

BTS NDRC – Épreuve Relation client à distance et digitalisation

Préconisations d'organisation de l'épreuve E5 B - Partie pratique - *Rappel des modalités de l'épreuve*

Par centre d'examen mis en place au sein de l'académie, il convient de :

- Désigner **1 Président des commissions** (*Professeur en charge de l'enseignement du Bloc 2 et désigné par l'IA-IPR comme étant le coordonnateur de l'épreuve au sein du centre d'examen*).
- Convoquer **2 Professeurs** en charge du Bloc 2 **pour 5 candidats au maximum**. Au regard de la configuration de la machine virtuelle, prévoir au maximum, par centre et par vague, 8 professeurs, ce qui permet d'interroger 20 candidats simultanément (*capacité maximale de la machine virtuelle*).
- Désigner **1 Appariteur** par salle d'examen.
- Désigner **1 Surveillant** par loge.

Les interrogations pourront donc être organisées en sollicitant au maximum 4 jurys, composés chacun de 2 examinateurs. Dans ces conditions, chaque jury évaluera :

- Prévoir 2 vagues de 5 candidats par demi-journée avec **1 heure et 15 minutes pour la rotation**.
- Durée de l'épreuve : 40 minutes maximum.
- À l'issue des 40 minutes, le binôme de professeurs disposera **de 30 minutes** pour compléter les évaluations des 5 candidats observés.
- L'appariteur disposera ensuite de 5 minutes pour réinitialiser les contextes.

Les appariteurs assisteront les évaluateurs pour effectuer plus particulièrement les tâches suivantes :

➤ **Avant chaque vague :**

- Connecter les postes au backoffice en fonction du contexte (Prestashop ou WordPress) ;
- Vérifier l'identité des candidats et les faire émarger sur les listes de présence fournies par la DEC ;
- Affecter à chaque candidat un poste informatique.

➤ **Après chaque vague :**

- Réinitialiser les contextes et préparer les postes pour la vague suivante.

1. En amont de l'épreuve

❖ Validation du fonctionnement du (des) serveur(s)

Bien en amont de l'épreuve et, dans tous les cas, **au plus tard le vendredi 8 avril 2022** (*début des épreuves au niveau national le lundi 9 mai 2022*), il conviendra d'effectuer les tests de validation du fonctionnement d'un serveur conformément à la fiche de procédure jointe en annexe (voir Annexe *BTS NDRC Test de validation de la Machine Virtuelle IMAGE session 2022*).

Pour la session 2022, les dates retenues au niveau national pour organiser en académie cette épreuve sont :

du lundi 9 au vendredi 13 mai ; du lundi 23 au mercredi 25 mai ; les lundi 30 et mardi 31 mai.

❖ Préparation des sujets

Pour chaque demi-journée d'interrogation, un sujet est prévu selon un planning transmis par l'académie pilote.

Au sein de chaque académie, la DEC se charge de l'impression des sujets (sujets, grilles d'aide à l'évaluation et fiches d'évaluation) en fonction du planning de déroulement de l'épreuve et du nombre de candidats prévu par demi-journée et par centre d'examen. L'envoi est fait au(x) centre(s) d'examen en suivant les procédures habituelles en matière de sujets d'examen.

Le Chef de centre met à la disposition du Président de commission le sujet de la demi-journée 1 heure avant la réunion d'entente avec les examinateurs.

Le Président de commission, en s'appuyant sur l'organisation prévue par la DEC, prépare les pochettes de chacun des binômes d'examineurs avec :

- Les sujets « Candidat » et les pochettes « Jury ».
- Un document récapitulatif, sur le modèle joint en annexe, qui précise :
 - ✓ Les identifiants nécessaires à la connexion au réseau de l'établissement ;
 - ✓ L'URL nécessaire pour accéder à l'application de gestion de l'épreuve ;
 - ✓ Les identifiants et mots de passe de connexion à l'application de gestion de l'épreuve ;
 - ✓ Les identifiants et mots de passe pour accéder à WordPress et Prestashop ;
 - ✓ La liste des candidats par vague et par poste.

❖ Préparation des salles et du matériel

1. Chaque machine virtuelle est conçue pour, au maximum, permettre de faire passer **des vagues de 20 candidats**.
2. Par centre d'examen, il convient de prévoir la mise à disposition de **24 postes informatiques**, 20 postes seront dédiés aux candidats et 4 seront dédiés aux binômes d'examineurs.
3. Vérifier le bon fonctionnement des postes et des connexions internet et réseau.
4. Étiqueter les postes « Candidat » de 1 à 20. Chaque binôme d'examineurs gèrera 5 postes « Candidat » étiquetés en fonction du N° de site utilisé, par exemple :
 - *Pour les sujets WordPress, le jury 1 aura les postes 1, 2, 3, 4 et 5 et les sites wp01, wp02, wp03, wp04, wp05.
Le jury 2 aura les postes 6, 7, 8, 9 et 10 et les sites wp06, wp07, wp08, wp09, wp10, etc.*
 - *Pour les sujets Prestashop, le jury 1 aura les postes 1, 2, 3, 4 et 5 et les sites presta1, presta2, presta3, presta4, presta5, etc.
Le jury 2 aura les postes 6, 7, 8, 9 et 10 et les sites presta6, presta7, presta8, presta9, presta10, etc.*

2. Le jour de l'épreuve

❖ Réunion préparatoire

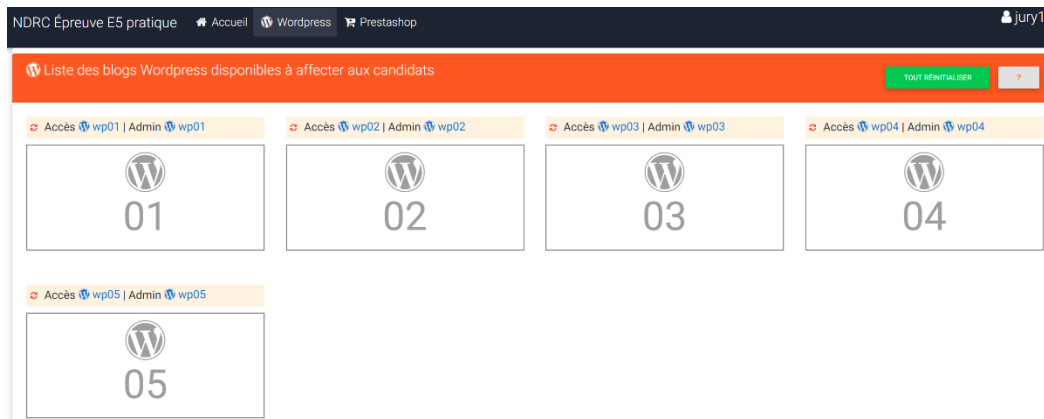
Pour chaque demi-journée d'interrogation, avant l'arrivée des candidats, il convient de prévoir une **réunion d'entente** pour présenter les modalités de l'épreuve et d'appropriation du sujet.

- Le Président de commission présente le sujet ainsi que sa grille d'aide à l'évaluation.
- Les examinateurs récupèrent leur pochette « Jury » préparée par le Président de commission.
La pochette « Jury » contient, par demi-journée, le sujet, les grilles d'aide à l'évaluation du sujet et les fiches d'évaluation (*Annexe VI-4 de la circulaire nationale*), les logins et mots de passe pour le backoffice (*Annexe figurant en page 8 de ce document*).

Il convient de prévoir une grille d'aide à l'évaluation et une fiche d'évaluation pour chaque candidat.

- **Poste professeur** : chaque binôme s'installe au poste dédié au professeur, se connecte au réseau de l'établissement puis saisit l'url de connexion à l'application dédiée à la gestion de l'épreuve et communiquée au centre d'examen (adresse de type : <https://09999999X-ndrce5-1.ac-academie.fr/jury/>).

Une fois la connexion établie et l'authentification réussie sur le poste « Professeur », l'écran s'ouvre sur l'interface qui permet l'accès à Wordpress ou à Prestashop, avec le bandeau ci-dessous, exemple donné pour le jury 1 :



- **Poste candidat** : Pour chaque jury, l'appariteur connecte les postes « Candidat » au réseau de l'établissement et ouvre un navigateur (Firefox ou Chrome).
- Sur chaque poste candidat, l'appariteur saisit les adresses de connexion au frontoffice et au backoffice à Wordpress ou Prestashop (en fonction du sujet et du poste) :
- <https://09999999X-ndrce5-1.ac-académie.fr/wp/wp01> frontoffice WordPress
- <https://09999999X-ndrce5-1.ac-académie.fr/wp/wp01/wp-admin> backoffice WordPress
- <https://09999999X-ndrce5-1.ac-académie.fr/presta/presta1> frontoffice Prestashop
- <https://09999999X-ndrce5-1.ac-académie.fr/presta/presta1/adminxx> backoffice Prestashop

Par exemple pour WordPress : sur le poste 1, « wp01 », sur le poste 2, « wp02 », sur le poste 20, « wp20 »

Par exemple pour Prestashop : sur le poste 1, « presta1 », sur le poste 2, « presta2 », sur le poste 20, « presta20 »

- Lors de la connexion au backoffice, l'appariteur coche la case « se souvenir de moi » (cela facilitera les connexions futures).
- Les logins et mots de passe pour le backoffice sont fournis dans la pochette « Jury ».

❖ Accueil des candidats

- Une loge sera dédiée à l'accueil et à l'attente des candidats qui seront convoqués par demi-journée.
Il conviendra de veiller à garantir le silence en loge afin que les candidats restent concentrés sur l'épreuve qui les attend.
Le surveillant de loge veillera à ce que les deux vagues de candidats ne communiquent pas entre elles. Les candidats restant en loge doivent couper leur téléphone et les ranger dans leur sac.
- Dans la loge, le surveillant vérifie les convocations et l'identité des candidats.
- Chaque binôme examinateur va quérir sa vague de **5** candidats et accompagne les candidats dans la salle d'évaluation. Il leur indique leur poste, les candidats doivent émarger sur le listing prévu à cet effet et laisser visible leur convocation et leur pièce d'identité à côté de leur poste.
- Le binôme examinateur rappelle les modalités de l'épreuve :
 - Durée de l'épreuve : 40'. Le candidat n'est pas autorisé à quitter la salle avant la fin de l'épreuve.
 - Le candidat peut solliciter le binôme examinateur en cas de problème technique.
 - À la fin de l'épreuve, le candidat ne doit pas fermer son navigateur et ne doit pas se déconnecter du backoffice, l'appariteur le fera.
 - Le candidat **doit impérativement laisser le sujet** avant de partir.

❖ Pendant l'épreuve

- Le binôme examinateur observe et évalue le travail des candidats en utilisant la grille d'aide à l'évaluation jointe au sujet.
- Exceptionnellement, le binôme examinateur peut intervenir auprès d'un candidat en difficulté technique (impossible de se connecter au backoffice, mot de passe effacé, etc.).
- L'étudiant peut réaliser des recherches de tutoriels sur *le web* mais ne peut pas se connecter à des plateformes collaboratives (Google Drive par exemple). Toute communication avec une autre personne est interdite.
- Sur Prestashop, il y a quelquefois une différence entre les éléments enregistrés dans le backoffice et l'affichage dans le frontoffice (cas des produits sur l'accueil bien configurés mais mal affichés dans le frontoffice).
Résolution = paramètres avancés > Performances > Vider le cache

Nb : Il est conseillé à l'examineur de vérifier en cours d'épreuve que le candidat est bien sur le site web correspondant à son N° de poste.

❖ À la fin de l'épreuve

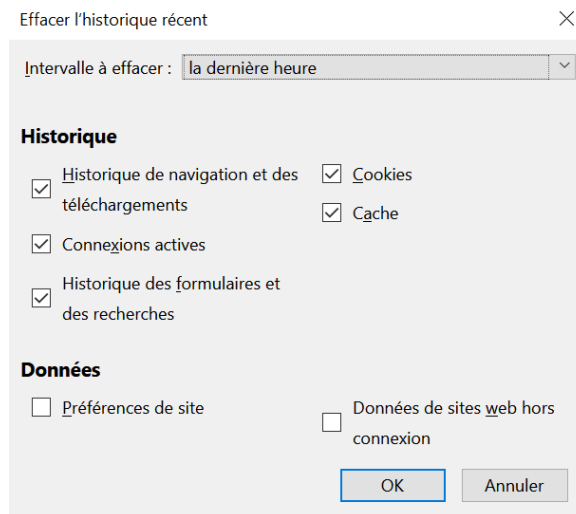
- Le binôme examinateur complète l'évaluation à l'aide de la grille d'aide à l'évaluation et en s'aidant si nécessaire de l'interface ou en se déplaçant sur les postes « Candidat ». Il renseigne également la fiche d'évaluation pour chaque candidat.
- Une fois les grilles et fiches complétées, l'appariteur réinitialise les environnements contextuels des candidats en utilisant le poste « Professeur » et l'application dédiée à la gestion de l'épreuve.

Voir petit bouton VERT de réinitialisation ci-dessous

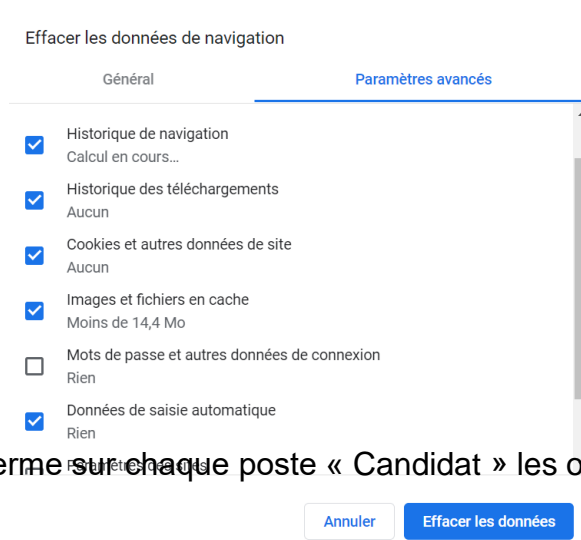
Liste des blogs Wordpress disponibles à affecter aux candidats

TOUT RÉINITIALISER

- Il supprime l'historique et les données de saisie automatique sur chaque poste « Candidat » : pour Firefox CTRL+SHIFT+SUPPR et OK



pour Chrome CTRL+SHIFT+SUPPR > Paramètres avancés > Données de saisie automatique et Effacer les données



- L'appariteur ferme sur chaque poste « Candidat » les onglets inutiles.

- Sur chaque poste « Professeur », l'appariteur réinitialise les environnements contextuels des candidats.
- L'appariteur dépose les sujets pour la vague suivante de candidats et redémarre la procédure de connexion au backoffice pour chaque poste « Candidat »

ANNEXE Pochette « Jury » à dupliquer pour chaque jury

Épreuve NDRC E5 - Pratique

Liste mots de passe

➤ Connexion au réseau de l'établissement pour ouverture de session : **Identifiants fournis par le Lycée**

Login :

Mot de passe :

➤ Connexion à l'application de gestion de l'épreuve (plateforme d'examen) : **Identifiants fournis par la DEC au lycée**

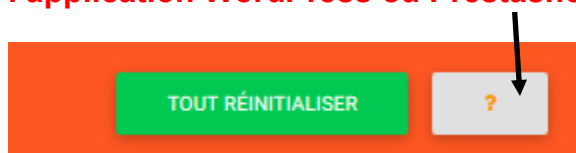
Adresse de connexion à l'application de gestion de l'épreuve :

Par exemple : *Code RNE du lycée Nom de l'académie Épreuve E5 WordPress Prestashop*
<http://0999999X-ndrce5-1.ac-academie.fr/jury/> à saisir dans votre navigateur

Login :

Mot de passe :

➤ Identifiant WordPress et Prestashop : **Disponible sur la page de raccourci de l'application WordPress ou Prestashop en cliquant ici**



WordPress :

Login :

Mot de passe :

Prestashop :

Login :

Mot de passe :