

**EXTRAIT DE CIRCULAIRE ACADÉMIQUE D'ORGANISATION
DU BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

Spécialité Négociation et Digitalisation de la Relation Client

SESSION 2022

Affaire suivie par :
Justine ROUDOT
Tél. : 05 36 25 71 28
Justine.roudout@ac-toulouse.fr

Jordi LLORENS
(Chef de Bureau)
Tél. : 05 36 25 71 07

Référence : Circulaire Nationale d'organisation émise le 28 janvier 2022 par l'Académie de Clermont-Ferrand.

Nombre de candidats inscrits : 595

CALENDRIER DES ÉPREUVES ÉCRITES		
Lundi 16 mai 2022	14h00 – 18h00	E3 : Culture économique, juridique et managériale (copies dématérialisées)
Mardi 17 mai 2022	14h00 - 18h00	E1 : Culture Générale et Expression (copies dématérialisées)
Mercredi 18 mai 2022	14h00 – 17h00	E5 : Relation client à distance et digitalisation (1ère partie)

CALENDRIER DES ÉPREUVES ORALES		
Du 09 mai au 13 mai 2022	Lycées Ozenne et Sainte-Marie de St Sernin	Langue vivante obligatoire et/ou facultative (sauf anglais et espagnol)
Du 10 au 13 mai 2022 Du 23 au 25 mai 2022	Lycée Issec Pigier 8 rue Françoise d'Eaubonne 31200 Toulouse Lycée Pierre d'Aragon 14 avenue Henri Peyrusse 31605 Muret	E5 : Relation client à distance et digitalisation (2ème partie)
Du 31 mai au 03 juin 2022	Lycée Pradeau la Sède 14 rue Mesclin 65000 Tarbes	E2 : Communication en langue vivante étrangère – Anglais (obligatoire et facultative)
Du 08 au 10 juin 2022	Lycée Clément Marot 59 rue des Augustins 46000 CAHORS	E2 : Communication en langue vivante étrangère - Espagnol (obligatoire et facultative)
Du 13 au 17 juin 2022	Lycée Issec Pigier 8 rue Françoise d'Eaubonne 31200 Toulouse	E4 : Relation client et négociation-vente
Du 20 au 24 juin 2022	Lycée de la Borde Basse Rue comte Emmanuel de las cases 81100 Castres	E6 : Relation client et animation de réseaux

RÉSULTATS		
Vendredi 1^{er} juillet 2022	à partir de 14H00	sur la plateforme Cyclades

CALENDRIER ET MODALITÉS DES OPÉRATIONS PRÉALABLES AUX EXAMENS

OPERATION	DETAIL	CALENDRIER PREVISIONNEL
Transmission des notifications d'aménagements des épreuves	Via Cyclades ; Mise à disposition des notifications sur l'espace personnel des candidats sur Cyclades et sur l'espace Cyclades établissement	A partir du mois de février de l'année de l'examen. Contacter la DEC en cas de notification d'aménagement d'épreuve non reçue début avril (pour le BTS)
Mise à disposition des convocations des candidats	Sur l'espace personnel des candidats sur Cyclades ainsi que sur l'espace cyclades des établissements	Semaine du 11 au 15 avril 2022
Matériel Candidat	Il sera désormais mis à disposition avec la convocation (pour les spécialités pour lesquelles une fiche de matériel candidat aura été élaborée)	Semaine du 11 au 15 avril 2022
Envoi du matériel centre	Etiquettes d'anonymat et listes de correspondance. Envoi par courrier Fréquenceo, aux centres d'épreuves	A partir du 11 avril (une communication sera effectuée ultérieurement)

REMISE DES DOSSIERS

<p>A rendre entre :</p> <p>le lundi 28 mars et le lundi 18 Avril 2022 avant minuit</p> <p><u>DATE IMPERATIVE</u></p>	<p>E4 : Relation client et négociation-vente E6 : Relation client et animation de réseaux EF2 : Engagement étudiant</p>	<p>Dépôt sur la plateforme <u>Démarches Simplifiées</u></p> <p><i>Lien de la démarche fournit ultérieurement</i></p>
---	--	--

REMISE DES LIVRETS SCOLAIRES

<p>Le 10 juin 2022 <u>DATE IMPERATIVE</u></p>	<p>Les livrets scolaires seront triés par ordre alphabétique</p>	<p>Lycée Berthelot</p>
<p>Il est rappelé aux établissements que la présentation du livret scolaire doit se conformer aux directives indiquées dans la circulaire nationale de l'examen.</p>		

Réalisation des stages pour la session 2022 :

Conformément au décret no 2021-786 du 19 juin 2021, le seuil dérogatoire minimal de 4 semaines de stage à effectuer sur l'ensemble du cycle de formation pour se présenter à l'examen du BTS est reconduit pour la session 2022. Toutefois il importe que les candidats effectuent dans la mesure du possible le nombre de semaines de stage prévues par le référentiel de la spécialité.

INSCRITS A LA SESSION 2022

Etablissements	cddts	Etablissements	cddts
INDIVIDUEL/ EAD DEPT 09	2	ESICAD TOULOUSE	20
LP JEAN DURROUX	12	CONT A.MI.PY	17
PURPLE CAMPUS FOIX	14	TSGE ADEFI FORMATION	25
ENSEIGN.DISTANCE DEPT 12	1	CFA FORMAPOSTE	16
LGT ALEXIS MONTEIL	16	ENSEIGN.DISTANCE DEPT 32	2
PURPLE CAMPUS RODEZ	29	LGT CLEMENT MAROT	18
INDIVIDUELS/ EAD DEPT 31	7	ENSEIGN.DISTANCE DEPT 65	2
LPO PIERRE D'ARAGON	26	LTP PRADEAU LA SEDE	27
LGT MARCELIN BERTHELOT	50	GRETA MIDI-PYRENEES SUD	2
LP GABRIEL PERI	16	ENSEIGN.DISTANCE DPT 81	2
TSGE VIDAL	24	LYC JEANNE D'ARC	16
LTP ISSEC PIGIER	28	LPO BORDE BASSE	28
CFA COMMERCE ET SERVICES	27	PURPLE CAMPUS TARN	41
GRETA DE TOULOUSE	5	TSGE DIMENSIONPRO-E.S.O	7
ESARC EVOLUTION TOULOUSE	27	INDIVIDUELS DEPT 82	1
LYCEE SALIEGE	25	LPO JEAN DE PRADES	12
TSGE BILLIERES TOULOUSE	24	CFA IFA 82 CCI MONTAUBAN ET T-GNE	23
TSGE ADONIS	3		

1. ORGANISATION DES ÉPREUVES PONCTUELLES

1.1. ÉPREUVES ÉCRITES

Les épreuves écrites se dérouleront dans les établissements suivants, dénommés « CENTRES D'ÉCRITS » :

CENTRES D'ÉCRIT	ORIGINE DES CANDIDATS
Lycée Jean Durroux – Ferrières sur Ariège (28 candidats)	Lycée Jean Durroux (12), Purple campus Foix (14), EAD 09 (1), Individuel 09 (1)
Lycée Alexis Monteil – Rodez (46 candidats)	Lycée Alexis Monteil (16), Purple campus Rodez (29), EAD 12 (1)
Lycée ISSEC Pigier– Toulouse (114 candidats)	ISSEC Pigier (28), Greta de Toulouse (5), ESARC (27), Lycée Saliège (25), Billières (24), ADONIS (3), Individuels 32 (2)
Lycée Pierre d'Aragon – Muret (94 candidats)	Lycée Pierre d'Aragon (26), TSGE Vidal (24), AMIPY (17), ESICAD Toulouse (20), Individuel 31 (4), EAD 31 (3)
Lycée Berthelot – Toulouse (75 candidats)	Lycée Berthelot (50), ADEFI Formation (25)
Lycée Gabriel Péri – Toulouse (16 candidats)	Lycée Gabriel Péri (16)
CFA Commerce & Services - Blagnac (43 candidats)	CFA Commerce et Services (27), CFA Formaposte (16)
Lycée Clément Marot – Cahors (18 candidats)	Lycée Clément Marot (18)
Lycée Pradeau La Sède – Tarbes (31 candidats)	Pradeau La Sède (27), Greta Midi Pyrénées sud (2) EAD 65 (2)
Lycée Jeanne d'Arc – Mazamet (16 candidats)	Lycée Jeanne d'Arc (16)
Lycée Borde-Basse - Castres (78 candidats)	Lycée Borde-Basse (28), Purple campus Tarn (41), ESO (7), EAD 81 (2)
CFA IFA 82 - Montauban (36 candidats)	CFA IFA 82 (23), Lycée Jean de Prades (12), Individuel 82 (1)

Interdiction de sortie : Pour l'épreuve E51 : pendant toute la durée de l'épreuve
Pour l'épreuve E1 : avant la 2^{ème} heure d'épreuve

Retards aux épreuves : l'accès aux salles de composition lors des épreuves écrites peut être autorisé dans la limite de la première heure, à condition de ne pas laisser sortir les candidats présents pendant ce laps de temps. Les candidats ne pourront bénéficier d'un temps de composition supplémentaire.

Tout candidat en cours de composition et autorisé à sortir de la salle d'examen devra impérativement être accompagné.

Tout candidat absent à une épreuve ou à une sous-épreuve, dont l'absence est non justifiée, sera éliminé de l'examen. La décision portée sur le relevé de notes de l'examen sera « Éliminée »

L'utilisation des moyens de communication (téléphones mobiles, agendas ou messagerie électroniques) sera strictement **interdite** : une annonce sera faite en début d'épreuve, et les surveillants devront être sensibilisés à ce contrôle.

Matériel autorisé : Les candidats sont invités à se munir, par précaution, d'une calculatrice pour la durée de l'examen. L'autorisation ou l'interdiction d'en faire usage sera précisée sur le sujet.

Circulaire n°2015-178 du 1er octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices électroniques :

Les candidats qui disposent d'une calculatrice avec mode examen devront par conséquent l'activer le jour des épreuves et les calculatrices dépourvues de mémoire seront autorisées.

Ainsi tous les candidats composeront sans aucun accès à des données personnelles pendant les épreuves.

Il est important de préciser aux candidats équipés d'une calculatrice avec mode examen, que celui-ci devra être activé pour les épreuves, et à la demande du surveillant, ceci afin d'éviter toute rupture d'égalité entre les candidats concernant l'accès à la mémoire des calculatrices et aux données qu'elles contiennent.

Attention : l'activation du mode examen sera effectué par le surveillant. Les candidats devront arriver sans avoir mis en place le mode examen.

1.2. ÉPREUVES ORALES

1.2.1. DÉPÔT DES DOSSIERS

Les dossiers professionnels sont désormais dématérialisés et devront être déposés sur la plateforme *Démarches simplifiées*, directement par chaque candidat selon la procédure et le calendrier prévus.

Pour les épreuves passées en ponctuel, le dépôt des dossiers sur *Démarches simplifiées* se fera pour les épreuves :

- E4 : Relation client et négociation- vente
1 fichier PDF regroupant les 2 fiches descriptives d'activités professionnelles + 1 fichier PDF attestant de la réalité des activités décrites (selon la situation du candidat : attestations de stages, d'activités ou certificats de travail).
- E6 : Relation client et animation de réseaux
1 fichier PDF regroupant les 3 fiches descriptives d'activités professionnelles + 1 fichier PDF pour l'étude réflexive réseau + 1 fichier PDF attestant de la réalité des activités décrites (selon la situation du candidat : attestations de stages, d'activités ou certificats de travail).
- EF2 : Engagement étudiant
Fiche « Engagement étudiant » si le candidat s'est inscrit à cette épreuve facultative.

Les candidats en formation veilleront à tenir informé leur établissement du dépôt de leur dossier et pourront « inviter » leur référent dans l'établissement sur leur compte.

Les établissements veilleront à contrôler systématiquement le contenu des dossiers de leurs candidats (pièces à fournir, cachets, signatures...). Le dépôt des dossiers pourra être effectué en établissement par les candidats, sous l'autorité de l'établissement / de l'enseignant référent. Il incombe à chaque établissement d'assurer le suivi des dépôts des dossiers par les candidats et d'identifier à l'avance les éventuelles difficultés.

En cas de dossier non-conforme, le candidat et son établissement en seront informés au moins 1 semaine avant le début de l'épreuve concernée.

Chaque candidat devra se présenter aux épreuves avec un exemplaire « papier » de son dossier et les supports numériques éventuellement requis.

En dehors du dossier déposé avant l'épreuve sur *Démarches simplifiées*, le candidat apporte le jour de l'épreuve tout document qu'il estime pouvoir venir en appui de sa prestation

Des instructions sur l'organisation de ces épreuves sont données en annexes de la présente circulaire.

1.2.2. CONTRÔLE DE CONFORMITÉ DES DOSSIERS PROFESSIONNELS

La constatation de non-conformité du dossier concernant l'un des points suivants **entraîne l'attribution de la note « NV » (non valide) à l'épreuve correspondante :**

- absence de dépôt de dossier
- dépôt hors délai
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation
- absence de signature ou de visa sur les documents constituant le dossier par les personnes habilitées à le faire

En cas de doute sur la conformité à la réglementation du dossier d'un candidat présent, l'interrogation et l'évaluation seront conduites normalement. En fin d'interrogation, le cas sera signalé au président du jury et la notation sera mise sous réserve de vérification.

LA NON CONFORMITÉ DU DOSSIER INTERDIT AU CANDIDAT - MÊME PRÉSENT - DE SUBIR L'ÉPREUVE. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

LA MENTION "NV" (non valide) figurera à la place de la note sur la grille d'évaluation ainsi que sur les bordereaux de notation en face du nom du candidat. **ELLE ENTRAÎNE L'ÉLIMINATION DU CANDIDAT.**

1.2.3. DÉROULEMENT DES INTERROGATIONS ORALES

Toutefois, les centres d'examen ne fournissent aucun matériel au candidat. L'accès au réseau de télécommunications ne peut être garanti. Le (la) candidat(e) doit donc disposer d'un matériel autonome et fonctionnel lui permettant de répondre aux exigences de l'épreuve. Il peut s'agir d'un ordinateur portable, d'une tablette, d'un téléphone intelligent (Smartphone) ou de tout autre moyen de communication qui lui assure l'accès à ses documents, la possibilité de les consulter et de les modifier au regard des attendus de l'épreuve. Le (la) candidat (e) peut disposer d'un ou plusieurs de ces appareils. Il doit être en mesure d'assurer la continuité de fonctionnement durant le temps de l'épreuve et ne peut pas compter sur une source d'énergie dans la salle d'interrogation. Si le (la) candidat(e) souhaite avoir un accès au réseau internet, il doit assurer lui-même la connexion.

Les modèles d'attestation de stage et de certificat de travail, seuls modèles devant figurer au dossier des candidats sont disponibles dans la circulaire nationale.

Nouveautés session 2022 : certification obligatoire en anglais et certification « PIX »

Certification en anglais : ANNULLATION DE L'ÉPREUVE POUR LA SESSION 2022.

La certification des compétences numériques, délivrée par le groupement d'intérêt public PIX, est mise en place dans l'enseignement scolaire public et privé sous contrat et dans l'enseignement supérieur. Elle a pour objet d'évaluer les compétences numériques acquises notamment par les étudiants inscrits en dernière année des formations dispensées en lycée public et privé sous contrat dont les sections de technicien supérieur. Cette certification est obligatoire à partir de cette année pour les étudiants de BTS sous statut scolaire dans les établissements publics et privés sous contrat mais son obtention est sans incidence sur l'obtention du diplôme.

LIVRETS SCOLAIRES

A compter de la session 2015, la duplication des livrets scolaires des candidats de seconde année de BTS est assurée par chaque établissement de formation. Le modèle de livret scolaire de chaque spécialité de BTS figure dans les circulaires nationales d'organisation transmises chaque année par mes services. Les livrets scolaires devront être imprimés sur bristol blanc, recto-verso, format A4, environ 205 gr.

Dans un souci d'uniformité de présentation et d'anonymat (en particulier l'ordre et la disposition des rubriques figurant sur les courbes élèves/classe), je vous demande de respecter scrupuleusement ces consignes de duplication. Tout livret scolaire ne remplissant pas les critères de duplication ne sera pas présenté aux membres du jury.

L'envoi des livrets scolaires sera effectué par vos soins au centre de délibération pour le 10 juin 2022.

Afin de faciliter les manipulations sur le centre de délibération, une liste nominative des étudiants sera jointe à l'envoi.

Les livrets scolaires seront transmis aux établissements de formation début septembre. Ils seront à remettre aux élèves et à conserver le cas échéant. Les livrets scolaires seront renvoyés aux candidats de l'enseignement à distance début septembre.

2. RELEVÉ DE NOTES ET DIPLÔMES

Les relevés de notes seront disponibles sur l'espace Cyclades des candidats dès le lendemain de la publication des résultats.

Tout changement d'adresse devra être indiqué dans les plus brefs délais au service des examens.

Les diplômes des candidats scolaires seront adressés par le Rectorat aux établissements à partir de la fin du mois de septembre 2022 afin de les remettre aux lauréats.

Les diplômes des candidats individuels leur seront envoyés par mes services à la même période.

3. ARCHIVAGE

L'archivage des copies, grilles d'évaluation et documents d'examen (sauf PV de délibération) est réalisé par chaque centre d'examen, conformément aux dispositions des circulaires rectorales du 8 juillet 2014 et du 26 novembre 2020.

Les diplômes non retirés, lorsqu'ils sont établis par l'académie de Toulouse, sont à conserver dans l'établissement pendant 5 ans puis à renvoyer à la cellule archives du Rectorat de Toulouse pour conservation.

Pour le Recteur et par délégation,
Pour le Secrétaire Général empêché,
La Directrice des Examens et Concours



Christine PELATAN

PJ : annexes

LISTE DES ANNEXES

ATTESTATION DE STAGE	ANNEXE 1
E4 : FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE	ANNEXE 2
E6 : FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE ETUDE REFLEXIVE RESEAU	ANNEXE 3
FORMULAIRE DE RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT ETUDIANT	ANNEXE 4

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

SESSION 2022

FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE

E4 – RELATION CLIENT ET NÉGOCIATION VENTE

N° :	<input type="radio"/> Négociation Vente et Accompagnement de la Relation Client	<input type="radio"/> Organisation et Animation d'un Evènement commercial
TITRE :		
Nom :	Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ		
Nom de l'organisation		
Adresse/Code postal/Ville		
Type de Structure		
Offre commerciale ¹		
Type(s) de client(s)		
Méthodes de Vente		
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ		
Date(s) :	Lieu de l'activité :	
Historique/Problématique de l'activité		
Acteurs concernés (Statuts/Rôles/Motivations)		
Objectifs opérationnels		
DÉROULEMENT DE L'ACTIVITÉ		
	Phases	Outils mobilisés
Résultats		
Difficultés rencontrées		

¹ Annexe à joindre obligatoirement à la fiche (1 feuille recto verso de 2 pages)

CIBLAGE ET PROSPECTION

Démarche		
Objectifs fixés		
Activités réalisées		Outils mobilisés
Résultats obtenus		

Bilan réflexif

Atouts et points d'appui	Solutions mises en œuvre	Propositions d'amélioration

EXPLOITATION ET MUTUALISATION DE L'INFORMATION COMMERCIALE

Informations sur le marché, les clients, le secteur, etc.	
Objectifs fixés	

Démarche de veille

Sources utilisées	Outils mobilisés

Contribution à l'expertise commerciale de l'organisation

--

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT			
SESSION 2022			
FICHE DESCRIPTIVE D'ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE			
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX			
N° :	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de distributeurs	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de partenaires	<input type="checkbox"/> Animation de réseau de vente directe
TITRE :			Activité(s) réelle(s) vécue(s) : OUI <input type="radio"/> NON <input type="radio"/>
Nom :		Prénom :	N° Candidat :
CADRE DE L'ACTIVITÉ RÉSEAU			
Nom de l'organisation			
Adresse/Code postal/Ville			
Type de Structure			
Offre commerciale			
Acteurs du réseau (y compris les clients)			
ANALYSE DE L'ACTIVITÉ RÉALISÉE AU SEIN DU RÉSEAU			
Périodes			
Présentation générale du réseau			
Contexte			
Diagnostic du réseau			

Animation(s) du réseau	
Méthodologie(s) d'animation (Démarche)	
Résultats	
Préconisations	
Liste de ressources et supports	

BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client
E6 – RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RÉSEAUX
SESSION 2022

NOM du Candidat :

Prénom du Candidat :

N° Candidat :

N° Commission :

Date :

Étude réflexive réseau

THÈME

PROBLÉMATIQUE

DÉVELOPPEMENT STRUCTURÉ
(2 pages maximum – Recto Verso)

**Formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant
en application de l'article D643-15-1 du code de l'éducation*1****Candidat au brevet de technicien supérieur
Négociation et Digitalisation de la Relation Client****Session 2022**

Intitulé de l'épreuve obligatoire à la suite de laquelle le candidat présente à titre facultatif l'unité
« engagement étudiant » : E6 - Relation client et animation de réseaux

Nom et prénom du candidat :

Numéro d'inscription :

Nature de l'engagement justifiant la demande (bénévolat, activité professionnelle, service civique, etc.) :

.....
.....

Organisme d'accueil (association, entreprise, etc.) :

Nom de l'organisme :

Adresse postale :

Personne référente (prénom, nom, fonction, téléphone et adresse e-mail) :

Période de l'engagement : du .../.../... au .../.../...

Durée de l'engagement (précisez le nombre d'heures par semaine ou par mois) :

Description de votre projet dans le cadre de votre engagement :

Intitulé de la mission :

Votre statut/ fonction (votre rôle) :

Quelles sont vos activités/vos tâches :

Quelles sont les compétences que vous pensez avoir développées dans le cadre de votre mission, en lien notamment avec votre formation :

Précisez en quelques lignes le rapport que vous établissez entre les acquis de votre expérience professionnelle ou bénévole et les compétences, connaissances et aptitudes à acquérir dans le cadre de votre formation conduisant au brevet de technicien supérieur :

Je soussigné (e)

M./ Mme

atteste sur l'honneur de l'authenticité des éléments rapportés dans ce formulaire.

**1 - D643-15-1 du code de l'éducation :*

« Les compétences, connaissances et aptitudes que le candidat a acquises dans l'exercice des activités mentionnées à l'article L. 611-9 et qui relèvent de celles prévues par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité de brevet de technicien supérieur sont validées à l'examen, à la demande du candidat.

La demande de validation est formulée par le candidat au plus tard à la date limite d'inscription à l'examen.

La validation prend la forme d'une unité que le candidat présente à titre facultatif à la suite de l'épreuve obligatoire mentionnée par le référentiel d'évaluation de chaque spécialité du diplôme.

Les mêmes activités ne peuvent donner lieu qu'à une seule validation des compétences, connaissances et aptitudes acquises. »