

## RECOMMANDATIONS POUR L'ÉPREUVE COMMUNICATION EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

### du BTS « Négociation et Digitalisation de la Relation Client »

L'Inspection Pédagogique Régionale de Langues Vivantes propose les recommandations suivantes afin que les épreuves se déroulent dans un esprit d'équité. Le document de référence officiel est l'arrêté du 19 février 2018. La première session du brevet de technicien supérieur « Négociation et Digitalisation de la Relation Client » a lieu en 2020.

Tout au long de l'épreuve, il est attendu que le candidat s'exprime dans une langue grammaticalement acceptable, adopte une prononciation claire et une intonation pertinente et mobilise une gamme de langue étendue.

### ÉPREUVE DE LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE A

Coefficient : 3 - **Temps de préparation : 30 mns - Entretien avec l'examineur : 30 mns**

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport à un niveau B2 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

L'épreuve comporte deux phases prenant appui sur deux documents de natures différentes.

Les deux documents servant de support à l'épreuve seront mis à la disposition du candidat dès son entrée en loge.

#### Supports

1/ un texte (article de presse ou autre) rédigé en langue étrangère, traitant d'une thématique commerciale et dont la longueur est entre 300 et 350 mots

2/ un document à caractère commercial (documentation de produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.) en langue étrangère

Ce document sera analysé par le candidat et servira de tremplin pour une mise en situation dans le cadre professionnel.

Les supports seront sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et **relèveront de l'aire culturelle de la langue étudiée**. Les notes en bas de page ne sont pas interdites mais doivent se limiter à une ou deux (définitions ou gloses) pour que la charge lexicale du document ne soit pas considérée comme trop importante.

#### Phases de l'épreuve

##### 1. Évaluation de la compréhension de l'écrit - 10 minutes maximum

Objectifs : on évaluera l'aptitude du candidat à **comprendre** une langue vivante étrangère écrite. Il s'agit de vérifier la capacité du candidat à exploiter des textes abordant des problématiques commerciales, pour se les approprier et en **restituer les contenus**.

Organisation : cette phase se déroule intégralement **en français**. Le candidat rend compte oralement, de manière structurée, des idées essentielles du texte qui lui a été remis lors de la préparation, sans aboutir à une simple traduction. Dans la limite du temps imparti, la commission peut ensuite demander des précisions au candidat afin de mieux évaluer son degré de compréhension. Les questions seront formulées en français.

## **2. Évaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum**

Objectifs : il s'agit pour la commission de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos **organisé (prise de parole en continu, 5 minutes maximum)**.

Organisation : le candidat présente en langue étrangère, une analyse du contenu du document à caractère commercial remis lors de la préparation, et des réponses qu'il propose aux questions accompagnant la mise en situation. La commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support **et** en fonction des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation. **(Prise de parole en interaction, 15 minutes maximum)**. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

### Mise en situation

Objectifs : on évaluera **l'argumentation** du candidat, son **aptitude à la négociation en langue étrangère**, ainsi que **ses réactions** face au comportement de son interlocuteur.

Les thèmes à privilégier pour la mise en situation : l'immobilier, le tourisme, le E-commerce et les réseaux, les innovations (communication et transports), le vin et la gastronomie. La situation sera clairement précisée par l'examineur (situation géographique, numérique, type d'activité commerciale, type de clients) **avant la préparation**. Des annotations pourront être préalablement soumises au candidat.

Dans un premier temps, le candidat présentera la situation, le contexte (reformulation du sujet), puis il développera son analyse de la situation (besoins, en fonction de la cible, du contexte culturel, du lieu...), avant de proposer une démarche commerciale argumentée. La commission n'évaluera pas la qualité de la réponse commerciale, mais celle à construire un discours argumenté et structuré.

## **EPREUVE DE LANGUE VIVANTE ETRANGERE B (EF 1)**

La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

L'évaluation permet de positionner le candidat par rapport un niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL).

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à **s'exprimer à l'oral** dans une langue vivante étrangère : il s'agit de vérifier la capacité du candidat à présenter un court propos organisé (**prise de parole en continu**) et prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie (**prise de parole en interaction**).

L'épreuve [*permet l'évaluation de l'expression orale en interaction et en continu*] consiste en un oral d'une durée maximale de 20 minutes, précédé de 20 minutes de préparation. Elle correspond à la deuxième phase de l'épreuve obligatoire.

Les recommandations de passation de l'épreuve, les qualités linguistiques attendues du candidat, ses capacités à communiquer, l'aptitude au dialogue naturel sont identiques à celles décrites pour la langue A.

## RECOMMANDATIONS GENERALES

- Les thèmes à privilégier pour la mise en situation : l'immobilier, le tourisme, le E-commerce et les réseaux, les innovations (communication et transports), le vin et la gastronomie. La situation sera clairement précisée par l'examineur (situation géographique, numérique, type d'activité commerciale, type de clients) **avant la préparation**. Des annotations pourront être préalablement soumises au candidat.

Cette liste n'est bien sûr pas exhaustive mais vise à regrouper des thèmes généralement étudiés pendant les années de préparation et de formation.

- Il est impératif de respecter précisément le temps de préparation ainsi que la durée maximale de l'entretien tels qu'ils sont envisagés.
- L'entretien est conduit dans un esprit bienveillant et positif et le candidat doit être mis en confiance.
- On s'abstiendra de poser des questions de grammaire, de lexique pointu ou de connaissances purement théoriques, de même que l'on évitera tout questionnement abusif qui pourrait interrompre le candidat dans sa présentation du document. En revanche, l'examineur sera invité à relancer la discussion si le besoin s'en fait sentir.
- Il est rappelé que l'épreuve orale de langue n'évalue pas des compétences techniques, évaluées par ailleurs dans d'autres disciplines, mais bien **des compétences langagières de communication**.
- Le jury évaluera donc les facultés d'adaptation du candidat et sa capacité à repérer des informations essentielles, à réagir à la critique et à la contradiction de son interlocuteur.
- Afin de répondre aux objectifs fixés, le niveau souhaité pour des candidats de **LVA est le niveau B2** du *Cadre Européen Commun de Référence*, **B1 pour la langue vivante B**.
- Afin de garantir l'équité entre tous les candidats, la grille d'évaluation sera utilisée par l'ensemble des professeurs examinateurs. Les critères d'évaluation retenus concernent le fond (capacité à décrire, à analyser le document et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel), la forme (correction linguistique et phonologique en langue étrangère, intelligibilité, aisance de l'expression) ainsi que l'aptitude à la communication.
- Il est recommandé d'utiliser cette grille le jour de l'examen, de reporter la note attribuée sur le bordereau prévu à cet effet et de conserver la grille pendant au moins un an.