

Affaire suivie par :  
Anne-Marie LANDRISCINA  
Tél : 04 76 74 75 16  
Mél : anne-marie.landriscina@ac-grenoble.fr

Grenoble, le 1<sup>er</sup> mars 2021

Rectorat de Grenoble  
7, place Bir-Hakeim CS 81065  
38021 Grenoble Cedex 1

## **INSTRUCTIONS relatives à l'organisation du BTS NEGOCIATION et DIGITALISATION de la RELATION CLIENT - Session 2021**

### **CANDIDATS INDIVIDUELS**

J'ai l'honneur de vous adresser les instructions relatives à l'organisation du brevet de technicien supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client - NDRC », session 2021.

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

#### **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 cette session, en fonction de la nature des épreuves, il sera indiqué sur la page de garde soit « aucun matériel autorisé » soit « matériel autorisé : ... » suivi de la mention « tout autre matériel est interdit ». **La circulaire n°2015-178 du 1<sup>er</sup> octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices électroniques s'applique.**

les sujets pour lesquels la calculatrice est autorisée devront ainsi comporter sur la page de garde la mention suivante : « L'usage de la calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de la calculatrice sans mémoire « type collègue » est autorisé. » Suivre les instructions du surveillant.

#### **IMPORTANT :**

**Les thèmes concernant l'enseignement de « culture générale et expression »** en deuxième année de BTS (session 2021) ont été publiés au BOEN n°11 du 12 mars 2020 (note de service n°2020-048 du 18-2-2020)

<https://www.education.gouv.fr/bo/20/Hebdo11/ESRS2003433N.htm>

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

[https://www.sup.adc.education.fr/btsIst/referentiel/BTS\\_Negociation\\_Digitalisation\\_Relation\\_Client.PDF](https://www.sup.adc.education.fr/btsIst/referentiel/BTS_Negociation_Digitalisation_Relation_Client.PDF)

**La circulaire nationale (extraits) et les annexes** vous ont été transmises par mail du 01/02/21.

- **Epreuves orales et pratiques :**

Les épreuves orales de langues vivantes étrangères auront lieu **du mercredi 5 mai au vendredi 7 mai et du mercredi 26 au vendredi 28 mai 2021** 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.

**ÉPREUVE 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 mardi 4 mai 2021, délai de rigueur**, au lycée des métiers Monge – à l'attention de Mme VIGNE PAULHAN Nathalie, proviseure adjointe - BTS NDRC E4 – 119, avenue Marius Berroir – 73000 CHAMBERY.

**ÉPREUVE 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 mardi 4 mai 2021, délai de rigueur**, au 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.

**ÉPREUVE FACULTATIVE « ENGAGEMENT**

Cette épreuve facultative est une épreuve orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10minutes) suivi d'un entretien (10minutes). Elle se déroule à l'issue de l'épreuve E6 en CCF ou en ponctuelle.

Le support d'évaluation comprend une fiche d'engagement étudiant (annexe VIII-1 de la circulaire nationale), présentant une ou plusieurs activités conduites par le candidat ou la candidate à retourner avec le ou les dossiers professionnels.

**REMARQUES :**

Faire un seul envoi pour un même centre de formation, en séparant les dossiers E4, E6 et le support d'évaluation de l'épreuve facultative « Engagement Etudiant).

Chaque centre de formation fournira une liste des candidats inscrits en mentionnant les dossiers présents ou absents pour chacune des épreuves E4 et E6.

**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 de dossier ;
- Dossier déposé au-delà de la date fixée par la circulaire académique d'organisation ;
- Durée de stage ou d'expérience professionnelle inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- Durée d'activité inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- Absence d'attestation de stage ou de certificat de travail ;
- Documents constituant le dossier non visé ou non signé par les personnes habilitées à cet effet (attestation de stage ou contrat de travail non signés, validation du cahier des charges non signé, etc.).

## **III – JURY DE DELIBERATIONS - RELEVES DE NOTES - DIPLOMES**

Les délibérations du jury se tiendront au LGT Marie Curie – Echirolles **le vendredi 9 juillet 2021 à 09h00** 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 2021.

## **IV – FRAUDE A L'EXAMEN**

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, une nouvelle procédure disciplinaire s'applique aux candidats. Elle est régie par le **Décret n°2020-652 du 28 mai 2020** qui modifie le code de l'éducation en conséquence

## **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

**ANNEXE I** (1/3)

**CALENDRIER DES ÉPREUVES  
BTS NRC - SESSION 2021**

**Epreuves écrites**

DATES	HORAIRES	ÉPREUVES
Lundi 10 mai 2021	14h00 – 18h00	Culture économique, juridique et managériale
Mardi 11 mai 2021	14h00– 18h00	Culture générale et expression
Mercredi 19 mai 2021	14h00 – 17h00	Relation client à distance et digitalisation (1ère partie)

Épreuves E1 « culture générale et expression » : 2 h de mise en loge (aucune sortie des salles n'est autorisée avant la fin de la 2ème 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 »** : oral d'1h avec 40 min de préparation en loge – coeff. 5

**Centre d'examen : LPO Lycée des métiers Algoud-Laffemas  
37/39 rue Barthélémy de Laffemas  
26901 VALENCE Cedex**

Du jeudi 3 au vendredi 11 juin 2021 (à partir de 8h00)

**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 01/02/21.

## ANNEXE I (2/3)

### CALENDRIER DES EPREUVES BTS NDRC - SESSION 2021

**Epreuve E5 – 2<sup>ème</sup> partie : « Relation client à distance et digitalisation »** : pratique de 40 minutes – coeff. 2

4 centres d'examen	
Le jeudi 20, vendredi 21 et mardi 25 mai 2021 (à partir de 8h00 et 13h00)	LPO Lycée des métiers Algoud-Laffemas – Valence
Du lundi 31 mai au mercredi 2 juin 2021 (à partir de 8h00 et 13h00)	LGT L'Oiselet – Bourgoin LGT Marie-Curie – Echirolles LGT Charles Baudelaire – Cran-Gevrier

Se référer à la circulaire nationale (p12 à 13) transmise par mail du 01/02/21.

**Epreuve E6 « Relation client et animation de réseaux »** : oral de 40 minutes – coeff. 3

<b>Centre d'examen : LPO Lycée des métiers Monge 119, avenue Marius Berroir – 73000 CHAMBERY</b>
Du lundi 14 au vendredi 18 juin 2021 (à partir de 8h00 et 13h00)

Se référer à la circulaire nationale (p13 à 16) transmise par mail du 01/02/21.

**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).**

## ANNEXE I (3/3)

### CALENDRIER DES EPREUVES BTS NDRC - SESSION 2021

#### Epreuves orales obligatoires de langues vivantes étrangères

Dates	Horaires	Epreuves	Coef	Nature
<b>Du mercredi 5 au vendredi 7 mai 2021</b>  <b>et</b>  <b>Du mercredi 26 au vendredi 28 mai 2021</b>	A partir de 9h00	E2 et EF1 : langues obligatoires vivantes étrangères et langues facultatives	3	Oral
			EF1	
<b>Langues vivantes rares</b> (langue autre qu'allemand, anglais, espagnol et italien)				
<b>Les lieux des épreuves orales de langues vivantes « rares » (langues vivantes autres qu'allemand, anglais, espagnol et italien), feront l'objet d'une autre organisation (centres de rattachement géographique).</b>				
<b>Les vendredi 30 avril, lundi 3 et mardi 4 mai 2021 : portugais &amp; turc</b> <b>&amp;</b> <b>Arménien : centre DES3 du SIEC (7, Rue Ernest-Renan, 94749 ARCUEIL) <span style="background-color: yellow;">date non connue à ce jour</span></b>				

**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

**CENTRE : 0071126L LGT ST-DENIS ANNONAY**

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
007003SS	CANDIDAT LIBRE ARDECHE	4
	<b>TOTAL :</b>	<b>4</b>

**CENTRE : 0261505V LPO ALGOUD - LAFFEMAS**

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
026001SS	CNED DOMICILIES DROME	3
026003SJ	CANDIDAT LIBRE DROME	2
	<b>TOTAL :</b>	<b>5</b>

**CENTRE : 0382920T LGT MARIE CURIE ECHIROLLES**

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
038001SP	CNED DOMICILIES ISERE	3
038003SG	CANDIDAT LIBRE ISERE	9
038920SF	ENS. DISTANCE CANDIDAT ISERE	8
	<b>TOTAL :</b>	<b>20</b>

**CENTRE : 0730016W LGT MONGE CHAMBERY**

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
073001SM	CNED DOMICILIES SAVOIE	1
073003SE	CANDIDAT LIBRE SAVOIE	3
073920SD	ENS. DISTANCE CANDIDAT SAVOIE	1
	<b>TOTAL :</b>	<b>5</b>

**CENTRE : 0740046Y LGT LA VERSOIE THONON LES BAINS**

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
074001SH	CNED DOMICILIES HAUTE SAVOIE	3
074003SA	CANDIDAT LIBRE HAUTE SAVOIE	7
	<b>TOTAL :</b>	<b>10</b>

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