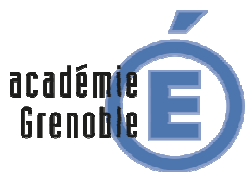




Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Grenoble, le 28 février 2019

RÉGION ACADÉMIQUE
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE

MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION

NOTE A L'ATTENTION DES CANDIDATS INDIVIDUELS

Rectorat

Objet : note d'informations aux candidats individuels du BTS « Négociation et Relation Client », session 2019.

Division
des Examens
et Concours

J'ai l'honneur de vous adresser les instructions relatives à l'organisation de la session 2019 du brevet de technicien supérieur « Négociation et Relation Client ».

Bureau BTS - 216

La présente note comporte 5 annexes, numérotées de I à V.

Réf. : 2019-75/dec4bts/AML

Affaire suivie par :
Anne-Marie Landriscina

I – ORGANISATION DE L'EXAMEN - CENTRES D'EXAMEN :

Téléphone :
04 76 74 75 16

Le calendrier et les horaires d'épreuves de l'examen figurent en **annexe I** de la présente note d'informations.

Mél :
Anne-marie.landriscina
@ac-grenoble.fr

• **Epreuves écrites :**

Vous trouverez, en **annexe II** de la présente circulaire, les centres d'examen prévus pour le passage de l'ensemble des épreuves écrites auxquels vous êtes rattaché(e) en tant que candidat individuel.

Adresse postale :
7, place Bir-Hakeim
CS 81065 –
38021 Grenoble cedex 1

Pour la session 2019, tous les modèles de calculatrices avec fonctionnement autonome, lorsque le sujet de l'examen en mentionne la possibilité d'utilisation, sont autorisés. Pour les candidats équipés d'une calculatrice avec le mode examen, celui-ci ne devra pas être activé.

IMPORTANT :

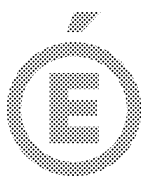
Les thèmes concernant l'enseignement de « culture générale et expression » pour la session 2019 ont été publiés au BO n°10 du 8 mars 2018 – note de service n°2018-028 du 8 février 2018.

Le référentiel du BTS NRC est consultable sur le lien suivant :

<https://www.sup.adc.education.fr/btslst/>

La circulaire nationale (extraits) et les annexes vous ont été transmises par mail du 21/01/19.

- **Epreuves orales et pratiques :**



Les épreuves orales de langues vivantes étrangères auront lieu **du 22 au 24 et du 27 au 29 mai 2019** dans différents centres en fonction du département d'inscription du candidat.

ATTENTION : Les dates et lieux des épreuves orales de langues vivantes « **rare** » (langues vivantes autres qu'allemand, anglais, espagnol et italien), feront l'objet d'une autre organisation. Ces informations vous seront communiquées par le biais de votre convocation.

2/10

Pour l'épreuve orale E4 « **Communication Commerciale**, un seul centre d'interrogation est prévu **à l'Institution Robin – 1, Cours Brillier – 38200 VIENNE**.

Pour l'épreuve E6 « **Conduite et Présentation des Projets Commerciaux** » (CPPC), 5 centres d'examen sont prévus (voir Annexe V de la présente note).

A noter que le téléphone portable n'est pas autorisé pour gérer son temps pour les différentes étapes de l'évaluation des épreuves E4 et E6, pour cela se munir d'une montre.

Pour les candidats qui possèdent un livret scolaire, ce dernier devra être remis au chef de centre des épreuves écrites le jour de la première épreuve.

IMPORTANT : Les candidats ayant bénéficié d'un aménagement de formation, d'une réduction ou d'une dispense de stage devront **OBLIGATOIREMENT** fournir, au moment du dépôt de leurs dossiers, une copie du courrier de notification qui leur a été délivré.

II – CONTROLE DE CONFORMITE DES DOSSIERS (EPREUVES E4 et E6) :

Conformément aux dispositions de l'arrêté du 22 juillet 2008, la constatation de non conformité du dossier entraîne l'attribution de la mention « non valide » à l'épreuve correspondante. Le candidat, même présent à la date de l'épreuve, ne peut être interrogé. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

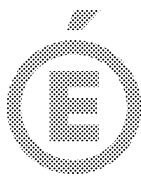
Dans le cas où, le jour de l'interrogation, le jury a un doute sur la conformité du dossier, il interroge néanmoins le candidat. L'attribution de la note est réservée dans l'attente d'une nouvelle vérification mise en œuvre selon des modalités définies par les autorités académiques. Si, après vérification,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

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 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.

EPREUVE E4 « COMMUNICATION COMMERCIALE » :

Dépôt des dossiers (**deux exemplaires**) par les candidats **le vendredi 3 mai 2019, délai de rigueur, à l'Institution Robin – à l'attention de M. TORRESAN Jérémie, directeur - BTS NRC E4 – 1, Cours Brillier – 38200 VIENNE.**



ÉPREUVE E6 « CONDUITE ET PRESENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX » :
pour tous les candidats

Dépôt des dossiers (deux exemplaires) par les candidats le vendredi 3 mai 2019, délai de rigueur, à l'Institution Robin – à l'attention de M. TORRESAN Jérémie, directeur - BTS NRC E6 – 1, Cours Brillier – 38200 VIENNE.

Pour ces deux épreuves, se reporter aux annexes III & IV de la présente note pour plus d'informations.

Il appartient au candidat de prendre ses dispositions pour que les dossiers parviennent à cette date butoir dans son centre de rattachement.

3/10

III – JURY DE DELIBERATIONS - RELEVES DE NOTES - DIPLOMES :

Les délibérations du jury se tiendront au LPO Louise Michel - Grenoble

Le lundi 1^{er} juillet 2019 à 14h00

sous la présidence de M. Philippe IDELOVICI, IA-IPR d'Economie et Gestion

Résultats : la liste des résultats sera affichée dans le centre des délibérations, dans les différents établissements, et pourra être consultée sur le site internet de l'académie de Grenoble.

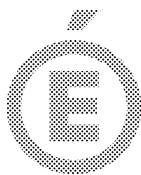
Les relevés de notes seront envoyés à chaque candidat par mes services à l'issue des délibérations.

Les diplômes seront adressés par courrier à chaque lauréat dans la première quinzaine du mois d'octobre 2019.

IV – FRAUDE A L'EXAMEN :

Les fraudes aux examens et concours de l'enseignement techniques sont régies par l'arrêté ministériel du 19 mai 1950 (RLR 540-3).

V – DOSSIERS MEMOIRE :



Les dossiers-mémoire sont conservés dans les centres d'examen jusqu'à la fin de la session suivante.

4/10

Pour la rectrice et par délégation,
Le chef de la division des examens et concours

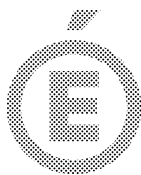
Laurence Giry

Liste annexes :

I	Calendrier des épreuves et centres d'examens des épreuves orales
II	Centres des épreuves écrites
III	Consignes pour dossier E4-
IV	Consignes pour dossier E6-
V	Centres épreuve E6-

ANNEXE I

CALENDRIER DES EPREUVES BTS NRC - SESSION 2019



Epreuves écrites :

5/10

Dates	Horaires	Epreuves	Coef	Nature
Lundi 13 mai 2019	14h00 à 18h00 2h de loge (1)	E3-A – Economie-Droit	2	écrit
Mardi 14 mai 2019	14h00 à 18h00 2h de loge (1)	E1 – Culture générale et expression	3	écrit
Mercredi 15 mai 2019	14h30 à 17h30 2h de loge (1)	E3-B – Management des entreprises	1	écrit
Jeudi 16 mai 2019	13h00 à 18h00 3h de loge (2)	E5 – Management et gestion d'activités commerciales	4	écrit

(1) aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2^{ème} heure des épreuves.

(2) aucune sortie des salles n'est autorisée **avant la fin de la 3^{ème} heure des épreuves.**

Epreuves orales :

Epreuve E4 « Communication commerciale » :

CENTRE d'examen : Institution Robin – 1, cours Brillier à Vienne				
Dates	Horaires	Epreuve	Coef	Nature
Du 22 au 24 mai et Du 27 au 28 mai 2019	A partir de 8h00	E4 -Communication Commerciale	4	Oral

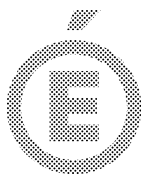
Epreuve E6 « conduite et présentation de projets commerciaux » :

Dates	Horaires	Epreuve	Coef	Nature
Du 3 au 7 juin et du 11 au 14 juin 2019	A partir de 8h00	E6- Conduite et Présentation de Projets Commerciaux	4	Pratique

Se reporter à l'annexe V de la présente note pour les différents centres.

ANNEXE I (suite)

CALENDRIER DES EPREUVES BTS NRC - SESSION 2019



Epreuves orales obligatoires de langues vivantes étrangères :

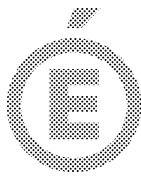
6/10

Dates	Horaires	Epreuves	Coef	Nature
Du 22 au 24 mai 2019 et Du 27 au 29 mai 2019	A partir de 9h00	E2 et EF1 : langues obligatoires vivantes étrangères et langues facultatives	3 EF1 1	Oral
Langues vivantes rares				
Les 7, 9 et 10 mai 2019 : arabe – portugais – russe & turc & du 4 au 6 juin 2019 : les autres langues.				

Les centres seront précisés sur la convocation aux examens que vous recevrez début avril.

ANNEXE II

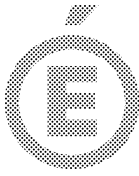
RATTACHEMENT DES CANDIDATS INDIVIDUELS DANS LES CENTRES D'ECRITS



7/10

CENTRES	ÉTABLISSEMENTS RATTACHÉS
LYCÉE MARCEL GIMOND – AUBENAS	CANDIDAT LIBRE ARDECHE → 2
LYCÉE JULES ALGOUD LAFFEMAS – VALENCE	CNED DOMICILIE ARDECHE → 1 ENS. DISTANCE CANDIDAT DROME → 4 CANDIDAT LIBRE DROME → 8 CANDIDATS LIBRE ISERE → 2
LYCÉE MARIE CURIE – ECHIROLLES	CANDIDATS LIBRE ISERE → 11 CNED DOMICILIE ISERE → 1 ENS. DISTANCE CANDIDAT ISERE → 1
LYCÉE PRIVE ROBIN – VIENNE	CANDIDAT LIBRE ISERE → 1
LYCÉE L'OISELET BOURGOIN-JALLIEU	CANDIDAT LIBRE ISERE → 4 CNED DOMICILIE ISERE → 1 ENS. DISTANCE CANDIDAT ISERE → 2
LYCÉE MONGE – CHAMBERY	CANDIDAT LIBRE SAVOIE → 2 CNED DOMICILIE SAVOIE → 1 ENS. DISTANCE CANDIDAT SAVOIE → 1
LYCÉE JEANNE D'ARC – ALBERTVILLE	CANDIDAT LIBRE SAVOIE → 2 CNED DOMICILIE SAVOIE → 1
LYCÉE LA VERSOIE – THONON LES BAINS	CANDIDAT LIBRE HAUTE-SAVOIE → 2 CNED DOMICILIE HAUTE-SAVOIE → 2
LYCÉE CH. BAUDELAIRE – CRAN GEVRIER	CANDIDAT LIBRE HAUTE-SAVOIE → 3 CNED DOMICILIE HAUTE-SAVOIE → 5 ENS. DISTANCE CANDIDAT HAUTE-SAVOIE → 1

ANNEXE III



Consignes pour le dossier de l'épreuve E4 « Communication Commerciale »

8/10

ÉPREUVE E4 « COMMUNICATION COMMERCIALE » :

Le dossier comporte les fiches descriptives de trois situations de communication – négociation commerciale orale réelles vécues et/ou observées au cours de la formation du candidat en entreprise, à l'occasion des missions préparatoires ou des projets commerciaux, ou encore lors de son activité professionnelle. Au moins une de ces trois fiches porte sur une situation de négociation-vente et sur une de management.

Pour décrire la situation, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présentée en annexe IV-1 de la circulaire nationale. Toutes les rubriques devront **impérativement** être renseignées.

Les 2 pages annexes ajoutées à la fiche E4, bien que non obligatoires, sont fortement conseillées pour permettre au jury d'interrogation de mieux cerner le contexte de chaque situation.

Il est conseillé de fournir le dernier relevé de notes pour les candidats redoublants.

Pour les candidats redoublants :

Les trois fiches de communication pourront porter sur les situations vécues ou observées soit pendant les deux premières années de préparation soit pendant l'année de redoublement.

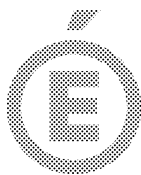
Les fiches doivent obligatoirement être rédigées à l'aide d'un traitement de texte et transmises dans une chemise cartonnée au nom de l'étudiant, (sans élastique, ni attache) et contenant les 3 fiches E4 en double exemplaire (6 fiches).

Conseils :

1. 10 premières minutes : comparer les 2 situations par une analyse approfondie et avec des outils pertinents pour cette première partie dans le temps imparti.
2. 20 minutes de simulation : respecter toutes les étapes de l'entretien (de la prise de contact à la prise de congé avec des outils adaptés à la situation).
3. 10 minutes d'auto-évaluation : analyser l'entretien avec les points forts et les points à améliorer.

NB : les fiches managériales représentent 30% des changements de paramètres des fiches sélectionnées.

ANNEXE IV



Consignes pour le dossier de l'épreuve E6 « Conduite et Présentation de Projets Commerciaux »

ÉPREUVE E6 « CONDUITE ET PRÉSENTATION DE PROJETS COMMERCIAUX » :

9/10

Le dossier comprend :

- les attestations de stages (autant d'attestations que de lieux de stage différents - voir modèle en annexe VI-1) pour les candidats relevant de la forme initiale
- le ou les certificat(s) de travail ou la photocopie du contrat de travail pour les autres candidats (**le certificat ou le contrat de travail doit attester le début et la fin du contrat**)
- la ou les fiches descriptives d'un ou de(s) projet(s) pour les candidats de la formation initiale ou de l'alternance (contrat d'apprentissage ou autre) : pour décrire les projets commerciaux, le candidat utilisera **obligatoirement** la fiche présentée en annexe VI-2 de circulaire nationale
- **il est conseillé de fournir le dernier relevé de notes pour les candidats redoublants.**

Ce dossier sera obligatoirement rédigé à l'aide d'un traitement de texte.

Le dossier doit être transmis dans une chemise cartonnée au nom de l'étudiant, (sans** élastique, ni attache) et contenant la **fiche E6 en double exemplaire, le tout non agrafé.****

Un seul envoi, en séparant les dossiers E4 et E6.

Pour les candidats redoublants :

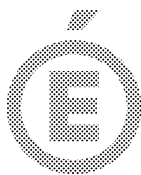
Tous les candidats sont tenus d'effectuer un ou des projets pendant leur année de redoublement. S'ils attestent de la durée réglementaire de stage pour se présenter à l'examen, ils ne sont pas tenus d'effectuer une nouvelle période de stage pendant leur année de redoublement. Cependant, en fonction des résultats obtenus à l'épreuve E6 et des appréciations portées, ils peuvent effectuer une nouvelle période de stage, afin notamment de préparer un nouveau projet commercial. Ils sont en effet soumis à la même réglementation que les autres candidats.

Lors de l'épreuve, ils devront présenter un projet commercial réalisé soit pendant leur année de redoublement soit pendant les années antérieures, sous réserve que l'action retenue soit d'ampleur suffisante pour respecter toutes les caractéristiques d'un projet.

NB : Vous êtes prié(e) de prendre contact avec le chef de centre dans lequel vous êtes affecté(e), avant le début de l'épreuve, pour prendre connaissance des matériels existants.

Pour tous les candidats, avoir une version papier du dossier & annexes présentés le jour de votre épreuve (si défaillance technique).

ANNEXE V



Epreuve pratique : « Conduite et Présentation de Projets Commerciaux » (CPPC)

10/10

CENTRES	ÉTABLISSEMENTS RATTACHÉS
LYCÉE JULES ALGOUD LAFFEMAS – VALENCE Du lundi 3 juin au vendredi 7 juin 2019	CANDIDAT LIBRE ARDECHE → 2 CNED DOMICILIE DROME → 4 CANDIDAT LIBRE DROME → 4 CANDIDATS LIBRE ISERE → 1
LYCÉE MARIE CURIE – ECHIROLLES Du lundi 3 juin au jeudi 6 juin 2019	CANDIDATS LIBRE ISERE → 5 CNED DOMICILIE ISERE → 1
LYCEE P. DUCHESNE - ITEC Du mercredi 12 juin au 14 juin 2019	CANDIDATS LIBRE ISERE → 1 CNED DOMICILIE ISERE → 1
LYCEE L'OISELET BOURGOIN-JALLIEU Du lundi 3 juin au jeudi 6 juin 2019	CANDIDAT LIBRE ISERE → 2 CNED DOMICILIE ISERE → 3
LYCEE MONGE – CHAMBERY Du mardi 11 juin au vendredi 14 juin 2019	CNED DOMICILIE SAVOIE → 3
LYCÉE LA VERSOIE – THONON LES BAINS Du mardi 11 juin au jeudi 13 juin 2019	CANDIDAT LIBRE HAUTE-SAVOIE → 1 CNED DOMICILIE HAUTE-SAVOIE → 2
LYCÉE CH. BAUDELAIRE – CRAN GEVRIER Du mardi 11 juin au vendredi 14 juin 2019	CANDIDAT LIBRE HAUTE-SAVOIE → 1 CNED DOMICILIE SAVOIE → 5