

Le Recteur
Chancelier des universités

à

Mesdames et Messieurs
Les Recteurs d'Académie
Division des examens et concours

Clermont-Ferrand, le 7 janvier 2019

OBJET : BTS « Négociation et Relation Client » - Session 2019

Références :

Décret n°2013-756 du 19 août 2013 relatif aux dispositions des livres VI et VII du code de l'Éducation (notamment les articles D643-1 à D643-35) ;

Arrêté du 29 juillet 2003 modifié par l'arrêté du 9 janvier 2006 portant définition et fixant les conditions de délivrance du BTS « NRC » ;

Arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Arrêté du 10 avril 2008 relatif à l'épreuve de « management des entreprises », arrêté du 8 avril 2009 relatif à l'épreuve d'économie et droit des BTS tertiaires et arrêté modificatif du 28 octobre 2010 (JO du 25 novembre 2010) ;

Arrêté du 22 juillet 2008 (BO n°32 du 28 août 2008) définissant le contrôle de conformité des dossiers ;

Arrêté du 29 décembre 2014 relatif aux conventions de stage dans l'enseignement supérieur, arrêté publié dans le Bulletin Officiel de l'enseignement supérieur n°7 du 12 février 2015 ;

Arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

L'académie de CLERMONT-FERRAND est chargée, pour la session 2019, de définir les modalités d'organisation du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Relation Client ».

Le Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Relation Client » rénové, désormais intitulé « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » est entré en application à la rentrée de septembre 2018 pour une première session d'examen en 2020.

I - RÈGLES GÉNÉRALES D'ORGANISATION DE L'EXAMEN

Le régime de passage des épreuves, soit sous forme ponctuelle, soit par contrôle en cours de formation (CCF) est défini par les articles D 643-19 à D 643-25 du code de l'Éducation, et l'arrêté du 9 janvier 2006 publié au BOEN n° 7 du 16 février 2006.

L'examen peut revêtir la forme globale ou la forme progressive : lors de l'inscription, le choix est définitif sauf changement de voie de formation.

Les candidats ayant choisi la forme progressive peuvent conserver, à leur demande les notes inférieures à la moyenne et bénéficient de la compensation entre les notes pour atteindre la moyenne (article D643-23 du code de l'Éducation).

II - RÈGLES COMMUNES D'ORGANISATION QUEL QUE SOIT LE TYPE DE CANDIDATURE

- Calendrier des épreuves

Les épreuves écrites de la session 2019 du Brevet de Technicien Supérieur « Négociation et Relation Client » se dérouleront à partir du **lundi 13 mai 2019** selon le calendrier joint en **annexe I**.

- Déroulement des épreuves orales

Les épreuves orales auront lieu de préférence dans des lycées publics ou privés sous contrat d'association qui assurent la formation. Les candidats doivent se munir des ressources et documents nécessaires au déroulement des épreuves. Ils sont seuls responsables de la mise en œuvre de ces ressources.

- Déroulement des épreuves écrites

Afin d'éviter les risques de fraude, **il est impératif, pour tous les candidats, de toutes les académies, de respecter pour chaque épreuve le temps de loge précisé dans l'annexe I.**

Il conviendra également de proscrire toute utilisation de moyens de télécommunication (téléphones portables, smartphone, montre connectée, etc.) pendant la durée des épreuves.

- Regroupements inter-académiques

Les regroupements inter-académiques pour les épreuves écrites et orales figurent en **annexe II**. Le recteur de chaque académie rattachée déterminera le nombre de centres d'examen à ouvrir et en informera l'académie pilote-organisation.

- Inscription des candidats

Les candidats s'inscrivent auprès de leur académie de résidence. Les services des examens concernés devront veiller à la validité des candidatures reçues selon la réglementation en vigueur (notamment en s'assurant qu'un candidat ne s'inscrit pas simultanément à plusieurs BTS).

Une vérification de la validité du stage en entreprise s'impose également. Il est rappelé que la durée globale des stages est de 16 semaines (annexe II de l'arrêté du 29-7-2003).

Dans le cadre d'une décision de positionnement ou d'aménagement de la formation, la durée du stage ne peut être réduite à moins de 9 semaines. Les candidats dispensés de l'unité U6 ne sont pas tenus d'effectuer de stage.

- Livrets scolaires

Les livrets scolaires devront être conformes au modèle ci-joint (**annexes III-2 et III-3**). Il vous appartient de le faire reproduire pour diffusion auprès des établissements de votre académie. Les livrets sont à mettre en place dans les établissements. Ils seront remplis conformément aux instructions figurant en **annexe III-1**.

- Les copies

Le papier de composition « modèle E.N. » devra être utilisé par tous les candidats et pour toutes les épreuves **sauf pour celles entrant dans le champ de la dématérialisation.**

Le modèle national de copie CMEN (V2 ou V1) devra être impérativement utilisé **pour les épreuves dématérialisées**, management des entreprises, économie-droit et culture générale et expression française pour toutes les académies.

- Utilisation des calculatrices

Il a été décidé, pour la session 2019, de reporter l'application de la circulaire n° 2015-178 du 1er octobre 2015 relative à l'utilisation des calculatrices électroniques aux examens et concours de l'enseignement scolaire, au diplôme de comptabilité et gestion (DCG), au diplôme supérieur de comptabilité et de gestion (DSCG), au diplôme d'expertise comptable (DEC) et **au brevet de technicien supérieur (BTS).**

Par conséquent, **l'usage de tout modèle de calculatrice avec fonctionnement autonome, avec ou sans mode examen, est autorisé.**

Les candidats qui disposent d'une calculatrice avec mode examen **ne devront pas l'activer le jour des épreuves.**

- Cas particuliers

Toute **absence**, non justifiée par une cause de force majeure dûment constatée, à une épreuve ou à une sous-épreuve obligatoire **interdit la délivrance du diplôme.**

De même, tout dossier non conforme sanctionné par la mention « NV » **empêche la délivrance du diplôme.**

III - INSTRUCTIONS COMPLÉMENTAIRES RELATIVES AUX MODALITÉS DES CORRECTIONS ET DES INTERROGATIONS

a) Fonctionnement des jurys :

↳ Déontologie :

Les interrogateurs et correcteurs doivent appliquer strictement les principes énoncés dans la « Charte de déontologie des examens » du 4 avril 2012 (BOEN n°15 du 12 avril 2012) : neutralité, probité, confidentialité, égalité de traitement des candidats.

Lors des épreuves orales, « les examinateurs sont soumis à une obligation d'objectivité et de neutralité où ils doivent impérativement s'abstenir de toute allusion à la valeur de la prestation du candidat interrogé, à la qualité de l'enseignement qu'il paraît avoir reçu ou de toute demande et commentaire concernant son établissement d'origine, son âge, son sexe, son origine ou sa formation.

Lors de ces épreuves, les candidats sont traités avec autant de bienveillance que d'exigence. »

La notation et l'appréciation fournies par les correcteurs et/ou interrogateurs sont des éléments déterminants et éclairants tant pour le jury que pour les candidats. Aussi, les fiches ou grilles d'évaluation, en particulier la rubrique « appréciation », **devront être remplies avec beaucoup d'attention.** Elles sont -sauf mention spécifique contraire- communicables (Droit d'accès aux documents administratifs) en cas de demande ou réclamation des candidats et sous réserve que les indications nominatives relatives au jury soient occultées ou détachées conformément à la réglementation.

Choix des correcteurs et interrogateurs :

Il est nécessaire que les correcteurs et interrogateurs des épreuves spécifiques à ce BTS (épreuves professionnelles et épreuves de langues vivantes) enseignent les matières correspondantes dans une section de techniciens supérieurs « Négociation et relation client ».

Pour les épreuves ponctuelles terminales, un examinateur enseignant ou professionnel ne peut en aucun cas interroger ses propres étudiants ou stagiaires.

Il conviendra de demander dès maintenant aux établissements de formation les listes de professionnels susceptibles de participer aux commissions d'interrogation avec l'indication de leurs possibilités d'interrogation. Il paraît en effet indispensable de fixer longtemps à l'avance, avec les professionnels retenus, leurs journées d'interrogation et de leur confirmer ces dates au moins un mois à l'avance. Il est souhaitable d'attirer leur attention sur l'intérêt de participer à au moins une journée d'interrogation.

Une réunion d'entente devra être organisée avant le début des interrogations et une réunion d'harmonisation des notes après les épreuves.

b) Management et gestion d'activités commerciales

Afin d'harmoniser les pratiques, une réunion de mise au point du barème préalable à la correction se réunira à :

Rectorat, 43 boulevard François Mitterrand à Clermont-Ferrand
le jeudi 23 mai 2019 à 9h00.

Les académies délèguent un représentant, par exemple, le président de commission de correction. L'académie établit la convocation et prend en charge financièrement le professeur qui la représente.

À l'issue de cette réunion, un corrigé, un barème et des consignes détaillées seront communiqués à chaque académie, à charge pour elle de les diffuser dans les centres de correction.

Les corrections ne pourront pas commencer avant le lundi 27 mai 2019.

Il est souhaitable que la correction ait lieu dans un centre de correction académique unique. Une commission de barème composée de tous les correcteurs concernés se réunira la première demi-journée. Une commission d'harmonisation entre tous les correcteurs se tiendra après les corrections.

c) Épreuve de langue vivante

La durée de l'épreuve est de 30 minutes avec un temps de préparation de 30 minutes. L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur un ou plusieurs documents factuels, iconographiques et/ou enregistrements audio ou vidéo en relation avec l'activité commerciale (cf. référentiel du diplôme).

La langue des signes française (LSF) figure parmi les langues vivantes proposées au choix des candidats pour l'épreuve facultative (cf note de service n°2010-0016 du 24/6/2010).

La langue vivante choisie au titre de l'épreuve obligatoire et/ou facultative ne sera retenue que s'il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent, compte tenu de la technicité des BTS. **Ceci peut conduire un candidat à passer l'épreuve de langue dans une autre académie que celle où il s'est inscrit ou à formuler un autre choix.**

N.B. : Pour l'épreuve facultative, seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte dans le total général des points.

d) Épreuve d'économie, droit et management des entreprises

- Économie et droit (U31)

D'une **durée de 4 heures**, l'épreuve comprend 2 sous-parties (une partie juridique et une partie économique) qui feront l'objet d'une seule copie et d'une seule note.

- Management des entreprises (U32) d'une durée de 3 heures.

Attention : la correction de ces deux épreuves est dématérialisée pour toutes les académies. Le modèle national de copie CMEN (V2 ou V1) doit être impérativement utilisé.

Des instructions complémentaires seront fixées ultérieurement dans les circulaires académiques ou inter académiques d'organisation.

e) Jury de délibération

Il sera désigné par chaque Recteur concerné et sera composé conformément aux dispositions de l'article D 643-31 du code de l'Éducation. Le jury arrêtera les notes de CCF proposées par une commission d'harmonisation qui s'est réunie préalablement (émanation du jury).



Benoît DELAUNAY

ATTENTION :

Les thèmes de culture générale et expression sont définis par la note de service du 8 février 2018 (BO n°10 du 8 mars 2018).

N.B. Il est indispensable que cette circulaire et ses annexes soient envoyées aux établissements de formation (y compris ceux qui n'ont que des divisions de 1^{ère} année) et portées à la connaissance des candidats isolés le plus tôt possible.