens et concours

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. ORGANISATION GÉNÉRALE DE L'EXAMEN

1.1. Inscription

Après avoir inscrit ses candidats dans Cyclades, chaque académie vérifie les confirmations d'inscription et s'assure de la recevabilité des candidatures. En cas de regroupement académique, les académies rattachées transfèrent, à la date fixée par la DGESIP, à l'académie qui les pilote le fichier « candidats » à jour et conservent les confirmations d'inscription.

Toute modification de candidature doit être réalisée à la fois par l'académie rattachée et par l'académie pilote.

1.2. Calendrier

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

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.

1.3. Regroupements et centres d'examen

Les regroupements interacadémiques sont indiqués en **ANNEXE II**.

Les académies pilote organisation diffusent la présente circulaire, ses annexes et toute éventuelle modification auprès des académies qui leur sont rattachées, en respectant le caractère confidentiel de certains documents. Elles la déclinent à l'attention des établissements de leur groupement (y compris ceux qui n'ont que des divisions de 1^{re} année), ainsi qu'à celle des candidats individuels (à l'exclusion des grilles d'évaluation), le plus tôt possible et selon les modalités qu'elles auront définies.

Les académies pilote organisation assurent, conformément aux instructions ministérielles, la gestion complète de l'examen pour les académies de leur groupement, à l'exception de l'inscription des candidats, de l'organisation de certaines épreuves de langues vivantes (*), de l'édition et de la délivrance des diplômes qui incombent aux académies d'origine.

(*) L'académie d'origine organise les épreuves **orales** :

- de LVE des BTS industriels sauf Métiers de l'eau et Enveloppes du bâtiment ;
- de LVE autres qu'anglais, allemand, espagnol et italien des autres BTS.

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.

1.5. Livrets scolaires

Les livrets scolaires sont conformes au modèle en **ANNEXE III** et joint au présent envoi en format numérique.

Le fichier contenant le modèle de livret est à remplir dans les établissements concernés selon les consignes de chaque service académique des examens. Il appartient aux académies pilotes et autonomes de le leur diffuser dans cette perspective. Afin d'assurer l'anonymat des délibérations du jury, les établissements de formation doivent se conformer aux consignes de rédaction figurant sur ces livrets **ANNEXE III-1**. Les livrets scolaires devront impérativement être à la disposition du jury de délibération.

1.6. Fonctionnement des jurys

➤ Déontologie :

Les interrogateurs et correcteurs doivent appliquer strictement les principes énoncés dans la « Charte de déontologie des examens » du 4 avril 2012 (BOEN n°15 du 12 avril 2012) : neutralité, probité, confidentialité, égalité de traitement des candidats.

Lors des épreuves orales, « les examinateurs sont soumis à une obligation d'objectivité et de neutralité où ils doivent impérativement s'abstenir de toute allusion à la valeur de la prestation du candidat interrogé, à la qualité de l'enseignement qu'il paraît avoir reçu ou de toute demande et commentaire concernant son établissement d'origine, son âge, son sexe, son origine ou sa formation. Lors de ces épreuves, les candidats sont traités avec autant de bienveillance que d'exigence. »

La notation et l'appréciation fournies par les correcteurs et/ou interrogateurs sont des éléments déterminants et éclairants tant pour le jury que pour les candidats. Aussi, les examinateurs veilleront à renseigner et compléter toutes les rubriques des grilles de notation avec beaucoup d'attention en particulier la rubrique « appréciation ».

En conséquence, il est demandé et attendu des correcteurs et des interrogateurs :

- de faire apparaître les éléments d'appréciation à l'emplacement réservé à cet effet ;
- d'accompagner la note par des éléments d'explicitation - en particulier lorsque celle-ci est en dessous de la moyenne - d'une appréciation littérale explicite et en rapport.

Les fiches ou grilles d'évaluation présentées en annexe(s) précisent les éléments à évaluer tels qu'ils figurent dans les définitions des différentes épreuves. Ces différentes fiches ou grilles doivent être utilisées selon les préconisations définies dans le document « référentiel de certification » du règlement du diplôme.

Les fiches dûment renseignées seront remises, après les épreuves, au(x) centre(s) de délibération. Elles seront conservées par les services académiques, au même titre que les copies, pendant un an.

Elles sont - sauf mention spécifique contraire - communicables (Droit d'accès aux documents administratifs) en cas de demande ou réclamation des candidats.

➤ Choix des correcteurs et interrogateurs :

Il est nécessaire que les correcteurs et interrogateurs des épreuves spécifiques à ce BTS (épreuves professionnelles) enseignent les matières correspondantes dans une section de technicien supérieur « Négociation et digitalisation de la relation client ».

Pour les épreuves ponctuelles terminales, un examinateur enseignant ou professionnel ne peut en aucun cas interroger ses propres étudiants ou stagiaires.

Il conviendra de demander dès maintenant aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec l'indication de leurs possibilités d'interrogation. Il paraît en effet indispensable de fixer longtemps à l'avance, avec les professionnels retenus, leurs journées d'interrogation et de leur confirmer ces dates au moins un mois à l'avance. Il est souhaitable d'attirer leur attention sur l'intérêt de participer à au moins une journée d'interrogation.

Une réunion d'entente devra être organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation des notes après les épreuves.

2. ORGANISATION DES ÉPREUVES ÉCRITES

2.1. Papeterie

Pour les épreuves écrites dont la correction est dématérialisée, il convient d'utiliser exclusivement le modèle de copies CYCC (modèle SANTORIN). Les copies vierges sont fournies aux centres d'épreuves par les rectorats des académies d'origine qui déterminent et communiquent les modalités de livraison retenues.

2.2. Sujets et matière d'œuvre

La liste de la matière d'œuvre nécessaire, des documents autorisés pour le déroulement de certaines épreuves et la liste du matériel candidat vous sont adressés par le bureau des sujets de l'académie de Clermont-Ferrand, académie pilote sujet (téléphone : 04.73.99.34.62 – 04.73.99.34.04).

2.3. Matériel autorisé

L'usage de la calculatrice est autorisé dans les conditions prévues par la circulaire n° 2015-178 du 1^{er} 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. L'annonce doit en être obligatoirement faite en début d'épreuve. Tout candidat dérogeant à cette interdiction fera l'objet d'une procédure de suspicion de fraude.

Alerte : en cas d'erreur sur le contenu des sujets, les interventions des surveillants et enseignants se limitent impérativement aux seules instructions transmises par le service académique des examens et qui prennent la forme d'une « alerte sujet ». **Les erreurs pouvant être considérées comme mineures n'entraînent pas d'interruption de l'épreuve ni ne font l'objet d'un rectificatif en cours d'épreuve** ; elles sont consignées dans le procès-verbal d'examen afin qu'il en soit tenu compte lors de la correction des copies. L'objectif est de ne transmettre comme consignes que ce qui est indispensable à la bonne compréhension du sujet, pour perturber le moins possible les candidats.

2.5. Corrections

Les corrections de toutes les épreuves écrites se font de manière dématérialisée dans Santorin. Chaque académie organise la numérisation des copies.

Les corrections ne pourront commencer qu'à l'issue de la numérisation des copies par l'académie d'origine et de la validation par l'académie pilote sujets des corrigés et barèmes dans Santorin et, pour certaines épreuves, de la réunion d'entente nationale.

Réunions d'entente nationales :

- Épreuve E3 « Culture économique, juridique et managériale » : **mercredi 20 mai 2026** de 14 h à 17 h.

- Épreuve E5-A « Relation client à distance et digitalisation – partie écrite » : **jeudi 21 mai 2026** à partir de 13 h 30. Cette réunion est organisée par l'académie de Clermont-Ferrand.

Il convient de communiquer, après consultation de l'IA-IPR concerné et **avant le 4 mai 2026**, par mél à : ce.dec3sujets@ac-clermont.fr les coordonnées et adresse mél professionnelle du professeur qui représentera votre académie à cette commission. Les liens de connexion et les modalités de déroulement seront communiqués à cet enseignant ainsi qu'aux IA-IPR en charge du BTS NDRC.

Les académies délèguent un représentant pour cette commission (par exemple le responsable de la commission de correction). L'académie établit la convocation pour le professeur qui la représente.

À l'issue de cette réunion, un corrigé, un barème et des consignes détaillées seront communiqués à chaque académie, à charge pour elle de les diffuser.

Les corrections pourront commencer après la réunion d'entente nationale

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?sessionId=66A75B0769DC19C0CDE8CD1E22948FB8.tplgfr34s_2?cidTexte=JORFTEXT000036672082&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCOONT000036671827

➤ **Exemples de sujets**

Des exemples de sujets sont consultables sur le site du CRCOM (<https://cocom.ac-versailles.fr/>)

2.8. Épreuve E5-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.

Les principales caractéristiques des sujets ainsi que les attendus figurent dans l'**ANNEXE VI-1**.

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 Étrangère 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.

Afin de garantir l'équité entre tous les candidats, une grille d'évaluation nationale, jointe en **ANNEXE IV 1**, 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** :

1^{ère} 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.

2^{ème} 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 **ANNEXES V-2, V-3**), 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** de nature différente conformément au modèle joint en **ANNEXE V-1** :
 - 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**, établies conformément au modèle joint en **ANNEXE III-2** (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, établie selon le modèle présenté en **ANNEXE V-2**, 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.

Une fiche-sujet à l'attention du jury peut également être établie selon le modèle joint en **ANNEXE V-3**.

- **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.

- **Évaluation**

L'évaluation est réalisée à partir de la grille d'aide à l'évaluation figurant en **ANNEXE V-6**. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué. Les membres de la commission renseignent également la fiche d'évaluation, jointe

en **ANNEXE V-7**, seul document d'évaluation communicable au candidat en cas de réclamation.
Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques en amont et en aval des interrogations.

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

La commission d'interrogation est composée de deux membres : un professeur en charge du bloc 1 de compétences « Relation client et négociation - vente » 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.

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 évènement 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 présentée en **ANNEXE V-2**, 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'appropriier 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 évènement commercial, réunion de présentation des résultats d'un évènement 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. À l'issue de la situation, la commission complète la grille d'aide à l'évaluation et la fiche d'évaluation figurant respectivement en **ANNEXES V-4 et V-5**.

- **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 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'aide à l'évaluation renseignée figurant en **ANNEXE V-4**, la fiche d'évaluation en **ANNEXE V-5** 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 E5-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 E5-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
<ul style="list-style-type: none"> 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
<ul style="list-style-type: none"> 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**. La **définition du contexte figure en ANNEXE VI-2** et les fonctionnalités mobilisables au cours de l'épreuve sont listées en **ANNEXE VI-3**.


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 et remplissent les fiches d'évaluation dont le modèle figure en **ANNEXE VI-4**.

➤ **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, dont le modèle figure en **ANNEXE VI-4**.

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.

➤ **Calendrier de l'épreuve**

Concernant le calendrier, les sujets accompagnés des documents jury seront transmis dans les divisions des examens et concours **à partir du 9 mars 2026**.

Les contextes digitaux pourront être téléchargés et déployés par les académies **à partir du 28 janvier 2026**. Leur opérationnalité sera validée après test dans les centres d'examen **au plus tard le 4 mai 2026 (et de préférence en amont des vacances de printemps)**.

Les interrogations se dérouleront du mardi 26 au vendredi 29 mai et du lundi 1^{er} au vendredi 5 juin 2026.

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, présentées selon le modèle joint en **ANNEXE VII-1**.
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), établies conformément au modèle joint en **ANNEXE III-2** 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. Les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée en **ANNEXE VII-2 et VII-4**.

➤ **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.

- **Évaluation**

L'évaluation est réalisée à l'aide de la grille d'aide à l'évaluation figurant en **ANNEXE VII-4**. L'évaluation porte exclusivement sur la prestation du candidat, à l'exclusion de toute autre considération, notamment celle relative aux conditions de recevabilité de la candidature. En aucun cas, le dossier support de l'épreuve n'est évalué.

Les membres de la commission renseignent également la fiche d'évaluation, jointe en **ANNEXE VII-5**, seul document d'évaluation communicable au candidat en cas de réclamation.

Une harmonisation entre les différentes commissions d'interrogation est prévue par les autorités académiques.

- **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.

À l'issue des deux situations d'évaluation, la commission complète la grille d'aide à l'évaluation et la fiche d'évaluation figurant respectivement en **ANNEXES VII-2 et VII-3**.

- **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

Les fiches et les grilles d'évaluation sont présentées en **ANNEXES VIII-1, VIII-2 et VIII-3**.

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 (modèle en **ANNEXE VIII-1**) 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.

L'évaluation est réalisée à partir de la grille d'aide à l'évaluation figurant en **ANNEXE VIII-3**. La commission renseigne également la fiche d'évaluation, jointe en **ANNEXE VIII-2**, seul document d'évaluation communicable au candidat en cas de réclamation, et attribue une note sur vingt.

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 (une fiche de contrôle de conformité est proposée en **ANNEXES V-8 et VII-6**).

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.

4.2. Fiches d'évaluation

Seules les fiches d'évaluation jointes à la présente circulaire pourront être transmises au jury.

Il appartient à la commission d'évaluation de renseigner ces fiches de la manière la plus complète possible pour, à la fois, éclairer les délibérations du jury et justifier la note en cas de contestation ultérieure. En effet, à l'issue de la session, les fiches d'évaluation sont consultables par les candidats sur demande ou via leur compte Cyclades lorsqu'ils ont été notés dans SANTORIN sur choix de l'académie pilote.

D'ici là, elles sont strictement confidentielles : ni la note ni l'appréciation ne doivent être communiqués aux candidats avant la publication des résultats.

4.3. Notation et saisie des notes

Les notes peuvent être exprimées de zéro à vingt en points entiers ou en demi-points.

4.4. Jury de délibération

Le jury de délibération est désigné par chaque recteur concerné et est composé conformément aux dispositions de l'article D 643-31 du code de l'Éducation.

Le lieu et la date des jurys de délibération sont arrêtés par chaque académie pilote organisation.

Le jury arrête les notes de CCF proposées par une commission d'harmonisation qui s'est réunie préalablement (émanation du jury).

5. ORGANISATION DES ÉPREUVES DE CONTRÔLE

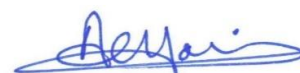
Chaque académie pilote organisation définira les modalités d'organisation des épreuves de contrôle dans le respect de la note de service du 30 septembre 2025 citée en référence.

6. BILAN DE SESSION

Les présidents de jurys de délibération recueillent les remarques exprimées par les correcteurs et les interrogateurs des différentes commissions et les transmettent au service académique des examens, afin de renseigner l'inspection générale et la DGESIP sur le déroulement des épreuves.

Je vous remercie de me tenir informée de toute difficulté que pourrait entraîner l'application des présentes dispositions.

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.