



A Toulouse, le 11 mars 2021

Rectorat
Direction des examens et concours
Bureau DEC 5
Courriel dec5@ac-toulouse.fr

Dossier suivi par :
Justine ROUDOT
(gestionnaire)
Tel : 05 36 25 71 28

Jordi LLORENS
(chef de bureau)
Tel : 05 36 25 71 07

CIRCULAIRE ACADEMIQUE D'ORGANISATION

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

**NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA
RELATION CLIENT**

Session 2021

Application de la circulaire nationale émise le 28 janvier 2021 par l'Académie de Clermont-Ferrand.

	DATES	PLATEFORME DEMATERIALISEE
Dépôts des dossiers support des épreuves E4 et E6 en ponctuel	Avant le mardi 4 mai 2021 à 12h00	Démarches simplifiées : <i>Le lien vous sera transmis ultérieurement</i>
ECRITS		
E3 Culture économique, juridique et managériale	Lundi 10 mai 2021 14h00 – 18h00 ⁽¹⁾	<i>Aucun candidat ne doit quitter la salle d'examen :</i> <i>(1) avant la fin de la 2ème heure des épreuves</i> <i>(2) avant la fin de la 3ème heure de l'épreuve</i>
E1 Culture générale et expression	Mardi 11 mai 2021 14h00 – 18h00 ⁽¹⁾	
E5 Relation client à distance et digitalisation (1^{ère} partie)	Mercredi 19 mai 2021 14h00 – 17h00 ⁽²⁾	
EPREUVES ORALES ET PRATIQUES		
E4 Relation client et négociation-vente	Du lundi 07 juin au jeudi 10 juin 2021	Lycée de la Borde Basse Rue comte Emmanuel de las cases 81100 Castres
E2 Communication en langue vivante étrangère (obligatoire et facultative)	Du lundi 31 mai au vendredi 04 juin 2021	Lycée Pradeau la Sède 14 rue Mesclin 65 000 Tarbes
E5 Relation client à distance et digitalisation (2^{ème} partie)	Du mardi 25 mai au mardi 01 juin 2021	- Lycée Issec Pigier 8 rue Françoise d'Eaubonne 31 200 Toulouse - Lycée Pierre d'Aragon 14 avenue Henri Peyrusse 31 605 Muret
E6 Relation client et animation de réseaux	Du lundi 21 juin au jeudi 24 juin 2021	Lycée Issec Pigier 8 rue Françoise d'Eaubonne 31 200 Toulouse
REMISE DES LIVRETS SCOLAIRES	Avant le 11 juin 2021	Lycée Berthelot - à l'attention de Mme Cutajar 14 Rue François Longaud, 31000 Toulouse
PUBLICATION DES RESULTATS	Mardi 06 juillet 2021 à 18h00	http://www.ac-toulouse.fr (rubrique résultats PUBLINET)

Ces horaires doivent être impérativement respectés. Aucune modification ne peut être envisagée.

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 retardataires ne pourront pas 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.

I- EPREUVES ECRITES

Les épreuves se dérouleront dans les établissements dénommés « CENTRES D'ECRITS ».

CENTRES D'ECRITS	ORIGINE DES CANDIDATS
Lycée Jean Durroux – Ferrières sur Ariège (18 candidats)	Lycée Jean Durroux (8), CCI Ariège (7), EAD 09 (1), Individuel 09 (2)
Lycée Alexis Monteil – Rodez (38 candidats)	Lycée Alexis Monteil (17), CCI de Rodez (20), EAD 12 (1)
Lycée ISSEC Pigier– Toulouse (88 candidats)	ISSEC Pigier (40), Ecole Vidal (27), EAD 31 (21),
Lycée Pierre d'Aragon – Muret (49 candidats)	Lycée Pierre d'Aragon (22), ESICAD Labège (19), CFP AMIPY (8)
Lycée Berthelot – Toulouse (75 candidats)	Lycée Berthelot (59), Individuels 31 (16)
Lycée Saliège – Balma (41 candidats)	Lycée Saliège (25), CCI Montauban (13), EAD 82 (1), Individuels 82 (2)
CFA Commerce & Services - Blagnac (107 candidats)	CFA Commerce et Services (17), ESARC Evolution (24), Greta Midi-Py.. centre (1), Billières formation (17), ADEFI Formation (22), CFA Formaposte (11), CCI Montauban (13), EAD 82 (1), Individuels 82 (2)
Lycée Clément Marot – Cahors (18 candidats)	Lycée Clément Marot (17), Individuel 46 (1)
Lycée Pradeau La Sède – Tarbes (24 candidats)	Pradeau La Sède (23), EAD 65 (1)
Lycée Jeanne d'Arc – Mazamet (64 candidats)	Lycée Jeanne d'Arc (17), Lycée Borde-Basse (25), Ecole sup. occitanie (3), EAD 81 (4), CCI Albi (15)
Lycée Jean de Prades - Castelsarrasin (14 candidats)	Lycée Jean de Prades (14)

Les candidats utiliseront pour les épreuves écrites, le papier de composition modèle national, fourni par la Direction des Examens et Concours.

Les candidats sont invités à se munir, par précaution, d'une calculatrice pour la durée de l'examen.

La circulaire n°2015-178 du 1er octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices électroniques est **entrée en application depuis la session 2020.**

Par conséquent, les candidats qui disposent d'une calculatrice avec mode examen doivent l'activer le jour des épreuves (à leur initiative et/ou à la demande du surveillant) et les calculatrices dépourvues de mémoire sont autorisées.

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

L'utilisation de moyens de communication (voix, textos, MMS, courriels...) pendant les épreuves est interdite. Comme pour les téléphones portables, smartphones et autres moyens de communication, la possession et l'utilisation des montres connectées pendant les épreuves est interdite. Plus largement, l'utilisation de tout appareil non autorisé permettant des échanges ou la consultation d'informations est susceptible de poursuites pour tentative de fraude.

La liste du matériel autorisé pour les épreuves écrites du BTS sera accessible sur le site académique courant avril 2021 selon les modalités suivantes :

- Tous candidats : sur le site de l'académie de Toulouse, rubrique « examens et concours » / « bts » / « examens post-bac » / « matériel candidat » : <http://www.ac-toulouse.fr/cid86814/materiel-candidats-bts.html>
- Pour les candidats individuels (dont enseignement à distance) : la liste (ne concernant pas toutes les spécialités) sera également disponible pour les candidats individuels avec leur convocation (cf. infra.)

L'accès aux salles de composition lors des épreuves écrites peut être autorisé dans la limite de la première heure. Les candidats retardataires ne pourront pas bénéficier d'un temps de composition supplémentaire.

En cas d'absence non justifiée à une épreuve ou à une sous-épreuve, le candidat ne peut se voir délivrer le diplôme. La mention "**absent**" figurera sur le bordereau de notation en face du nom du candidat.

En cas de force majeure, le candidat devra établir la preuve de l'empêchement et le service des examens en appréciera le bien fondé. Dans ce cas, la note zéro sera attribuée à l'épreuve ou à la sous-épreuve à laquelle le candidat ne se sera pas présenté, et la moyenne sera calculée en intégrant cette note.

II- EPREUVES ORALES ET PRATIQUES

A) RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE (E4) :

L'épreuve prend appui sur un dossier mis à la disposition des interrogateurs. Ce dossier comprend entre autres deux fiches descriptives d'activités professionnelles.

À partir d'une fiche descriptive d'activité choisie au sein du dossier, la commission d'interrogation construit une situation de communication - négociation orale (fiche-sujet) en modifiant certains des paramètres. Celle-ci est proposée au candidat au début de la période de préparation de l'épreuve, lors de son entrée en loge.

En aucun cas le dossier constitué par le candidat ne fait l'objet d'une évaluation.

Durée de l'épreuve « Entretien et simulation » : 1h - Temps de préparation en loge : 40 mn

Les candidats doivent se munir des ressources (équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources numériques) et des supports nécessaires au déroulement de l'épreuve.

La commission d'interrogation est composée de deux membres.

Se reporter à la **circulaire nationale** pour toute autre précision concernant cette épreuve.

B) RELATION CLIENT A DISTANCE ET DIGITALISATION (E5) :

L'épreuve E5 comprend 2 parties. Une première partie qui est une épreuve écrite (durée 3h) et une seconde partie qui est une épreuve ponctuelle pratique.

- S'agissant de la seconde partie, elle s'appuie sur un contexte digital de référence (site web ou site e-commerce) conçu au niveau national puis diffusé aux académies. L'épreuve se déroule sur poste informatique, sans temps de préparation. Durée : 40 mn

Au début de l'épreuve, chaque candidat dispose d'un sujet mobilisant soit WordPress soit PrestaShop.

C) RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX (E6) :

L'interrogation d'une durée de 40 mn repose sur un dossier mis à la disposition des interrogateurs. Ce dossier comprend entre autres trois fiches descriptives d'activités professionnelles et une étude réflexive réseau.

L'épreuve orale se déroule en deux phases successives :

- Exposé et entretien relatifs à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (15 mn maximum) ;
- Exposé et entretien relatifs aux autres expériences réseau et à l'étude réseau réflexive (25 mn maximum).

En aucun cas le dossier constitué par le candidat ne fait l'objet d'une évaluation.

Se reporter à la **circulaire nationale** pour toute autre précision concernant cette épreuve.

ATTENTION : En cas d'absence non justifiée à une épreuve ou à une sous-épreuve, le candidat sera éliminé de l'examen.

D) EPREUVE FACULTATIVE « ENGAGEMENT ETUDIANT » (article D.643-15-1 du code de l'éducation) :

Il s'agit d'une situation d'évaluation 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). Cette épreuve prend appui sur une fiche d'engagement étudiant servant de support d'évaluation au jury, présentant une ou plusieurs activité(s) conduite(s) par le candidat. En l'absence de cette fiche, l'épreuve ne peut pas se dérouler.

L'exposé doit intégrer :

- la présentation du contexte ;
- la description et l'analyse de(s) activité(s) ;
- la présentation des démarches et des outils ;
- le bilan de(s) activité(s) ;
- le bilan des compétences acquises.

La composition de la commission d'évaluation est la même que celle de l'épreuve obligatoire E6.

Le formulaire de demande de reconnaissance de l'engagement étudiant (cf. ANNEXE VII (4/4)) sera annexé au dossier professionnel E6 et transmis avec celui-ci au centre d'épreuves, selon les consignes de l'académie pilote.

Cette épreuve facultative de coefficient 1 se déroulera à la suite de l'épreuve E6 « **RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX** »

E) CONTROLE DE CONFORMITE DES DOSSIERS PROFESSIONNELS (Arrêté du 22 juillet 2008, applicable à compter de la session 2009) :

NOUVEAUTE Session 2021 :

- 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 (cf. page 1).
- 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.

Il est rappelé que chaque dossier comporte une partie administrative (attestation de stages, certificats de travail, pièce d'identité) et une partie support d'interrogation pour les 2 épreuves E4 et E6, distinctement séparées l'une de l'autre.

Le dépôt des dossiers professionnels doit se faire sous la forme suivante :

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).
- + Fiche « Engagement étudiant » (si le candidat s'est inscrit à cette épreuve facultative).

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 du dossier hors délai ;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation ;
- absence d'attestation de stage ou de certificat de travail ;
- absence de signature ou de visa sur les documents constituant le dossier par les personnes habilitées à le faire (voir circulaire nationale d'organisation).

LA NON CONFORMITE DU DOSSIER INTERDIT AU CANDIDAT, MEME PRESENT, DE SUBIR L'EPREUVE. 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 ENTRAINE L'ELIMINATION DU CANDIDAT.**

Des instructions particulières relatives aux épreuves de « *Relation client et négociation-vente* » et de « *Relation client et animation de réseaux* » sont données en **ANNEXES**. Les établissements diffuseront ces documents à tous les candidats.

IMPORTANT

- En **ANNEXE**, sont joints un modèle de **certificat de stage** ainsi qu'un modèle de **certificat de travail**, seuls modèles devant figurer au dossier du candidat.

III- Organisation générale

A) CONVOCATION AUX EPREUVES

INSTRUCTIONS A L'ATTENTION DES CANDIDATS INDIVIDUELS ET DE L'ENSEIGNEMENT A DISTANCE

Votre convocation aux épreuves sera téléchargeable sur le site www.ac-toulouse.fr, rubrique « examens concours/examens post-bac/brevet de technicien supérieur ». Vous devrez vous connecter avec votre nom et votre numéro de candidat pour télécharger votre convocation **et** la notice relative au matériel autorisé.

Un courriel (envoyé à l'adresse électronique que vous avez indiquée lors de votre inscription) **vous précisera votre numéro de candidat et vous informera de la mise en ligne de la convocation.** Ce message vous parviendra au plus tard trois semaines avant le début des épreuves écrites.

Il n'est donc pas prévu d'envoi par la poste, la mise en ligne constituant dorénavant le seul mode de communication de la convocation. Le Rectorat de Toulouse ne saurait être tenu pour responsable en cas de non téléchargement de la convocation et des documents annexes.

B) LIVRETS SCOLAIRES, RELEVES DE NOTES ET DIPLOMES :

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** (Lycée Marcelin Berthelot – à ***l'attention de Mme CUTAJAR – 14 Rue François Longaud, 31000 Toulouse***), pour le **vendredi 11 juin 2021**. Afin de faciliter les manipulations sur le centre de délibération, une liste nominative des étudiants sera jointe à l'envoi. Les livrets scolaires seront renvoyés aux établissements et aux candidats individuels ou de l'enseignement à distance courant septembre.

Les **relevés de notes** seront établis et transmis par mes services aux candidats courant juillet. Ils seront acheminés à l'adresse indiquée par le candidat lors de son inscription à l'examen.

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

Les diplômes des candidats scolarisés sont adressés par le Rectorat aux établissements afin de les remettre aux lauréats courant octobre.

Les diplômes des candidats individuels sont envoyés directement par mes services courant octobre, à l'adresse indiquée lors de l'inscription.

Pour le recteur et par délégation,
Pour le secrétaire général empêché,
La directrice des Examens et Concours,



Christine PELATAN

PJ - Annexes :

Annexe 1	Documents relatifs à l'E4
Annexe 2	Documents relatifs à l'E6
Annexe 3	Formulaire « Engagement étudiant »
Annexe 4	Attestation de stage + certificat de travail

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT E4 « RELATION CLIENT ET NEGOCIATION-VENTE »

I – COMPOSITION DU DOSSIER :

L'épreuve prend appui sur un dossier composé de :

↳ deux fiches descriptives d'activités professionnelles de nature différente dont l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client et l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un évènement commercial.

Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat renseigne impérativement chaque rubrique (cf. pg 18-19).

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 ou les certificats de travail attestant de la réalité des activités décrites et des situations professionnelles figurant dans le dossier support de l'épreuve.

I- FORME DU DOSSIER DES CANDIDATS EN MODE D'EVALUATION PONCTUEL :

LIEU ET DATE DE DEPOT : Les dossiers devront être déposés en dématérialisé sur la plateforme « démarches simplifiées » via le lien suivant : [Le lien vous sera transmis ultérieurement](#)

Le dépôt sera possible jusqu'au mardi 04 mai à 12h00, dernier délai. Au-delà de cette date, la plateforme ne sera plus accessible.

Les candidats devront conserver leur confirmation de dépôt reçue par mail.

Tout dossier non déposé ou déposé hors délai sera rejeté et le candidat ne sera pas autorisé à subir l'interrogation **quel que soit le motif invoqué**. L'épreuve sera assortie de la mention NV (non valide) qui interdira la délivrance du diplôme au même titre qu'une absence injustifiée.

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2021 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 à la fiche (1 page recto verso)

CIBLAGE ET PROSPECTION		
Démarche		
Objectifs fixés		
Activités réalisées	Outils mobilisés	
Résultats obtenus		
Bilan réflexif		
Atouts et des 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 NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT E6 « RELATION CLIENT ET ANIMATION DE RESEAUX »

I – COMPOSITION DU DOSSIER :

↳ trois 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 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.). (cf. pg 22-23)

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 du référentiel d'activités professionnelles.

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 et ne peut excéder deux pages recto-verso. (cf. pg 24)

↳ les attestations de stage ou les certificats de travail attestant de la réalité de la ou des activités professionnelles décrites dans les fiches ou dans le dossier professionnel.

II- FORME DU DOSSIER DES CANDIDATS EN MODE D'EVALUATION PONCTUEL

LIEU ET DATE DE DEPOT : Les dossiers devront être déposés en dématérialisé sur la plateforme « démarches simplifiées » via le lien suivant : [Le lien vous sera transmis ultérieurement](#)

Le dépôt sera possible jusqu'au mardi 04 mai à 12h00, dernier délai. Au-delà de cette date, la plateforme ne sera plus accessible.

Les candidats devront conserver leur confirmation de dépôt reçue par mail.

Tout dossier non déposé ou déposé hors délai sera rejeté et le candidat ne sera pas autorisé à subir l'interrogation **quel que soit le motif invoqué**. L'épreuve sera assortie de la mention NV (non valide) qui interdira la délivrance du diplôme au même titre qu'une absence injustifiée.

BTS NÉGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT SESSION 2021 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 2021

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 2021

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. »

Cas des candidats relevant de la formation initiale : joindre autant d'attestations que de lieux de stage différents

Cachet de l'organisme d'accueil	ATTESTATION DE STAGE BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC) à remettre au stagiaire à l'issue du stage			
ORGANISME D'ACCUEIL				
Nom ou dénomination sociale :				
Secteur d'activité :				
Adresse :				
Code postal : Ville :				
☎ : Mél :				
Certifié que				
LE OU LA STAGIAIRE				
Nom : Prénom : Sexe : F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> Né(e) le : / /				
Adresse :				
Code postal : Ville :				
☎ Mél :				
ETUDIANT(E) en :				
BTS Négociation et Digitalisation de la Relation Client (NDRC)				
Au sein (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :				
ACTIVITÉS de l'ÉTUDIANT :				
a effectué un stage prévu dans le cadre de ses études				
DURÉE DU STAGE				
Dates de début et de fin de stage : Du au				
Représentant une durée totale de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).				
DATES DU AU	DURÉE EN SEMAINES	FONCTIONS ASSURÉES OU ACTIONS CONDUITES	ANNÉE	
			1 ^{ère}	2 ^{ème}
La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.				
MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE				
Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un montant total de €				
L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).			FAIT À LE	
			Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil	

Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail ou contrats de travail.

- Cas des candidats relevant de l'expérience professionnelle ou de l'alternance, joindre les contrats de travail.

BTS NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Certificat de travail

Je, soussigné(e), Mme, M. _____

agissant en qualité de _____

atteste que :

Mme, M. _____

né(e) le |_|_|_|_|_|_|_|_| à _____

est employé(e) dans notre société : (cocher la case correspondante)

sous contrat de professionnalisation

sous contrat d'apprentissage

depuis le |_|_|_|_|_|_|_|_| et ce pour une période de deux ans, à

échéance du |_|_|_|_|_|_|_|_|.

CACHET DE L'ENTREPRISE

Certifié exact

Le _____

à _____

Signature du Directeur