



**BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR**  
**Négociation et Digitalisation de la Relation Client**  
(arrêté du 19 février 2018- NOR : ESRS1803333A)

**CONSIGNES POUR LES CONCEPTEURS DE SUJETS ET LES  
EXAMINATEURS POUR LES EPREUVES PONCTUELLES**  
*à compter de la session 2020*

**Épreuve E2- U2 : Communication en Langue Vivante Etrangère 1**  
**Coef 3- épreuve ponctuelle orale**

**Rappel du référentiel**

**Objectif de l'épreuve :**

L'épreuve a pour but d'évaluer 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, sans spécialisation ni difficultés techniques excessives et relevant de l'aire culturelle de la langue étudiée, pour se les approprier et en restituer les contenus ;
- 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 et à prendre part à un dialogue à contenu professionnel dans la langue choisie.

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.

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

**Modalités d'évaluation – Format de l'épreuve :**

L'interrogation est conduite par un enseignant ou un formateur de langue vivante, intervenant dans une section NDRC.

L'épreuve consiste en un oral d'une durée maximale de 30 minutes, précédé de 30 minutes de préparation.

Les supports d'évaluation remis au candidat en début de préparation sont constitués par :

- un texte (article de presse ou autre) rédigé en langue étrangère, traitant d'une thématique commerciale et n'excédant pas 50 lignes,
- une mise en situation et un questionnement prenant appui sur un document à caractère commercial (documentation produit, page écran de site commercial, plaquette de salon, offre d'emploi, etc.).

L'épreuve comprend deux phases :

**a) Evaluation de la compréhension de l'écrit – 10 minutes maximum**

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. Dans la limite du temps imparti, la commission peut ensuite demander au candidat des précisions afin de mieux évaluer son degré de compréhension.

**b) Evaluation de l'expression orale en interaction - 20 minutes maximum**

Au cours de cette phase, la commission conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir des réponses qu'il apporte au questionnement accompagnant la mise en situation et à partir de l'analyse qu'il fait du contenu du document support. Au fil des échanges, le candidat est invité à réagir, décrire, reformuler, développer une argumentation, justifier son propos ou encore apporter des explications.

## **Recommandations générales**

### **1) Forme de l'épreuve**

Il est impératif de respecter précisément le temps de préparation ainsi que la durée maximale de l'entretien tels qu'ils sont envisagés sur le référentiel.

On s'abstiendra de poser des questions de grammaire, de lexique ou de connaissances purement théoriques. De même, on évitera d'interrompre le candidat dans sa présentation du document par un questionnement abusif. En revanche, l'examineur est 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 évalue donc les facultés d'adaptation du candidat et sa capacité à repérer des informations essentielles, à réagir aux interventions de son interlocuteur.

Afin de garantir l'équité entre tous les candidats, une grille d'évaluation nationale est proposée et 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.

### **2) Déroulement des deux parties de l'épreuve**

#### **Première partie de l'épreuve**

Les supports ne présentent pas de difficultés techniques ni de spécialisation excessive et relèvent 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. Leur longueur est fixée à 50 lignes maximum.

#### **Deuxième partie de l'épreuve**

Les thématiques abordées pour la mise en situation sont les thématiques commerciales propres au BTS NDRC et peuvent toucher différents types de sociétés (artisanales, PME/PMI, groupes internationaux, e-commerce).

Le contexte et la situation sont clairement précisés dans la consigne fournie au candidat (type de situation, type d'activité commerciale, type de clients, etc.) de même que la situation professionnelle dans laquelle il devra se projeter afin d'élaborer son propos.

Dans un premier temps, le candidat présente la situation, le contexte (reformulation du sujet), puis il développe 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'évalue pas la qualité de la réponse commerciale, mais l'aptitude à construire un discours argumenté et structuré.

L'entretien et l'évaluation sont conduits dans un esprit positif et avec bienveillance : l'examineur s'abstient de tout commentaire ou de toute remarque personnelle pouvant déstabiliser le candidat, portant, par exemple, sur la qualité de la formation reçue ou la légitimité des candidats à se présenter aux épreuves du BTS NDRC.

### **3) Consignes aux concepteurs de sujets**

#### **Première partie de l'épreuve – Compréhension de l'écrit**

- Proposer des supports authentiques et fournir le support original
- Donner un titre au sujet
- Numéroté le sujet
- Indiquer sur l'en-tête du sujet : la langue, la spécialité, l'année, la source (ne pas inscrire l'académie d'origine)
- Justifier le texte
- Ne pas fournir plus de deux notes de bas de page
- Corps du texte : Arial 12 ; titre : Arial 14 gras ; interligne : 1,5

#### **Deuxième partie de l'épreuve – Expression orale en interaction**

- Proposer des supports authentiques
- Proposer un questionnement en lien avec la situation et le contexte. Il peut s'agir de quelques questions mais également d'indications qui aideront le candidat à construire son argumentation et son commentaire. On évitera une liste de questions plus ou moins fermées, qui limitent la réflexion plus qu'elles ne la développent.
- Le questionnement se limitera à 3 ou 4 indications ou questions.

Prévoir une page pour chaque partie de l'épreuve (deux feuilles différentes).

# **Épreuve EF1- UF1 : Communication en Langue Vivante Etrangère 2**

## **Épreuve facultative**

**L'épreuve facultative « communication en langue vivante étrangère 2 »** a pour objectif l'évaluation de l'expression orale en interaction. La durée de l'épreuve ainsi que sa préparation sont de 20 minutes respectivement. Les modalités de l'épreuve sont les mêmes que celles de la deuxième partie de l'épreuve de LV1 : l'examineur conduit un entretien en langue étrangère avec le candidat à partir de la situation qui lui est proposée dans le document support et le questionnement. Seuls sont pris en compte les points au-dessus de la moyenne. Le niveau attendu des candidats est le niveau B1 du CECRL.