



ACADÉMIE DE CLERMONT-FERRAND

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Division des examens et concours

Rectorat :

DEC 3 – Bureau des BTS

N° de courrier : 2022-46

Affaire suivie par :

Nicole MARTIN

Céline ANDRE (organisation)

Tél : 04 73 99 32.85

Mél : ce.dec3bts@ac-clermont.fr

3 avenue Vercingétorix
63033 Clermont-Ferrand Cedex 1

Clermont-Ferrand, le 4 février 2022

Le recteur

à

Mesdames et Messieurs les recteurs d'académie,
Monsieur le directeur du CNED,
Monsieur le directeur du SIEC,
Mesdames et Messieurs les chefs de
Division des examens et concours

Objet : Circulaire nationale d'organisation du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) » - Session 2022

Références :

Code de l'Éducation, articles D612-30 et D643-1 à D643-35-1 relatifs au brevet de technicien supérieur ;
Décret n° 2020-398 du 3 avril 2020 relatif à la certification en langue anglaise pour les candidats à l'examen du brevet de technicien supérieur et modifiant le code de l'éducation ;

Décret n° 2020-1167 du 23 septembre 2020 relatif à l'instauration d'une unité facultative permettant la reconnaissance des compétences, connaissances et aptitudes acquises par un candidat à l'examen ;

Décret n° 2021-786 du 19 juin 2021 modifiant le décret n° 2021-417 du 9 avril 2021 adaptant les modalités de délivrance du brevet de technicien supérieur en raison de l'épidémie de covid-19 ;

Arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 22 juillet 2008 (BO n°32 du 28 août 2008) définissant le contrôle de conformité des dossiers ;

Arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, arrêté publié dans le BOESRI n°7 du 12 février 2015 ;

Arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;
Arrêté du 15 février 2018 (JORF N°0054 du 6 mars 2018) portant définition du programme et de l'épreuve de « culture économique, juridique et managériale » communs à plusieurs spécialités de brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 19 février 2018 (JORF N°0054 du 6 mars 2018) portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » ;

Arrêté du 23 septembre 2020 définissant l'unité facultative engagement étudiant.

L'académie de CLERMONT-FERRAND est chargée, pour la session 2022, de définir les modalités d'organisation du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client ».

1. ORGANISATION DE L'EXAMEN

1.1. Calendrier des épreuves

Les épreuves écrites de la session 2022 du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » se dérouleront à partir du lundi 16 mai selon le calendrier joint en **annexe I**.

Afin d'éviter les risques de fraude, il est impérativement demandé de respecter pour chaque épreuve le temps de loge précisé.

Cette disposition s'applique aussi bien aux candidats de la métropole qu'à ceux de la Réunion et Mayotte.

1.2. Regroupements interacadémiques

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

Le recteur de chaque académie rattachée déterminera le nombre de centres d'examen à ouvrir et en informera l'académie pilote-organisation.

1.3. Livrets scolaires

Les livrets scolaires devront être conformes au modèle ci-joint (**annexes III-2 et III-3**).

Afin d'assurer l'anonymat de la délibération du jury, les centres de formation devront les compléter conformément aux instructions figurant en en **annexe III-1**.

À partir de la session 2022, le livret scolaire des candidats sous statut scolaire des établissements publics et privés sous contrat doit porter la mention relative à la certification de compétences numériques (PIX).

1.4. Utilisation des calculatrices

La circulaire n° 2015-178 du 1^{er} octobre 2015 précise la réglementation relative à l'utilisation des calculatrices électroniques pour les BTS.

Est considéré comme « calculatrice » tout dispositif électronique autonome, dépourvu de toute fonction de communication par voie hertzienne, ayant pour fonction essentielle d'effectuer des calculs mathématiques ou financiers, de réaliser des représentations graphiques, des études statistiques ou tous traitements de données mathématiques par le biais de tableaux ou diagrammes.

Les matériels autorisés sont les suivants :

- ☞ les calculatrices non programmables sans mémoire alphanumérique ;
- ☞ les calculatrices avec mémoire alphanumérique et/ou avec écran graphique qui disposent d'une fonctionnalité « mode examen » répondant aux spécificités suivantes :
 - la neutralisation temporaire de l'accès à la mémoire de la calculatrice ou l'effacement définitif de cette mémoire ;
 - le blocage de toute transmission de données, que ce soit par wifi, Bluetooth ou par tout autre dispositif de communication à distance ;
 - la présence d'un signal lumineux clignotant sur la tranche haute de la calculatrice, attestant du passage au « mode examen » ;
 - la non réversibilité du « mode examen » durant toute la durée de l'épreuve. La sortie du « mode examen » nécessite une connexion physique, par câble, avec un ordinateur ou une calculatrice.

1.5. Le contrôle de conformité des dossiers

Les dossiers des **épreuves orales E4 et E6** sont soumis au contrôle de conformité conformément à l'annexe II de l'arrêté du 22 juillet 2008.

- La non-conformité du dossier peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :
 - absence de dépôt du dossier,
 - dépôt du dossier au-delà de la date fixée par l'autorité académique,
 - durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen,
 - absence d'attestation de stage ou de certificat de travail,
 - 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 suspendue dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre par les autorités académiques. Si, après vérification, le dossier est déclaré non-conforme, la mention « non valide » est portée à l'épreuve.

- Il appartient aux autorités académiques de fixer la date de remise des dossiers, d'organiser en amont de l'épreuve une commission chargée d'apprécier leur conformité et, le cas échéant d'avertir les candidats dont le dossier est non conforme qu'ils ne pourront pas subir l'épreuve .

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

- 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.

Toutefois, l'article 4-5 du décret 2021-786 du 19 juin 2021 précise que « compte tenu de la période d'état d'urgence sanitaire et de la limitation de certaines activités professionnelles, l'autorité académique peut valider pour l'année scolaire 2021-2022 les stages effectués par les candidats au diplôme du brevet de technicien supérieur même s'ils ne réunissent pas l'ensemble des conditions prévues, pour chacune des spécialités, par l'arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance de la spécialité concernée du brevet de technicien supérieur. Les périodes de stages peuvent notamment être fractionnées, y compris lorsque l'arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance de la spécialité concernée du brevet de technicien supérieur prévoit un nombre minimal de semaines consécutives pour ces périodes. **La durée de stage totale requise pour pouvoir se présenter à l'examen au titre de l'année scolaire 2021-2022 ne peut être inférieure à quatre semaines sur l'ensemble du cycle de formation.** »

- Le contrôle de conformité porte sur les documents règlementaires 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.

1.6. Cas particuliers - Absence d'un candidat

Toute **absence**, non justifiée par une cause de force majeure dûment constatée, à une épreuve ou à une sous-épreuve obligatoire **interdit la délivrance du diplôme**.

1.7. Épreuve E1 (Unité U1) : Culture générale et expression (Coefficient 3)

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 16 novembre 2006, relatif aux objectifs, contenus de l'enseignement et du référentiel de capacités complété de la note de service du 29 mars 2021 (NOR : ESRS2102690N) publiée au Bulletin officiel n°16 du 22 avril 2021 précisant les thèmes de culture générale et expression pour la session 2022.

1.8. Épreuve E2 (Unité U2) : Communication en Langue Vivante Etrangère 1 (Coefficient 3)

➤ 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.

➤ 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.

Dans un premier temps, 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.

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.

1.9. Épreuve facultative : 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'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.

1.10. Épreuve E3 (Unité 3) : Culture économique, juridique et managériale (Coefficient 3)

➤ 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.

➤ 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;jsessionid=66A75B0769DC19C0CDE8CD1E22948FB8.tplgfr34s_2?cidTexte=JORFTEXT000036672082&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000036671827

➤ Exemples de sujets

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

1.11. Épreuve E4 (Unité 4) : Relation client et négociation-vente (Coefficient 5)

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 évènement 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.

-

➤ **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 évènement 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-4** (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 pour tous les candidats.

Si malgré le contrôle de la commission ad hoc, la commission d'interrogation a des doutes sur la validité du dossier lors de l'épreuve elle-même, elle interroge et évalue le candidat normalement.

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

A. Forme ponctuelle - épreuve orale - durée 1 heure (préparation 40 minutes)

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée d'une heure 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.

- **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 - 1 heure**

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

1. Exposé et entretien relatif au ciblage et à la prospection de clientèle (20 minutes au maximum)

Dans un premier temps (10 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 (10 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 (20 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 évènement commercial, réunion de présentation des résultats d'un évènement 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 (20 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 (10 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.

1.12. **Épreuve E5 (Unité 5) : Relation client à distance et digitalisation (Coefficient 4)**

Il s'agit d'une épreuve ponctuelle composée de deux parties distinctes, l'une constituant une épreuve écrite, l'autre constituant une épreuve pratique.

2.7.1 **Première partie : épreuve ponctuelle écrite - durée 3 heures - Coefficient 2**

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.

2.7.2 **Deuxième partie : épreuve ponctuelle pratique - durée 40 minutes - Coefficient 2**

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

➤ **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 2022,

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.

➤ **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.

1.13. Épreuve E6 (Unité 6) : Relation client et animation de réseaux (Coefficient 3)

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.

➤ **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.

- **Une étude réflexive réseau** permettant au candidat de réinvestir l'ensemble de ses expériences réseau dans l'analyse d'un thème ou d'une problématique de son choix, de nature transversale au sein du pôle 3 d'activités.

Le candidat est conduit ainsi à développer une réflexion structurée, argumentée, illustrée par les activités qu'il a menées, et enrichie par la prise en compte des dimensions juridique, économique et managériale du développement de la relation client en réseau. Cette étude réflexive se présente sous une forme rédigée et établie selon le modèle proposé en **annexe VII-2** et ne peut excéder deux pages recto-verso.

- **Les attestations de stage** (et le cas échéant les attestations d'activités réalisées hors stage), établies conformément au modèle joint en **annexe III-4 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 pour tous les candidats.

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

- absence totale ou partielle de fiches descriptives,
- absence de l'étude réflexive réseau,
- 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.

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

A. Forme ponctuelle – épreuve orale – durée 40 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 40 minutes se déroule en deux phases successives :

- **Exposé et entretien relatif 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 relatif aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive** (25 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.

La fin de l'épreuve est consacrée à l'étude réseau réflexive que le candidat développe pendant 5 minutes avant de répondre aux questions de la commission.

- **Évaluation**

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.

- **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.

1.14. Épreuve facultative : 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 quelle que soit sa modalité d'évaluation (CCF ou forme ponctuelle).

Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant (**annexe VIII-1**) servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat ou la candidate. 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.

Pour le Recteur 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 III à I 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 pour la session 2022 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 2022 »

Pendant l'épreuve E5 B, le candidat peut réaliser des recherches sur le web mais ne peut pas se connecter à des plateformes collaboratives (Google Drive par exemple). Toute communication avec une autre personne est interdite.