

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

Grenoble, le 14 mars 2022

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 2022**

### **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 2022.

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 2022) ont été publiés au BOEN n°16 du 22 avril 2021 (note de service du 29-3-2021)**

<https://www.education.gouv.fr/bo/21/Hebdo16/ESRS2102690N.htm>

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

[https://enqdipl.sup.adc.education.fr/bts/referentiel/BTS\\_Negociation\\_Digitalisation\\_Relation\\_Client.PDF](https://enqdipl.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 01/02/22.**

- **Epreuves orales et pratiques :**

Les épreuves orales de langues vivantes étrangères auront lieu **du mardi 10 mai au jeudi 12 mai et du lundi 23 au mercredi 25 mai 2022** 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 vendredi 6 mai 2022, délai de rigueur**, au lycée des métiers Monge – à l'attention de M. BERGERE Xavier, proviseur adjoint - 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 vendredi 6 mai 2022, délai de rigueur**, au lycée des métiers Monge – à l'attention de M. BERGERE Xavier, proviseur adjoint - BTS NDRC E6 – 119, avenue Marius Berroir – 73000 CHAMBERY.

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 Rectorat **le vendredi 24 juin 2022 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.

**Le relevé de notes** sera disponible via Cyclades à l'issue des délibérations.

**Les diplômes** seront adressés par courrier à chaque lauréat dans la première quinzaine du mois d'octobre 2022.

## **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 NDRC - SESSION 2022**

**Epreuves écrites**

DATES	HORAIRES	ÉPREUVES
Lundi 16 mai 2022	14h00 – 18h00	Culture économique, juridique et managériale
Mardi 17 mai 2022	14h00– 18h00	Culture générale et expression
Mercredi 18 mai 2022	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 disponible sur son compte Cyclades.**

**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 lundi 30 mai au vendredi 3 juin 2022 **et** du mardi 7 au mercredi 8 juin 2022 (à partir de 9h00 et 12h45)

**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 (p8 à 11) transmise par mail du 01/02/22.

## ANNEXE I (2/3)

### CALENDRIER DES EPREUVES BTS NDRC - SESSION 2022

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

4 centres d'examen	
Du lundi 9 mai au mercredi 11 mai 2022 (à partir de 9h15 et 14h15)	LPO Lycée des métiers Algoud-Laffemas – Valence LGT Charles Baudelaire – Cran-Gevrier
Les jeudi 19, vendredi 20 et lundi 23 mai 2022	LGT L'Oiselet – Bourgoin LGT Marie-Curie – Echirolles

Se référer à la circulaire nationale (p12 à 13) transmise par mail du 01/02/22.

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 13 au vendredi 17 juin 2022 (à partir de 8h00 et 13h00)

Se référer à la circulaire nationale (p14 à 16) transmise par mail du 01/02/22.

**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 2022

#### Epreuves orales obligatoires de langues vivantes étrangères

Dates	Horaires	Epreuves	Coef	Nature
<b>Du mardi 10 au jeudi 12 mai 2022</b>	A partir de 9h00	E2 et EF1 : langues obligatoires vivantes étrangères et langues facultatives	3	Oral
<b>et</b>			EF1	
<b>Du lundi 23 au mercredi 25 mai 2022</b>				
<b>Langues vivantes rares</b> (langues 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>Du lundi 2 au mercredi 4 mai 2022 : portugais &amp; turc</b>				

**Attention : vérifier les dates d'examen, notamment pour les candidats inscrits à l'épreuve de langues vivantes étrangères et l'épreuve pratique E5-B « Relation client à distance et digitalisation ». En effet, la date du lundi 23 mai est commune, des erreurs d'affectation peuvent se produire.**

**Les centres seront précisés sur la convocation aux examens que vous recevrez via votre compte Cyclades début avril.**

## ANNEXE II

### RATTACHEMENT DES CANDIDATS INDIVIDUELS

#### DANS LES CENTRES D'ECRITS

**CENTRE : 0070003R LPO M.GIMOND AUBENAS**

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
00700041	CANDIDAT LIBRE ARDECHE	6
	<b>TOTAL :</b>	<b>6</b>

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

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
02600050	CANDIDAT LIBRE DROME	7
	<b>TOTAL :</b>	<b>7</b>

**CENTRE : 0380034F LPO DES METIERS LOUISE MICHEL  
GRENOBLE**

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
03800105	CANDIDAT LIBRE ISERE	14
	<b>TOTAL :</b>	<b>14</b>

**CENTRE : 0730016W LGT MONGE CHAMBERY**

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
07300040	CANDIDAT LIBRE SAVOIE	6
	<b>TOTAL :</b>	<b>6</b>

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

Code établissement	Etablissement	Nb candidats
07400059	CANDIDAT LIBRE HAUTE SAVOIE	7
	<b>TOTAL :</b>	<b>7</b>

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

**CANDIDATS INDIVIDUELS**

**ANNEXE III– INSTRUCTIONS EPREUVES PROFESSIONNELLES**

EPREUVES	Support de l'épreuve	Consignes
<p><b>E4 – Relation client et négociation-vente</b></p> <p>Bloc 1</p> <p><b>Coefficient 5</b></p> <p>Soumis au contrôle de conformité</p>	<p>l'épreuve prend appui sur des <b>activités réelles, vécues ou observées</b> par le candidat durant sa formation ou au cours de son activité professionnelle. Ces activités sont décrites dans le dossier support de l'épreuve.</p> <p>dossier comprend <b>2 fiches descriptives d'activités professionnelles</b> de nature différente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'une relative à une négociation-vente et à l'accompagnement d'une relation client ;</li> <li>- l'autre relative à l'organisation et l'animation d'un événement commercial ;</li> <li>- les attestations de stage (annexe III-4 de la circulaire nationale) ou certificats de travail attestant de la réalité des activités décrites et des situations professionnelles figurant dans le dossier support de l'épreuve (cachet entreprise et signature) ;</li> <li>- <b>dernier relevé de notes pour les candidats redoublants.</b></li> </ul> <p>Pour décrire ces activités professionnelles, le candidat utilise obligatoirement le modèle de fiche présenté dans la circulaire nationale d'organisation en renseignant impérativement chaque rubrique (<b>annexe V-1</b>). Chacune des fiches comprend une description des activités réalisées dans un contexte réel, incluant une analyse amont (ciblage, prospection de clientèle), une analyse informationnelle (connaissance marché, client et secteur, veille, partage d'informations) ainsi qu'une analyse réflexive.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dépôt du dossier par les candidats : vendredi 6 mai 2022, délai de rigueur, au lycée des métiers Monge à l'attention de M. BERGERE Xavier, proviseur adjoint - BTS NDRC E4 – 119, avenue Marius Berroir – 7300 CHAMBERY</b></li> </ul>
<p><b>E5 – Relation client à distance et digitalisation</b></p> <p>Bloc 2</p> <p><b>Coefficient 4</b></p>	<p>Epreuve en 2 parties :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1<sup>ère</sup> partie : épreuve écrite de 3 heures – coefficient 2 : étude de cas reposant sur un contexte réel d'organisation ;</li> <li>- 2<sup>ème</sup> partie : épreuve pratique de 40 minutes – coefficient 2 :</li> </ul> <p>L'épreuve se déroule sur poste informatique dans le centre d'examen. A l'aide d'outils numériques, le candidat traite le sujet proposé.</p>	<p><b>E5 - 2<sup>ème</sup> partie (pratique) :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>4 centres d'examens (1/département). Chaque centre d'examen prépare une situation par candidat.</b></li> </ul>

<p><b>E6 – Relation client et animation de réseaux</b></p> <p>Bloc 3</p> <p><b>Coefficient 3</b></p> <p>Soumis au contrôle de conformité</p>	<p>L'épreuve prend appui sur l'expérience réseau acquise par le candidat lors d'activités réelles vécues ou observées en milieu professionnel et/ou d'activités développées en milieu de formation (par simulation, par le travail en atelier de professionnalisation, etc.) Ces activités sont décrites dans le dossier support.</p> <p>Le dossier comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>3 fiches descriptives d'activités professionnelles</b> de nature différente selon le type de réseau (réseau de distributeurs, réseau de partenaires, réseau de vente directe) selon modèle en <b>annexe VII-1</b> de la circulaire nationale ;</li> </ul> <p><b>Au moins une des fiches doit se référer à une expérience réelle vécue au sein d'un réseau (contexte, diagnostic, animations, méthodologies, résultats, préconisations...)</b> ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>une étude réflexive réseau</b> 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 d'activités.</li> <li>- <b>Les attestations de stage</b> (et le cas échéant attestations d'activités réalisées hors stage) modèle en <b>annexe VIII-4</b> de la circulaire nationale ou les certificats de travail attestant de la réalité de la ou des activités professionnelles décrites dans les fiches ou dans le dossier professionnel.</li> </ul> <p><b>Il est très conseillé de fournir le dernier relevé de notes pour les candidats redoublants.</b></p> <p><b>NB :</b> Un <b>candidat</b> qui se présente au titre de son <u>expérience professionnelle</u> peut choisir de remplacer ces fiches descriptives par un dossier professionnel qui présente une dizaine de pages maximum ses activités réseau telles que sont définies dans le pôle 3 du référentiel des activités professionnelles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dépôt du dossier par les candidats : vendredi 6 mai 2022, délai de rigueur, au lycée des métiers Monge à l'attention de de M. BERGERE Xavier, proviseur adjoint - BTS NDRC E6 – 119, avenue Marius Berroir – 7300 CHAMBERY</b></li> </ul>
--	---	---