



**ACADÉMIE  
D'ORLÉANS-TOURS**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **Ordre du jour**

Les épreuves

Domaine  
professionnel

L'écrit

L'oral

L'impact sur les  
pratiques

Ressources et  
contacts

# **Réforme du BTS CCST Première session 2023**

- Harmoniser les pratiques au regard des nouvelles épreuves.
- Echanger pour mutualiser.

Ordre du jour  
**Les épreuves**

Domaine  
professionnel

L'écrit

L'oral

L'impact sur les  
pratiques

Ressources et  
contacts

Les **modalités de passation** des épreuves en CCF sont les **mêmes** que celles d'autres BTS (GTLA, MOS par exemple).

→ L'objet de cette réunion est donc de dégager les grands axes sous-jacents à la conception de sujets et à la préparation des étudiants et des étudiantes pour **une harmonisation des pratiques**.

Les épreuves se passent désormais en **CCF** pour les candidats et candidates d'un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité.



Page du Portail pédagogique sur le contrôle en cours de formation :

[https://pedagogie.ac-orleans-tours.fr/interlangues/textes/inspection/bts\\_ccf/](https://pedagogie.ac-orleans-tours.fr/interlangues/textes/inspection/bts_ccf/)

L'épreuve se décompose en **deux sous-épreuves** E21 et E22. Coefficient 3 réparti également entre l'écrit et l'oral (1,5 x 2).

Pour **l'écrit** (E21 : CE + EE), comme pour **l'oral** (E22 : EOC + EOI), **2 situations d'évaluation de poids égal**, au cours de la **deuxième année** de BTS.

## Quelques rappels sur le domaine professionnel du BTS pour aider à la conception de sujets d'épreuves, fondés sur le référentiel du BTS

### Champ d'activités du titulaire du BTS CCST

- **Conseille et vend des solutions (produits et services associés)** → mobilisation conjointe de **compétences commerciales et technologiques**.
- **Prospecte** sur un territoire ou un secteur d'activité.
- **Identifie et analyse les besoins de son client et l'accompagne dans la formulation de ses attentes**.
- **Elabore, présente et négocie une solution technique, commerciale et financière adaptée à chaque situation en intégrant les évolutions technologiques, juridiques et normatives**.
- **Prend en compte les préoccupations sociétales et environnementales**.
- **Développe une relation de confiance avec sa clientèle dans une logique commerciale durable, personnalisée et créatrice de valeur**.
- **Assure l'interface entre l'entreprise, ses clients et ses fournisseurs**.
- **Travaille en équipe dans un contexte *cross-canal***.
- **Anime ses réseaux et interagit avec les différents acteurs internes et externes**.
- **Maîtrise l'utilisation pertinente d'outils numériques** qu'il contribue à implanter, diffuser et enrichir.
- Assure une veille technologique,
- Accompagne sa clientèle et son équipe dans les transformations numériques et organisationnelles.
- **Participe au suivi et à l'évaluation de la performance commerciale individuelle et collective**.

Ordre du jour  
Les épreuves

**Domaine  
professionnel**

L'écrit

L'oral

L'impact sur les  
pratiques

Ressources et  
contacts

Ordre du jour  
Les épreuves  
**Domaine  
professionnel**  
L'écrit  
L'oral  
L'impact sur les  
pratiques  
Ressources et  
contacts

## Emplois

Emplois en première insertion : technico-commercial, attaché commercial, attaché technico-commercial, commercial sédentaire, commercial itinérant, vendeur comptoir, vendeur négociateur, conseiller commercial, conseiller technico-commercial.

Après quelques années d'expérience, le titulaire du diplôme peut accéder à des emplois à responsabilité dont les appellations varient selon l'entreprise ou le secteur d'activité : chargé de clientèle, chargé d'affaires, négociateur industriel, responsable commercial, responsable d'achats, responsable « grands comptes », responsable d'agence, acheteur, chef des ventes, chef de secteur, responsable pôle expert, ingénieur technico-commercial, responsable prescripteur...

## Secteurs et domaines

**Entreprise industrielle, entreprise prestataire de services pour les professionnels, entreprise de négoce de biens et services.**

Dans le négoce, et à titre d'exemples : fournitures et équipements industriels, matériel électrique, fournitures pour la plomberie et le sanitaire, fournitures et équipement pour les solutions énergétiques, bois et matériaux de construction, produits d'aménagement et de finition, textiles techniques, machines-outils, équipements de sécurité, produits d'hygiène industrielle, matériel d'emballage, matériels et fournitures pour le transport et la manutention, équipements pour le nautisme, etc.

## Différents interlocuteurs

Interlocuteurs	Rôle du titulaire du BTS CCST
<b>Clients</b>	<p>Recherche d'une solution non standardisée (prix, services connexes à la vente, réponse aux besoins exprimés, etc.)</p> <p>Analyse et formulation d'une solution en prenant en compte les dimensions techniques et financières (notamment le risque client)</p> <p>Prise en compte des exigences du développement durable et de la responsabilité sociale des entreprises (RSE)</p> <p>Prise en compte de l'impact du numérique sur la relation client, et en particulier le développement du <i>cross-canal</i>, l'émergence des places de marché, et les risques liés à l'e-réputation, et dans certains secteurs une concurrence internationale exacerbée.</p> <p>Prospection sur une zone géographique pour recruter de nouveaux clients et fidéliser la clientèle existante.</p>
<b>Fournisseurs</b>	<p>Négocier pour rechercher des solutions en termes d'approvisionnement</p> <p>Prise en compte des exigences du développement durable et de la responsabilité sociale des entreprises (RSE)</p>
<b>Equipe au sein de l'entreprise</b>	<p>Démarche de projet</p> <p>Organisation du travail de l'équipe</p> <p>Gestion du budget alloué</p> <p>Suivi des résultats en fonction des objectifs fixés</p> <p>Remontée des informations commerciales et techniques pertinentes sur son marché et compte rendu de ses résultats auprès de son supérieur hiérarchique</p>

Ordre du jour  
Les épreuves

**Domaine  
professionnel**

L'écrit  
L'oral

L'impact sur les  
pratiques  
Ressources et  
contacts

**Exemples de tâches actionnelles** à partir des données précédentes, à **ancrer culturellement** (entreprise anglophone dans un pays anglophone ou entreprise dans un pays anglophone qui doit s'adapter à une spécificité d'un pays/d'une ville anglophone) :

#### Avec les clients :

Proposer à son client une solution non standardisée → partir d'un appel d'offre et de deux produits similaires à comparer pour proposer le meilleur des deux au regard de l'appel d'offre, comparer 2 produits similaires et indiquer lequel est mieux pour l'environnement, donner des solutions à son client pour réduire son empreinte écologique ;

Convaincre un client que notre entreprise est la plus intéressante pour lui (malgré une *e-réputation* douteuse par exemple) ;

Recruter de nouveaux clients dans une zone en particulier au regard du contexte local ou national (ex. fournisseurs d'énergie au Royaume-Uni, travailler avec *TC Energy* (Canada) malgré la réputation de l'entreprise).

#### Avec les fournisseurs :

Négocier pour l'approvisionnement de biens et services (tenir un calendrier, un budget et des contraintes environnementales) ;

Se renseigner sur les solutions environnementales du fournisseur pour répondre aux exigences RSE de l'entreprise ou aux exigences du client, etc.

#### Avec l'équipe professionnelle :

Rendre compte à son supérieur de documents sur *l'e-réputation*, l'impact du développement du *cross-canal* sur l'entreprise, la concurrence d'autres marchés/entreprises, des solutions durables liées à l'environnement (achat de nouveau matériel, nouveaux modes de communication, consommation, etc.), le bien-être au travail, les résultats en fonction des objectifs, etc.

Proposer une organisation d'équipe pour réaliser un projet.

Ordre du jour  
Les épreuves

Domaine  
professionnel

L'écrit  
L'oral

L'impact sur les  
pratiques  
Ressources et  
contacts

## E21 : CE (1 heure) + EE (1 heure)

Dictionnaire unilingue autorisé.

Deux situations d'évaluation de même poids.

a) Compréhension de l'écrit : « **Produire en français** un écrit sous la forme d'une **courte note**, d'un **compte rendu** ou encore d'une **suite d'instructions à partir d'un document ou d'un dossier** en langue étrangère **en relation avec l'activité professionnelle** du titulaire du diplôme. Ce document pourra être au choix **un appel d'offre, un contrat, un cahier des charges, une demande de tarification, un plan de charge, une demande de livraison, ou tout autre document susceptible d'être rencontré** dans une situation de travail par le titulaire du diplôme.

Support(s) pour l'écrit : Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et l'aire culturelle de la langue étudiée, et **qui n'excèdera pas 50 lignes.** »

b) Expression écrite : « **Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit** (courrier, courriel, bref compte rendu, ...) **en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en français.**

Support(s) pour l'écrit : Un ou plusieurs documents en langue française dont le contenu est en relation avec la profession et qui n'excèdera pas 50 lignes. »

- En général, une ligne équivaut à environ 70 caractères blancs et espaces compris
- Une police de caractère sans empattement/sérif (ex. Arial, Calibri) de taille 11 ou 12 sera privilégiée.

Ordre du jour  
Les épreuves  
Domaine  
professionnel

**L'écrit**

L'oral

L'impact sur les  
pratiques  
Ressources et  
contacts

## Harmonisation des pratiques

- Les consignes de mise en situation : les consignes seront rédigées en langue française. On veillera à placer les candidats et les candidates dans une situation professionnelle ancrée culturellement pour l'ensemble de l'épreuve.

### Epreuve de compréhension de l'écrit :

« Ce document pourra être au choix **un appel d'offre, un contrat, un cahier des charges, une demande de tarification, un plan de charge, une demande de livraison, ou tout autre document susceptible d'être rencontré** dans une situation de travail par le titulaire du diplôme. ... Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont **le contenu est en relation avec la profession et l'aire culturelle** de la langue étudiée. »

- La nature des supports de CE : le référentiel n'exclut pas la possibilité d'exploiter des articles de presse, essais ou rapports en lien avec le domaine du BTS.
- La situation professionnelle pour l'épreuve de compréhension de l'écrit : A partir du support de compréhension de l'écrit, une situation professionnelle sera scénarisée afin de permettre au candidat ou à la candidate de rédiger un compte rendu (sous forme de note, de compte rendu, d'une suite d'instructions).

### Epreuve d'expression écrite :

« Support(s) pour l'écrit : Un ou plusieurs documents en langue française **dont le contenu est en relation avec la profession** ».

- Les supports proposés, en français, viseront à préciser la situation professionnelle afin que les candidats et les candidates s'en emparent et saisissent les enjeux nécessaires à une communication réussie



## E22 : EOC + EOI (20 minutes + 20 minutes de préparation)

« Deux situations d'évaluation de pondération identique se déroulant au cours de la deuxième année **entre février et juin.** »

Temps de préparation de 10 minutes pour chaque exercice qui peuvent être regroupés en 1 x 20 minutes, le candidat gérant son temps de préparation selon ses souhaits.

### a) Un entretien avec l'examineur

« **A partir d'une fiche descriptive de situation élaborée par le candidat retraçant une situation professionnelle qu'il a vécue ou observée** en stage ou en formation. Lors de cet entretien, l'examineur donnera la possibilité au candidat de **mettre en exergue la compréhension qu'il a développée des enjeux\*\* d'une communication\* en langue étrangère.**

Cette partie de l'épreuve durera **10 minutes au maximum**. Le candidat devra présenter **trois fiches** au début de l'épreuve, **une fiche** sera **choisie** par l'examineur et **10 minutes de préparation** seront accordées au candidat avant l'interrogation. »

\*« Communication » > contexte : Qui est concerné ? Quel type de communication (décrire, expliquer, argumenter, etc. à l'écrit/l'oral) ? A quel sujet ? Dans quel but (informer, recruter, convaincre / fidéliser, etc.) ?

\*\*« Enjeux » : problèmes rencontrés lors de la communication, moyens mis en œuvre pour les surmonter (solution anticipée, instantanée, différée), leçon tirée.

- Savoir identifier une situation où la langue vivante a été utilisée dans une entreprise, savoir identifier la fonction et le but de cette communication, savoir identifier les problèmes et solutions liés à la situation de communication.
- Savoir identifier les enjeux d'une communication en langue étrangère pour l'entreprise (attraction, fidélisation, promotion, réputation, visibilité, etc.)

## Statut et conception de la fiche

- La fiche constituera un fil conducteur pour le candidat ou la candidate
- A ce titre, elle sera rédigée sous forme de mots-clés en anglais, il ne s'agit en aucun cas de lire des éléments entièrement rédigés.
- Elle pourra faire apparaître des éléments liés au contexte professionnel et caractéristiques de l'entreprise, le contexte de la situation de communication (notamment les protagonistes, le sujet, l'objet et le but de la situation de communication), les enjeux de la communication en langue étrangère en lien avec la situation professionnelle présentée.
- La place de la correction de la fiche : le professeur veillera à ce qu'il ne s'agisse que de notes (pas de phrases rédigées). Une correction progressive des différentes fiches laissant de plus en plus d'autonomie à l'étudiant pour s'auto-corriger pourra être envisagée.

**L'accompagnement des étudiants et étudiantes dans la conception des fiches** : les candidats et les candidates doivent présenter 3 fiches différentes.

- ✓ Ils auront donc été préparés à se renseigner lors de leurs périodes de stage sur des situations dans lesquelles la langue étrangère aura été utilisée, situations vécues ou observées (vécues par un collègue).
- ✓ Pistes d'observation de situations de communication en langue étrangère : conversation avec un fournisseur, négociation avec un client, visite de l'entreprise par des clients étrangers, promotion de l'entreprise sur les réseaux sociaux, entretien d'embauche, salon/exposition, visioconférence avec des filiales/partenaires à l'étranger, etc.

Ordre du jour  
Les épreuves  
Domaine  
professionnel

L'écrit  
**L'oral**

L'impact sur les  
pratiques  
Ressources et  
contacts

## b) Une simulation d'entretien téléphonique

« A partir du **descriptif d'une situation professionnelle** qui sera **remis au candidat** par l'examineur avant l'épreuve. L'épreuve proprement dite durera **10 minutes**, l'examineur et le candidat n'étant **pas en face à face** durant la simulation d'entretien téléphonique (soit grâce au recours à un dispositif technique approprié, soit simplement grâce à une cloison mobile ou un panneau). L'échange qui suivra aura pour but **d'amener le candidat à préciser les difficultés rencontrées** au cours de cette simulation d'entretien téléphonique. La **fiche descriptive** pour cette situation (**contexte, protagonistes, problème, enjeux éventuels**) est remise par l'examineur au candidat avant le début de l'interrogation. **10 minutes** ensuite seront accordées au candidat pour **préparer** cette simulation. »

- Cette sous-épreuve se déroule bien en deux temps : la conversation téléphonique, qui ne se fait pas en face à face, pour résoudre la situation professionnelle donnée, suivie d'un entretien en face à face visant à identifier les difficultés rencontrées.
- Points clés de la mise en situation : le descriptif précisera en français le contexte de la situation, les protagonistes concernés par la situation, le(s) problème(s) à résoudre, l(es) enjeu(x) de la situation.

Proposition d'entête de consigne avant de présenter la mise en situation :

« Lisez cette fiche pour préparer l'entretien téléphonique. Vous serez amené(e), dans l'échange qui suivra, à préciser les difficultés rencontrées au cours de cet entretien téléphonique. L'entretien et l'échange qui suivra se feront exclusivement en langue anglaise. »

Le diplôme du BTS s'obtient en 2 ans, les épreuves de **CCF** se déroulent pendant la **deuxième année**.

Au fil des deux années, les étudiantes et les étudiants seront entraînés aux **différentes stratégies** pour atteindre **progressivement** le niveau B2 dans les quatre activités langagières :

- Compréhension de l'écrit
- Compréhension de l'oral
- Expression écrite
- Expression orale en continu et en interaction.

Si confronter les étudiantes et les étudiants **ponctuellement** au format des épreuves de CCF peut s'avérer utile afin qu'ils prennent mieux conscience de la gestion du temps et des modalités d'organisation, il ne s'agit pas de les entraîner aux épreuves de CCF (entrée par l'examen) mais bien de les **entraîner régulièrement aux différentes stratégies** qui favoriseront le développement de leur **autonomie** langagière, et de fait leur **réussite** aux épreuves.

Une **progressivité et une progression des apprentissages** (compétences langagières et culturelles) **sur les deux années** sera donc judicieuse afin de renforcer les connaissances déjà acquises et de couvrir l'ensemble des thématiques en lien avec le domaine professionnel du BTS.

Ce sont bien **l'ancrage culturel** des séquences et la **problématique** de séquence (elle-même ancrée dans la sphère géographique de la langue) qui favoriseront la curiosité des étudiantes et des étudiants et l'acquisition de la compétence culturelle.

On veillera à ce que les **sujets** des épreuves de **CCF** soient **en lien avec les apprentissages menés** au cours des deux années (thématique étudiée au cours du BTS) afin de s'assurer que les étudiantes et les étudiants disposent des **outils langagiers nécessaires** à leur **réussite**.

Ordre du jour  
Les épreuves  
Domaine  
professionnel

L'écrit  
L'oral

**L'impact sur les  
pratiques**

Ressources et  
contacts

## Entraîner les étudiants et étudiantes aux stratégies propres aux différentes activités langagières

Au cours des deux années de BTS, les étudiantes et les étudiants auront pris l'habitude de :

- Rendre compte
- Analyser une situation / un phénomène culturel
- Résoudre un problème en proposant une solution adaptée
- Rédiger un courrier/courriel
- Prendre part à une conversation, notamment téléphonique.

### La pédagogie actionnelle

- Rendre les étudiants et étudiantes **acteurs de leurs apprentissages**
- Entraîner des **stratégies transférables** pour réussir dans une situation similaire
- Leur faire **prendre conscience des outils et stratégies** dont ils disposent pour réussir

- Exemples de stratégies en CE : repérer des éléments de base (noms propres, chiffres, etc.) pour reconstruire la situation d'énonciation, repérer des marqueurs temporels pour reconstruire une chronologie d'événements, identifier l'élément principal d'un paragraphe (le thème), distinguer un fait d'une opinion, etc.
- Exemples de stratégies en EOI : gagner en fluidité (liaisons et accentuation de mot et de phrase), se préparer à intervenir en mettant au clair ses idées et l'ordre dans lequel on va les dire, utiliser le langage non verbal pour appuyer son propos en face à face, au téléphone savoir établir et garder le contact (faire répéter, faire reformuler, prendre congé), s'assurer qu'on a compris les informations et enjeux (reformuler ce qui a été dit), reconnaître une intonation, etc.

Ordre du jour  
Les épreuves  
Domaine  
professionnel

L'écrit  
L'oral

L'impact sur les  
**pratiques**

Ressources et  
contacts

Ordre du jour  
Les épreuves  
Domaine  
professionnel

L'écrit  
L'oral

**L'impact sur les  
pratiques**

Ressources et  
contacts

## La tâche

- rendre les étudiantes et les étudiants aptes à agir avec la langue dans des **situations authentiques**, c'est-à-dire aussi proches que possible de la vie courante,
- une **situation scénarisée** pour la réalisation de laquelle les étudiantes et les étudiants devront mobiliser toutes leurs compétences en anglais et **réinvestir** les stratégies et outils entraînés,
- une situation **ancrée culturellement**,
- Une tâche qui fait sens → donner un **sens**, un **but** à chaque tâche (on lit pour..., on parle pour..., etc.).

## Exemples de tâches à ancrer culturellement (une entreprise/un produit propre à un pays anglophone) :

- Exemples de tâches à réaliser en EE : Rédiger un courrier à un fournisseur ou à un client, rédiger un courriel à destination d'un fournisseur suite à un problème dans la commande, rédiger une lettre pour répondre à un client insatisfait et proposer une solution commerciale ou technique adéquate, présenter un produit à partir d'études d'exemples d'autres entreprises, rédiger une note pour proposer des solutions environnementales au sein de son entreprise à partir d'exemples tirés des entreprises anglophones, présenter un nouveau produit par courriel à son client, rendre compte à son équipe d'une présentation d'un nouveau produit.

- Exemples de tâches à réaliser en EO : prise de rendez-vous par téléphone dans un but précis, travailler sur un devis puis appeler le client pour lui proposer une solution, assurer le service téléphonique suite à l'achat d'un produit, étude comparative de produits techniques de la même gamme à l'écrit ou à l'oral pour proposer la solution adaptée à son client au téléphone ou en visioconférence, négocier avec son fournisseur au téléphone suite à un problème d'approvisionnement, présenter son entreprise/un département particulier de l'entreprise à un nouveau collègue.

## Ressources et contacts

Portail des langues :

<https://pedagogie.ac-orleans-tours.fr/interlangues/>

Questions d'ordre pédagogique en lien avec le BTS CCST :

[elsa.delcuzoul@ac-orleans-tours.fr](mailto:elsa.delcuzoul@ac-orleans-tours.fr)

Ordre du jour

Les épreuves

Domaine  
professionnel

L'écrit

L'oral

L'impact sur les  
pratiques

**Ressources et  
contacts**