# Les modalités d'évaluation
# BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC).

MISE À JOUR : NOVEMBRE 2026

Évaluation en trois registres : contrôle continu formatif, BTS blancs semestriels anonymisés suivis de conseils de classe, et examen national en fin de deuxième année, passé sous forme ponctuelle — dont une épreuve orale de 40 minutes avec simulation commerciale, appuyée sur un dossier d'activités professionnelles réelles (diplôme obtenu avec une moyenne générale ≥ 10/20). Détail des épreuves ci-dessous.

## COMMENT VOUS ÊTES ÉVALUÉ

L'évaluation s'organise en trois registres complémentaires.

En cours de formation, une **évaluation formative**[1] suit la progression des acquis : contrôles continus, études de cas, jeux de rôle de négociation, travaux et présentations, conformes au référentiel du diplôme. Elle sert à mesurer et remédier — elle n'entre pas dans la note du diplôme.

Chaque semestre, un **BTS blanc**[2] est organisé en conditions réelles d'examen — sujets conformes, durées réelles, **copies anonymisées** — et mobilise des sujets d'annales[3]. Chaque session est suivie d'un **conseil de classe** (responsable pédagogique, formateurs, délégués). Une semaine de révision précède les épreuves, en plus du congé légal de révision de cinq jours ouvrables[4].

Le diplôme s'obtient aux **épreuves nationales** organisées par le SIEC[5] en fin de deuxième année, sous **forme ponctuelle**[6] — l'école ne pratique pas le CCF[7].

L'**évaluation professionnelle** est au cœur des épreuves E4 et E6 : elles reposent sur des **dossiers supports** d'activités réellement vécues en entreprise ou en réseau, accompagnées des attestations qui en prouvent la réalité. L'alternance fournit la matière de ces dossiers, et l'école en encadre la constitution et le dépôt.

## CE QUE LE DIPLÔME CERTIFIE : BLOCS, UNITÉS, ÉPREUVES

Le BTS NDRC est structuré en **blocs de compétences**[8] — trois pôles d'activités professionnelles, chacun validé par une unité et donc par une épreuve :

1. **Évaluation formative** : mesure la progression et permet d'adapter les cours ; n'entre pas dans la note du diplôme.
2. **BTS blanc** : entraînement complet en conditions d'examen, organisé chaque semestre par l'école.
3. **Annales** : sujets des sessions précédentes de l'examen national.
4. **Congé de révision** : cinq jours ouvrables prévus par le code du travail (art. L6222-35).
5. **SIEC** : Service interacadémique des examens et concours (« Maison des examens »).
6. **Forme ponctuelle** : toutes les épreuves passées en fin de cursus, lors de la session nationale.
7. **CCF (contrôle en cours de formation)** : modalité réservée aux établissements habilités ; l'école ne la pratique pas — ses évaluations internes préparent l'examen, elles ne le remplacent pas.
8. **Bloc de compétences** : sous-ensemble cohérent et certifiable du diplôme, enregistré au RNCP — chaque bloc est validé par une unité d'examen.

| BLOC DE COMPÉTENCES | UNITÉ | ÉPREUVE |
|---|---|---|
| Relation client et négociation-vente | U4 | E4 |
| Relation client à distance et digitalisation | U5 | E5 |
| Relation client et animation de réseaux | U6 | E6 |
| Culture générale et expression | U1 | E1 |
| Communication en langue vivante étrangère | U2 | E2 |
| Culture économique, juridique et managériale | U3 | E3 |

## LES ÉPREUVES DU DIPLÔME (VOIE DE L'APPRENTISSAGE — FORME PONCTUELLE)

| ÉPREUVE | UNITÉ | COEF | FORME | DURÉE |
|---|---|---|---|---|
| E1 Culture générale et expression | U1 | 3 | écrite | 3 h |
| E2 Communication en langue vivante étrangère 1 | U2 | 3 | orale | 30 min (+ 30 min de préparation) |
| E3 Culture économique, juridique et managériale | U3 | 3 | écrite | 4 h |
| E4 Relation client et négociation-vente | U4 | 5 | orale, sur dossier | 40 min (+ 40 min de préparation en loge) |
| E5 Relation client à distance et digitalisation | U5 | 4 | écrite **puis** pratique | 3 h + 40 min |
| E6 Relation client et animation de réseaux | U6 | 3 | orale | 30 min |

Épreuves facultatives : langue vivante étrangère 2 (orale, 20 min + 20 min de préparation — seuls les points au-dessus de 10 comptent) ; engagement étudiant (orale, 20 min, sans préparation, à partir d'une fiche d'engagement étudiant).

## LE DÉTAIL DES ÉPREUVES

### E1 — Culture générale et expression (écrite, 3 h, coef 3)

L'unité U1 valide les compétences de culture générale et d'expression communes aux BTS, définies par l'arrêté du 13 juillet 2023 et applicables depuis la session 2025 : comprendre, interpréter et apprécier des textes de nature variée, raisonner, argumenter et formuler ses idées avec clarté et précision. L'épreuve, écrite, dure 3 heures et comporte deux parties d'égale importance, notées chacune sur 10 : des questions sur un corpus de deux à trois documents de nature différente, puis un essai, au choix entre deux sujets. Corpus et sujets se rapportent au thème inscrit au programme de deuxième année, renouvelé chaque année et publié au Bulletin officiel.

**E2 — Communication en langue vivante étrangère 1 (orale, 30 min + 30 min de préparation, coef 3)**
L'épreuve se joue entièrement à l'oral, au **niveau B2** du Cadre européen de référence pour les langues[9] : compte rendu en français d'un document commercial rédigé en langue étrangère (10 min), puis entretien en langue étrangère à partir d'une mise en situation professionnelle (20 min).

**E3 — Culture économique, juridique et managériale (écrite, 4 h, coef 3)**
L'épreuve évalue la capacité à **analyser des situations d'entreprise**, à exploiter une base documentaire économique, juridique et managériale, et à **proposer des solutions argumentées** en croisant ces trois champs.

**E4 — Relation client et négociation-vente (orale, 40 min + 40 min de préparation, coef 5)**
L'épreuve — le plus fort coefficient du diplôme — valide le bloc 1. Elle prend appui sur un **dossier support** : deux fiches descriptives d'activités professionnelles réellement vécues, l'une relative à une **négociation-vente et à l'accompagnement de la relation client**, l'autre à l'**organisation et l'animation d'un événement commercial**.

Déroulé : la commission remet au candidat une **« fiche-sujet »** — l'une de ses deux activités, dont elle a modifié des paramètres de manière significative mais réaliste — qu'il prépare pendant **40 minutes en loge**, avec son dossier et les ressources numériques utilisées en situation réelle, dont il se munit et dont il est responsable. L'épreuve de 40 minutes au plus enchaîne ensuite **trois phases de 10, 15 et 15 minutes au plus** : exposé et entretien sur le ciblage et la prospection de clientèle ; **simulation commerciale** de la fiche-sujet avec les membres de la commission dans le rôle des acteurs (entretien de vente, négociation, réunion de bilan…) suivie d'une analyse réflexive ; présentation et entretien sur l'exploitation et la mutualisation de l'information commerciale. Le dossier lui-même n'est pas noté : c'est la prestation qui l'est.

**Ce que le jury évalue** (critères de la définition d'épreuve, en substance) : la pertinence de l'analyse de portefeuille et de la qualification des prospects, la cohérence du ciblage et des opérations de prospection et l'efficacité des choix opérés (réseaux compris), la maîtrise de la relation interpersonnelle et l'efficacité de la négociation, la pertinence et la personnalisation de la solution proposée, la qualité du diagnostic et le respect des engagements, le choix et l'organisation de l'événement commercial au regard des contraintes, la qualité de son animation et de son bilan quantitatif et qualitatif, le suivi des contacts, et la pertinence comme la hiérarchisation des informations commerciales exploitées.

**E5 — Relation client à distance et digitalisation (écrite 3 h + pratique 40 min, coef 4)**
L'épreuve valide le bloc 2 (maîtriser la relation client omnicanale, animer la relation client digitale, développer la relation client en e-commerce), en deux parties, chacune de coefficient 2.

**Partie écrite (3 h)** : une étude de cas reposant sur un contexte réel d'entreprise — des problématiques de relation client omnicanale à résoudre en mobilisant les outils digitaux, la culture économique, juridique et managériale appliquée et une réflexion commerciale structurée. Chaque copie est corrigée par un professeur du bloc.
**Partie pratique (40 min)** : sur **poste informatique**, sans temps de préparation, le candidat traite un sujet ancré dans un **contexte digital national** (site web ou site de e-commerce diffusé aux centres d'examen en début de session) sous le regard d'un examinateur. Les compétences ciblées : produire, publier et assurer la visibilité de contenus digitaux ; impulser et réguler une dynamique e-relationnelle ; dynamiser un site de e-commerce, faciliter et sécuriser la relation commerciale, diagnostiquer l'activité de e-commerce.

9. **Cadre européen de référence pour les langues (CECRL)** : l'échelle européenne des niveaux de langue, de A1 à C2 — B2 correspond à un utilisateur indépendant avancé.

**Ce que le jury évalue** (en substance) : l'utilisation efficace des techniques et outils de la relation client à distance, la qualité d'appropriation du dossier client, la réactivité et la proactivité dans la relation, la rigueur du reporting dans la donnée client et de l'organisation de l'activité de l'équipe, l'évaluation des performances commerciales individuelles et collectives, la qualité et la pertinence des contenus publiés et de leur actualisation, le suivi du référencement et le contrôle de l'image, la cohérence entre techniques, outils, contenus et canaux de diffusion, la pertinence des actions menées pour développer les ventes en e-commerce, la qualité de l'assistance et la prise en compte des risques et de la réglementation, et la pertinence des indicateurs d'analyse des résultats.

**E6 — Relation client et animation de réseaux (orale, 30 min, coef 3)**
L'épreuve valide le bloc 3 : implanter et promouvoir l'offre chez des distributeurs, développer et piloter un réseau de partenaires, créer et animer un réseau de vente directe. Elle prend appui sur l'**expérience réseau** du candidat — activités réelles vécues ou observées, décrites dans un dossier support de **trois fiches descriptives** — réseau de distributeurs, réseau de partenaires, réseau de vente directe —, dont une au moins se réfère à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau.

Déroulé en deux phases : présentation d'une expérience réseau au choix du candidat (10 min) suivie d'un entretien (5 min) ; puis présentation des autres expériences du dossier avec approfondissements demandés par la commission (15 min au plus pour cette seconde phase). Le dossier n'est pas évalué : seule la prestation l'est. La commission réunit un professeur du bloc 3 et un professionnel.

**Ce que le jury évalue** (en substance) : la rigueur du suivi des accords de référencement, la pertinence des techniques d'implantation et de valorisation des produits, le repérage des opportunités de référencement, la qualité du diagnostic (rayon, réseau, zone), la pertinence des propositions pour développer la présence de la marque, la sélection des partenaires et la rentabilité des actions de dynamisation du réseau, le développement du fichier des conseillers, le professionnalisme lors des ventes en réunion, l'efficacité des actions de recrutement et de formation, la cohérence de l'animation avec les orientations commerciales, et le respect de la réglementation et de l'éthique.

## POINTS D'ATTENTION

- Les dossiers supports de **E4 et E6** font l'objet d'un **contrôle de conformité** impitoyable : absence de dépôt, dépôt hors délai, expérience insuffisante, attestations manquantes, documents non visés entraînent la mention **NV (non valide)** : le candidat ne peut pas être interrogé et le diplôme ne peut pas être délivré. Les dossiers se déposent aux dates académiques — l'école pilote ce calendrier (dépôt des dossiers E4/E6 sur Cyclades[10]).

## CONDITIONS D'OBTENTION ET DISPENSES

Le diplôme est délivré aux candidats ayant obtenu une **moyenne générale supérieure ou égale à 10/20** à l'ensemble des épreuves affectées de leurs coefficients. Des **dispenses d'unités** existent (annexe II b) : titulaires d'un BTS d'une autre spécialité, d'un DUT ou d'un diplôme de niveau 5 ou plus → dispense possible de U1 et U2 ; unité de droit-économie-management validée → dispense possible de U3. L'école étudie chaque situation à l'inscription.

La chaîne d'inscription (Cyclades[10], pièces, convocations, livrets scolaires) est pilotée par l'école aux dates du SIEC ; chaque apprenti reçoit son calendrier d'épreuves.

10. **Cyclades** : plateforme nationale d'inscription et de gestion des examens.

### Absence à un contrôle de l'école

Cette règle vaut pour le contrôle continu et les examens blancs que l'école organise au cours de l'année. En cas d'absence :

- votre absence n'est pas justifiée : la note est 0 ;
- votre absence est justifiée : la mention « absent » remplace la note.

L'école n'est pas tenue d'organiser un rattrapage. C'est l'équipe pédagogique qui décide s'il a lieu, comment, et qui y participe. Par défaut, seuls les apprentis dont l'absence est justifiée y sont admis.

Elle ne vaut pas pour les épreuves de l'examen final, ni pour une évaluation qui compte pour l'obtention du diplôme, du titre ou de la certification : celles-ci suivent les règles de l'organisme qui les délivre.

Une absence se justifie dans les conditions du règlement intérieur de l'école.

## CONSULTER LES RÉFÉRENTIELS OFFICIELS

Le référentiel complet du BTS NDRC — référentiel des activités professionnelles, référentiel de compétences, règlement d'examen et définition des épreuves — est public. Il est téléchargeable sur la **fiche RNCP 38368** de France compétences :

- Fiche RNCP 38368 — BTS Négociation et digitalisation de la relation client (France compétences) — fiche active, enregistrement jusqu'au 31/12/2028 (consultée le 19/08/2026).

L'école tient le référentiel à disposition des apprentis qui souhaitent le consulter.

**EPINAY MANAGEMENT SCHOOL**
36 avenue Salvador Allende — 93800 Épinay-sur-Seine · SIRET 951 023 183 00019 · UAI 0932893P · NDA 11931218393 (préfecture d'Île-de-France) — cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État
contact@ems-epinay.com · 01 84 21 01 51 · ems-epinay.com