

BTS TERTIAIRES

(M.U.C., assistant de direction, assistant PME-PMI, comptabilité gestion, N.R.C)

Epreuves orales d'anglais LV1 et LV2

Modalités d'interrogation et d'évaluation dans l'académie de Poitiers

A l'issue des réunions académiques du 23 et 29 septembre 2005, les dispositions suivantes ont été arrêtées par les professeurs d'anglais enseignant dans les sections de BTS tertiaires de l'académie en conformité avec les textes officiels en vigueur et sous la responsabilité des Inspecteurs Pédagogiques Régionaux. Elles s'appliquent aux LV1 et LV2 pour la session 2006.

Documents

- ◆ Les documents écrits, d'une longueur maximale de 300 mots, ne doivent pas être issus de manuels scolaires ou d'annales de sujets d'examens.
 - ◆ On choisira des documents porteurs d'une problématique.
 - ◆ On s'interdira une charge lexicale trop importante qui pourrait faire obstacle à la compréhension du document mais celui-ci pourra comporter trois ou quatre annotations au bas de la page afin de ne pas mettre le candidat en difficulté.
 - ◆ D'une manière générale, le texte proposé présentera un caractère commercial, économique ou social en relation avec le contexte professionnel de l'examen préparé **sans présenter un caractère technique trop accentué**.
 - ◆ Il pourra être illustré (image, diagramme, statistiques, brochure commerciale)
 - ◆ Les documents vidéo, dans lesquels le recours à l'image est facilitateur, seront privilégiés au détriment des supports sonores traditionnels qui peuvent dérouter le candidat en particulier en cas d'écrit oralisé.
 - ◆ Il est ici rappelé les accords conclus par le Ministère de l'Education nationale avec les chaînes de télévision, permettant aux professeurs d'utiliser ces sources libres de droits.
 - ◆ Les documents vidéos n'excèderont pas deux minutes et doivent être aptes à déclencher la parole.
 - ◆ Un script accompagnant le document vidéo sera proposé à la commission de choix par les professeurs concepteurs.
 - ◆ Sources, origines et dates doivent être clairement identifiables.
 - ◆ Afin que les candidats soient traités de façon équitable, il est rappelé qu'aucun document, écrit ou visuel, autre que ceux fournis par les examinateurs et sélectionnés par la commission de choix, ne sera proposé pour l'épreuve.

- ♦ L'éventail de documents offerts recouvrira l'ensemble des secteurs et champs professionnels traités pendant les deux années d'étude.

NB : il a été décidé en réunion que l'utilisation des documents vidéo ne sera applicable qu'à la session 2007 pour les BTS Comptabilité Gestion.

Epreuves : contenu et déroulement

- ♦ Il est impératif de respecter précisément le temps de préparation ainsi que la durée de l'entretien tels qu'ils sont envisagés dans les référentiels.
- ♦ Les candidats disposent de vingt minutes pour préparer le document et prendre des notes. (*pour le BTS Négociation & Relation Client, voir plus loin*).
- ♦ Dans le cas du document vidéo, les candidats sont libres de visionner l'extrait autant de fois qu'ils le désirent (dans la limite du temps imparti). Des casques seront à leur disposition.
- ♦ L'entretien est conduit dans un esprit bienveillant et positif et le candidat doit être mis en confiance.
- ♦ Il est invité à dégager le contenu du document proposé, à faire part de ses réactions personnelles, à participer à l'échange instauré par l'examinateur.
- ♦ On s'abstiendra de poser des questions de grammaire ou de connaissances purement théoriques.
- ♦ On évitera tout questionnement abusif qui pourrait interrompre le candidat dans la présentation du document. En revanche, l'examinateur sera invité à relancer la discussion si besoin s'en fait sentir.
- ♦ Il est rappelé que l'épreuve orale en anglais n'évalue pas des compétences techniques, évaluées par ailleurs dans d'autres disciplines, mais bien **des compétences langagières de communication**.
- ♦ Il s'agit donc de vérifier la capacité des candidats à rendre compte, à réagir, à argumenter, à s'exprimer devant un interlocuteur dans une langue d'un niveau acceptable et correct.
- ♦ Afin de répondre aux objectifs fixés, il a été décidé que le niveau souhaité pour des candidats de LV1 est le **niveau B1/B2 du Cadre Européen Commun de Référence** (*équivalent à la note 10/20*). (*Rappelons ici que les élèves sont censés atteindre le niveau B2 pour la langue vivante 1, B1/B2 pour la langue vivante 2 à la fin du cycle terminal du secondaire*).
- ♦ Un document annexe récapitule les diverses compétences et aptitudes déclinées selon les échelles de référence du Cadre Européen. Il est proposé ici à titre indicatif.
- ♦ Pour garantir l'équité entre tous les candidats, les participants ont adopté d'un commun accord l'utilisation de la fiche d'évaluation ci-jointe.
- ♦ Les critères d'évaluation retenus concernent le fond (capacité à rendre compte, analyse ou réactions personnelles sur les divers contenus de l'entretien....), la forme (correction linguistique ou phonologique...) ainsi que l'aptitude à la communication.
- ♦ Les points ainsi attribués constituent une note globale sur 20 points, coefficientée selon le niveau de langue (LV1 ou LV2) et le BTS concerné.

B.T.S NEGOCIATION & RELATION CLIENT

EPREUVES ORALES EN LANGUES

(Voir textes parus au [Journal Officiel](#) et [référentiel](#))

Les épreuves de langues vivantes sont **exclusivement orales**.

Les modalités indiquées précédemment pour l'ensemble des BTS tertiaires s'appliquent également au BTS Négociation & Relation Client. En revanche, les conditions de passation et le contenu de l'épreuve divergent.

Les recommandations suivantes, spécifiques aux épreuves orales d'anglais dans l'académie de Poitiers, prennent appui sur les textes et réglementations en vigueur au niveau national.

EPREUVE DE LANGUE VIVANTE 1

Coefficient : 3

Temps de préparation : 30 mns

Entretien avec l'examinateur : 30 mns

L'entretien comportera **deux parties** :

1. compte-rendu d'un document inconnu et réactions personnelles du candidat sur le document:

◆ Les recommandations faites pour les autres BTS tertiaires concernant la nature du document, son contenu, sa longueur, sa qualité pédagogique et sa clarté s'appliquent également au BTS Négociation Relation Clients.

2. entretien sur le projet professionnel du candidat :

◆ Le candidat présentera brièvement un des projets professionnels, stages ou activités commerciales menés pendant ses études. L'examinateur veillera à privilégier l'échange naturel et le dialogue et sanctionnera toute récitation servile d'un texte appris par cœur. Toute aptitude au dialogue (clarté, cohérence, réactivité) sera bonifiée.

◆ Le candidat est invité à présenter des documents personnels sur lesquels pourra s'appuyer son entretien.

◆ L'épreuve ayant pour but d'évaluer la compréhension et l'expression du candidat en anglais, on vérifiera sa capacité à participer à un dialogue dans la langue étrangère mené dans une perspective professionnelle, en s'interdisant toute technicité malvenue.

◆ Le niveau de compétences requis pour les autres BTS tertiaires ainsi que la grille d'évaluation seront applicables au BTS Négociation & Relation Client.

EPREUVE DE LANGUE VIVANTE 2

Coefficient : 2

Interrogation orale : 20 mns

La définition de l'épreuve orale d'anglais LV2 est identique à la langue vivante 1

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

Fiche d'évaluation aux oraux d'Anglais des BTS tertiaires

SESSION 2006

Nom et Prénom du candidat :

Numéro de jury :

Centre d'examen :

Titre et nature du document :

Langue vivante : 1 2

Compréhension et restitution (sur 4 points)	0	1	2	3	4
---	---	---	---	---	---

Commentaires personnels (sur 4 points)	0	1	2	3	4
--	---	---	---	---	---

Correction grammaticale (sur 3 points)	0	1	2	3
--	---	---	---	---

Richesse lexicale (sur 3 points)	0	1	2	3
----------------------------------	---	---	---	---

Phonologie et accent (sur 3 points)	0	1	2	3
-------------------------------------	---	---	---	---

Aptitude à communiquer : (aisance, réactivité, clarté ...) 3 points	0	1	2	3
---	---	---	---	---

Total :	/20
----------------	------------

Observations :

DOCUMENT ANNEXE

CADRE EUROPEEN COMMUN DE REFERENCE

(Rappel des niveaux de référence en matière de compétences orales)

Production orale

Dans les **activités de production orale**, l'utilisateur produit un texte ou énoncé oral qui est reçu par un ou plusieurs auditeurs. Parmi les activités orales on trouve, par exemple

– les annonces publiques (renseignements, instructions, etc.) ou les exposés (discours dans des réunions publiques, conférences, sermons, spectacles, réunions professionnelles, etc.).

Elles peuvent inclure, par exemple :

- de lire un texte écrit à haute voix
- de faire un exposé en suivant des notes ou commenter des données visuelles (diagrammes, dessins, tableaux, etc.)

PRODUCTION ORALE GÉNÉRALE

B2	Peut méthodiquement développer une présentation ou une description soulignant les points importants et les détails pertinents. Peut faire une description et une présentation détaillées sur une gamme étendue de sujets relatifs à son domaine d'intérêt en développant et justifiant.
B1	Peut assez aisément mener à bien une description directe et non compliquée de sujets variés dans son domaine en la présentant comme une succession linéaire de points.

S'ADRESSER À UN AUDITOIRE

B2	Peut développer un exposé de manière claire et méthodique en soulignant les points significatifs et les éléments pertinents. Peut faire un exposé clair, préparé, en avançant des raisons pour ou contre un point de vue particulier et en présentant les avantages et les inconvénients d'options diverses.
B1	Peut faire un exposé simple et direct, préparé, sur un sujet familier dans son domaine qui soit assez clair pour être suivi sans difficulté la plupart du temps et dans lequel les points importants soient expliqués avec assez de précision. Peut gérer les questions qui suivent mais peut devoir faire répéter si le débit était rapide.

ANNONCES PUBLIQUES

B2	Peut faire des annonces sur la plupart des sujets généraux avec un degré de clarté, d'aisance et de spontanéité qui ne procurent à l'auditeur ni tension ni inconfort.
B1	Peut faire de brèves annonces préparées sur un sujet proche des faits quotidiens dans son domaine, éventuellement même avec un accent et une intonation étrangers qui n'empêchent pas d'être clairement intelligible.

MONOLOGUE SUIVI : décrire l'expérience et argumenter

B2	Peut faire une description claire et détaillée d'une gamme étendue de sujets en relation avec son domaine d'intérêt. Peut expliquer un point de vue, développer une argumentation claire, en élargissant et confirmant ses points de vue.
B1	Peut faire une description directe et simple de sujets familiers variés dans le cadre de son domaine d'intérêt. Peut rapporter assez couramment une narration ou une description simples sous forme d'une suite de points. Peut relater les détails essentiels d'un événement, d'une réunion, peut raconter une histoire. Peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions.

Écoute ou compréhension de l'oral

Dans les **activités d'écoute ou de compréhension de l'oral**, l'utilisateur reçoit et traite un message parlé produit par un/plusieurs locuteur(s). Les activités d'écoute ou compréhension de l'oral comportent par exemple :

- des écoutes d'annonces publiques (renseignements, consignes, mises en garde...)
- des médias (radio, télévision, enregistrements, conférences, réunions publiques...)

COMPREHENSION GENERALE DE L'ORAL

B2	<p>Peut comprendre une langue orale standard en direct ou à la radio sur des sujets se rencontrant normalement dans la vie personnelle, sociale, ou professionnelle, si la structure est adaptée au discours.</p> <p>Peut comprendre les idées principales d'interventions complexes du point de vue du fond et de la forme, sur un sujet concret ou abstrait et dans une langue standard, y compris des discussions techniques dans son domaine de spécialisation.</p> <p>Peut suivre une intervention d'une certaine longueur à condition que le sujet soit assez familier et que le plan général de l'exposé soit indiqué par des marqueurs explicites.</p>
B1	<p>Peut comprendre une information factuelle directe sur des sujets de la vie quotidienne ou relatifs au travail en reconnaissant les messages généraux et les points de détail, à condition que l'articulation soit claire et l'accent courant.</p> <p>Peut comprendre les points principaux d'une intervention sur des sujets familiers rencontrés régulièrement au travail, à l'école, pendant les loisirs, y compris des récits courts.</p>

INTERACTION ORALE

B2	<p>Peut utiliser la langue avec spontanéité, aisance, correction et efficacité dans une gamme étendue de sujets d'ordre général, éducatif, professionnel et concernant les loisirs, en indiquant clairement les relations entre les idées.</p> <p>Peut communiquer avec un bon contrôle grammatical.</p> <p>Peut mettre en valeur la signification personnelle de faits et d'expériences, exposer ses opinions et les défendre en fournissant explications et arguments.</p>
B1	<p>Peut aborder ou suivre une conversation quotidienne si l'interlocuteur utilise une langue standard et clairement articulée.</p> <p>Peut échanger de l'information sur des sujets familiers, d'intérêt personnel ou pertinents pour la vie quotidienne (par exemple, la famille, les loisirs, le travail, les voyages et les faits divers).</p> <p>Peut réagir à des sentiments tels que la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et peut les exprimer.</p> <p>Peut commenter, émettre ou solliciter un point de vue personnel ou une opinion sur des points d'intérêt général.</p> <p>Peut comparer et opposer des alternatives en discutant de ce qu'il faut faire, où il faut aller, qui désigner, qui ou quoi choisir, etc</p> <p>Peut faire comprendre ses opinions et réactions pour trouver une solution à un problème ou à des questions pratiques relatives à où aller ? que faire ? comment organiser (une sortie, par exemple) ?</p>

COMPRENDRE EN TANT QU'AUDITEUR

B2	<p>Peut suivre l'essentiel d'un discours, d'un rapport et d'autres genres d'exposés professionnels, qui sont complexes du point de vue du fond et de la forme.</p>
B1	<p>Peut suivre un exposé dans son propre domaine à condition que le sujet soit familier et la présentation directe, simple et clairement structurée.</p> <p>Peut suivre le plan général d'exposés courts sur des sujets familiers à condition que la langue en soit standard et clairement articulée.</p>

COMPRENDRE DES ANNONCES ET INSTRUCTIONS ORALES

B2	Peut comprendre des annonces et des messages courants sur des sujets concrets et abstraits, s'ils sont en langue standard et émis à un débit normal.
B1	Peut comprendre des informations techniques simples, tels que des modes d'emploi pour un équipement d'usage courant. Peut suivre des directives détaillées.

COMPRENDRE DES ÉMISSIONS DE RADIO ET DES ENREGISTREMENTS

B2	Peut comprendre les enregistrements en langue standard que l'on peut rencontrer dans la vie sociale, professionnelle et reconnaître le point de vue et l'attitude du locuteur ainsi que le contenu informatif. Peut comprendre la plupart des documentaires radiodiffusés en langue standard et peut identifier correctement l'humeur, le ton, etc., du locuteur.
B1	Peut comprendre l'information contenue dans la plupart des documents enregistrés ou radiodiffusés, dont le sujet est d'intérêt personnel et la langue standard clairement articulée. Peut comprendre les points principaux des bulletins d'information radiophoniques et de documents enregistrés simples, sur un sujet familier, si le débit est assez lent et la langue relativement articulée.

OBTENIR DES BIENS ET DES SERVICES

B2	Peut gérer linguistiquement une négociation pour trouver une solution face à une responsabilité financière pour des dégâts dans un appartement, une accusation en rapport avec un accident par exemple. Peut exposer ses raisons pour obtenir un dédommagement, un situation conflictuelle. Peut exposer un problème
B1	Peut faire face à la majorité des situations susceptibles de se produire au cours d'un voyage ou en préparant un voyage ou un hébergement ou en traitant avec des autorités à l'étranger. Peut faire face à une situation quelque peu inhabituelle dans un magasin, un bureau de poste ou une banque, par exemple en demandant à retourner un achat défectueux. Peut formuler une plainte.

ÉCHANGE D'INFORMATION

B2	Peut comprendre et échanger une information complexe et des avis sur une gamme étendue de sujets relatifs à son rôle professionnel. Peut transmettre une information détaillée. Peut faire la description claire et détaillée d'une démarche. Peut faire la synthèse d'informations et d'arguments issus de sources différentes et en rendre compte
B1	Peut échanger un grand nombre d'informations factuelles sur des sujets courants ou non, familiers à son domaine. Peut résumer – en donnant son opinion – un bref récit, un article, un exposé, une discussion, une interview ou un documentaire et répondre à d'éventuelles questions complémentaires de détail. Peut trouver et transmettre une information simple et directe, obtenir plus de renseignements. Peut demander et suivre des directives détaillées.

INTERVIEWER ET ÊTRE INTERVIEWÉ (l'entretien)

B2	Peut conduire un entretien avec efficacité et aisance, en s'écartant spontanément des questions préparées et en exploitant et relançant les réponses intéressantes. Peut prendre des initiatives dans un entretien, élargir et développer ses idées, sans grande aide ni stimulation de la part de l'interlocuteur.
B1	Peut conduire un entretien préparé, vérifier et confirmer les informations, bien qu'il soit parfois nécessaire de demander de répéter si la réponse de l'interlocuteur est trop rapide ou trop développée. Peut utiliser un questionnaire préparé pour conduire un entretien structuré, avec quelques questions spontanées complémentaires.

Arrêté du 29 juillet 2003 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « négociation et relation client »

NOR : MENS0301623A

Le ministre de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche,

Vu le [décret no 95-665](#) du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en oeuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la 15e commission professionnelle consultative « techniques de commercialisation » du 28 janvier 2003 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation en date du 5 juin 2003 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 16 juin 2003,

Arrête :

Article 1

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « négociation et relation client » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Article 2

Les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur « négociation et relation client » sont définies en annexe I au présent arrêté.

Cette annexe précise également les unités communes au brevet de technicien supérieur « négociation et relation client » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur ainsi que les dispenses d'épreuves accordées aux titulaires d'autres diplômes.

Article 3

La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « négociation et relation client » comporte des stages en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées en annexe II du présent arrêté.

Article 4

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté.

Article 5

Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

Article 6

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'éducation nationale.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

Article 7

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 16, 23, 24 et 25 du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Il précise également s'il souhaite subir l'épreuve facultative.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « négociation et relation client » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret du 9 mai 1995 susvisé.

Article 8

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 3 septembre 1997 fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « force de vente » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe VI au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article 17 du décret du 9 mai 1995 susvisé et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 9

La première session du brevet de technicien supérieur « négociation et relation client » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2006.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « force de vente » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 précité aura lieu en 2005. A l'issue de cette session, l'arrêté du 3 septembre 1997 précité est abrogé.

Article 10

Le directeur de l'enseignement supérieur et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 29 juillet 2003.

Pour le ministre et par délégation :

Par empêchement du directeur

de l'enseignement supérieur :

Le chef de service, adjoint au directeur,

J.-P. Korolitski

Nota. - Le présent arrêté et ses annexes III, IV et VI seront publiés au Bulletin officiel de l'éducation nationale du 25 septembre 2003 vendu au prix de 2,30 EUR, disponible au Centre national de documentation pédagogique, 13, rue du Four, 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.

L'arrêté et l'ensemble de ses annexes seront diffusés dans les centres précités.