

Grenoble, le 22 juillet 2020

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

INSTRUCTIONS relatives à l'organisation du BTS NEGOCIATION et DIGITALISATION de la RELATION CLIENT

CANDIDATS session de septembre 2020

Rectorat

J'ai l'honneur de vous adresser les instructions relatives à l'organisation de la première session du brevet de technicien supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client - NDRC », session de septembre 2020.

**Division
des Examens
et Concours**

La présente note comporte 3 annexes, numérotées de I à III.

Bureau BTS - 216

Toutes les épreuves seront évaluées en ponctuel.

Affaire suivie par :
Anne-Marie Landriscina

Téléphone :
04 76 74 75 16

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

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

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

- **Epreuves écrites :**

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

Epreuve E5 –partie écrite : aucun document autorisé – calculatrice autorisée ou non selon mention portée sur le sujet.

Pour la session 2020, lorsque le sujet de l'examen en mentionne la possibilité d'utilisation, tous les modèles de calculatrices à fonctionnement autonome avec mode examen, ainsi que les calculatrices dépourvues de mémoire, sont autorisés.
Pour les candidats équipés d'une calculatrice avec mode examen, celui-ci ne devra être activité durant les épreuves que sur instruction du surveillant.

IMPORTANT :

Les thèmes concernant l'enseignement de « culture générale et expression » en 2^{ème} année de BTS pour la session 2020 ont été publiés au BOEN n°10 du 7 mars 2019 – note de service n°2019-019 du 12 février 2019.

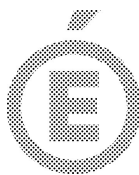
Le référentiel du BTS NDRC est consultable sur le lien suivant :

https://enqdip.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.PDF

La circulaire nationale (extraits) et les annexes vous ont été transmises par mail du 22/01/20.

- Epreuves orales et pratiques :

Votre convocation vous indiquera la date et le lieu pour votre épreuve orale de langue vivante étrangère (données non définies à ce jour).



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.

EPREUVE E4 « RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE » :

un **SEUL** centre d'examen, le lycée LPO Lycée des métiers Algoud-Laffemas - 37/39 rue Barthélémy de Laffemas - 26901 VALENCE Cedex.

Dépôt du dossier (deux exemplaires) par les candidats le vendredi 28 août 2020, délai de rigueur, au LPO Lycée des métiers Monge– à l'attention de Mme VIGNE PAULHAN Nathalie, proviseure adjointe - BTS NDRC E4 – 119, avenue Marius Berroir – 73000 CHAMBERY.

EPREUVE E6 « RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX » :

un **SEUL** centre d'examen, LPO Lycée des métiers Monge - 119, avenue Marius Berroir – 73000 CHAMBERY

Dépôt du dossier (deux exemplaires) par les candidats le vendredi 28 août 2020, délai de rigueur, au LPO lycée des métiers Monge– à l'attention de Mme VIGNE PAULHAN Nathalie, proviseure adjointe - BTS NDRC E6 – 119, avenue Marius Berroir – 73000

Pour les épreuves E4 & E6, se reporter à l'annexe 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.

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.

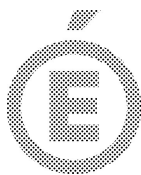
Les épreuves facultatives pour les sessions de 2020 sont annulées.

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 ou d'expérience professionnelle 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.

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

Les délibérations du jury se tiendront au

Date et lieu à définir

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 à son domicile fin octobre/début novembre 2020.

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).

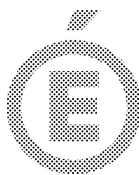
V – DOSSIERS MEMOIRE :

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

Liste annexes :

I	Calendrier des épreuves et centres d'examens des épreuves orales
II	Centres des épreuves écrites
III	Instructions épreuves professionnelles

CALENDRIER DES EPREUVES BTS NRC - SESSION SEPTEMBRE 2020



Epreuves écrites :

DATES	HORAIRES	ÉPREUVES
Lundi 14 septembre 2020	14h00 – 18h00	Culture économique, juridique et managériale
Mardi 15 septembre 2020	14h00– 18h00	Culture générale et expression
Mercredi 16 septembre 2020	14h00 – 17h00	Relation client à distance et digitalisation (1ère partie)

Épreuves E1 « culture générale et expression » & E3 « culture économique, juridique et managériale » : aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2^{ème} heure des épreuves.

Épreuve E5 (1ère partie) « Relation client à distance et digitalisation » : aucune sortie des salles n'est autorisée **avant la fin de l'épreuve**.

Le candidat sera informé du centre exact auquel il est rattaché par le biais de sa convocation.

Epreuves orales :

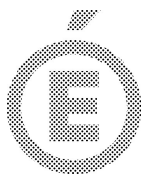
Epreuve E4 « Relation client et négociation-vente » :

Centre	Dates	Coef	Nature
LPO Lycée des métiers Algoud-Laffemas 37/39 rue Barthélémy de Laffemas - 26901VALENCE Cedex.	Le mardi 22 septembre 2020 A partir de 8h00 (26 candidats – annexe III)	5	Oral 1h + 40min de préparation en loge

Pour les candidats redoublants :

Les deux fiches descriptives d'activités professionnelles devront porter sur des activités réalisées dans un contexte réel soit pendant les deux premières années de préparation soit pendant l'année de redoublement.

Se référer à la circulaire nationale (p7 à 11) transmise par mail du 22/01/20.



CALENDRIER DES EPREUVES BTS NRC - SESSION SEPTEMBRE 2020

Epreuve E5 – 2^{ème} partie : « Relation client à distance et digitalisation » :

Centre	Dates	Coef	Nature
LPO Lycée des métiers Algoud-Laffemas 37/39 rue Barthélémy de Laffemas - 26901VALENCE Cedex.	Le mardi 22 septembre 2020 A partir de 8h00 et 13h00 (36 candidats – annexe III)	2	Pratique 40min

Se référer à la circulaire nationale (p11 à 13) transmise par mail du 22/01/20.

Epreuve E6 « Relation client et animation de réseaux » :

Dates	Horaires	Coef	Nature
LPO Lycée des métiers Monge - 119, avenue Marius Berroir – 73000 CHAMBERY	Le jeudi 24 septembre 2020 A partir de 8h00 et 13h00 (37 candidats – annexe III)	3	Oral 40 minutes

Se référer à la circulaire nationale (p14 à 17) transmise par mail du 22/01/20.

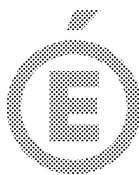
Ce dossier sera rédigé à l'aide d'un traitement de texte.

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

Pour les candidats redoublants :

Tous les candidats sont tenus d'effectuer **3 fiches descriptives d'activités professionnelles** de nature différente selon le type de réseau (réseau de distributeurs, réseau de partenaires, réseau de vente directe. Au moins l'une de ces activités doit être une activité réelle vécue. De plus tous les candidats doivent effectuer une étude réflexive réseau lui permettant 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. 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.

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.



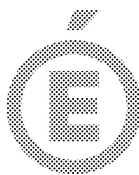
Pour tous les candidats, avoir une version papier du dossier & annexes présentés le jour de votre épreuve (si défaillance technique).

Epreuves orales obligatoires de langues vivantes étrangères :

Dates	Horaires	Epreuves	Coef	Nature
Dates et Lieux non définis à ce jour	A partir de 9h00	E2 : langue obligatoire vivante étrangère	3	Oral
Langues vivantes rares (langue autre qu'allemand, anglais, espagnol et italien)				
Les lieux des <u>épreuves orales de langues vivantes « rares »</u> (langues vivantes autres qu'allemand, anglais, espagnol et italien), feront l'objet d'une autre organisation. Vendredi 11 septembre 2020 Arabe : centre L+GT PR Pierre Termier – Grenoble Portugais – Russe – Turc : LGT PR Philippine Duchesne – La Tronche				

Les centres seront précisés sur la convocation aux examens.

ANNEXE II



RATTACHEMENT DES CANDIDATS INDIVIDUELS DANS LES CENTRES D'ECRITS

CENTRE : 0260019E LGT DR GUSTAVE JAUME PIERRELATTE

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
0070003R	LPO M. GIMOND AUBENAS	3
007003SS	CANDIDAT LIBRE ARDECHE	1
026003SJ	CANDIDAT LIBRE DROME	6
03803CSW	ESECAD	1
0261251U	CCI FORMATION VALENCE	1
0261504U	CFP MONTPLAISIR	1
0690276A	CNED SITE DE LYON	3
	TOTAL	16

CENTRE : 0382920T LGT MARIE CURIE ECHIROLLES

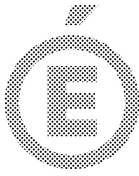
Code établissement	Etablissement	Nb candidats
038003SG	CANDIDAT LIBRE ISERE	13
0381758E	CHARMILLES (apprentis)	1
0381861S	IMT POLE TERTIAIRE	1
0382920T	LGT MARIE CURIE	3
0383369F	SUP FORMATION VOIRON	2
038205SN	ENACO	2
0383350K	ALTERNANCE RHONE-ALPES	1
0690276A	CNED SITE DE LYON	2
	TOTAL	25

CENTRE : 0380008C LPO L'OISELET BOURGOIN

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
0380008C	LPO L'OISELET BOURGOIN	2
0383359V	UFA L'OISELET	1
0381678T	LGT PRIVE ROBIN	1
	TOTAL	4

CENTRE : 0730760E LGT MONGE CHAMBERY

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
0730016W	LGT MONGE CHAMBERY	5
073003SE	CANDIDAT LIBRE SAVOIE	5
0730805D	ECORIS CHAMBERY	2
0731519E	UFA IPAC	1
	TOTAL	13



RATTACHEMENT DES CANDIDATS INDIVIDUELS DANS LES CENTRES D'ECRITS

CENTRE : 0741418P LGT CHARLES BAUDELAIRE CRAN GEVRIER

Code établissement	Établissement	Nb candidats
0690276A	CNED SITE DE LYON	1
074001SH	CNED DOMICILIES HAUTE SAVOIE	1
0740046Y	LGT LA VERSOIE	2
0740098E	ST JOSEPH SALLANCHES	1
0741418P	LGT CH. BAUDELAIRE	1
0741622L	ECORIS ANNECY	1
0741435H	IPAC ANNEMASSE	1
0741627S	UFA IPAC ANNECY	1
074003SA	CANDIDAT LIBRE HAUTE SAVOIE	9
	TOTAL	18

Le candidat sera informé du centre exact auquel il est rattaché par le biais de sa convocation.