

<p style="text-align: center;">GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE BTS COMMERCE INTERNATIONAL ANGLAIS ET U4 : RELATION COMMERCIALE INTERCULTURELLE (EN ANGLAIS ET EN FRANÇAIS)</p>
--

INTRODUCTION

Ce guide pédagogique a pour but d'expliciter les attentes fixées par le référentiel du BTS Commerce International publié le 23 décembre 2020. Il vise à présenter des pistes d'exploitation pédagogiques indicatives qui ne se veulent ni impératives ni exhaustives.

Ce nouveau référentiel redessine la formation du BTS Commerce International afin de tenir compte au plus près des attentes du milieu professionnel et concentrer les savoirs et les compétences sur le métier d'assistant/gestionnaire import/export. Il s'agit d'une fonction support qui s'exerce le plus souvent au sein de PME, que ce soit dans le secteur du commerce, de l'industrie ou des services, vers des professionnels ou des particuliers. Le référentiel tient également compte de la prépondérance de l'anglais dans les communications internationales qu'il désigne donc comme langue vivante 1 obligatoire. Les professionnels du secteur de l'import/export ont en effet recommandé que soit donné priorité à l'anglais car pour eux, l'anglais courant, utilisé dans la majeure partie des situations professionnelles du secteur, est requis pour tous les emplois en lien avec le commerce international.

En tant qu'interface entre les partenaires externes de l'entreprise (prestataires de transport, transitaires, clients, fournisseurs, banques, douanes, assureurs, etc.) et les différents services internes (services commercial, comptable, juridique, etc.), l'assistant/gestionnaire import/export doit faire preuve de compétences linguistiques qui lui permettent une communication fluide à l'oral lors des échanges téléphoniques quotidiens ou en face à face lors de visioconférences, par exemple. Dans les échanges écrits, le plus souvent par courriel, la langue doit témoigner d'aisance, de même que le fond aussi bien que la forme doivent en être maîtrisés.

Outre ces activités de production, il doit développer les activités de réception que sont la compréhension de l'oral et la compréhension de l'écrit. Ainsi, toutes les activités langagières qui participent aux échanges clairs et efficaces dans le cadre professionnel, seront entraînées au cours des deux années de formation en vue d'atteindre le niveau requis B2 du CECRL en fin de parcours.

1 – PRESENTATION GENERALE

Afin que les compétences linguistiques fassent système avec les compétences professionnelles, l'enseignement de l'anglais fait désormais partie intégrante de l'unité constitutive du diplôme U4, *Relation Commerciale Interculturelle en anglais et en français* (ci-après référée sous l'acronyme RCI) en ce qui concerne l'évaluation de fin de parcours.

Néanmoins, à titre informatif, il semble important que les professeurs d'anglais se familiarisent avec les constituants des trois blocs formant le cursus du BTS Commerce International, car si l'anglais est co-enseigné dans le cadre du RCI, il se nourrit également de situations émanant

du bloc 2 « mise en œuvre des opérations internationales » et du bloc 3 « développement commercial international » du point de vue des situations et des tâches complexes qui pourront être proposées aux étudiants.

Pour rappel, les activités et les compétences attendues dans le bloc 1, RCI, figurent dans le tableau ci-dessous :

ACTIVITÉS	BLOCS DE COMPÉTENCES	UNITÉS
<p align="center">Domaine d'activités 1 Développement de la relation commerciale dans un environnement interculturel</p> <p>Collecte, analyse, exploitation et communication des données clients/fournisseurs</p> <p>Production de messages écrits et/ou oraux en français et en anglais</p> <p>Suivi et pérennisation de la relation client/fournisseur</p> <p>Coordination avec les services et entités de l'organisation</p> <p>Proposition de solutions adaptées à chaque situation</p> <p>Contribution à l'animation d'un réseau professionnel en France et à l'étranger</p>	<p align="center">Bloc de compétences 1</p> <p>Exploiter les données clients/fournisseurs</p> <p>Gérer la relation commerciale internationale</p> <p>Communiquer en français et en anglais dans des contextes interculturels</p> <p>Assurer la coordination des services</p> <p>Animer un réseau professionnel</p>	<p align="center">Unité U 4 Relation commerciale interculturelle en anglais et en français</p>

Un total de 210 heures d'anglais et de 90 heures de co-intervention en RCI seront dispensées sur les deux ans de formation, réparties comme suit :

1 ^{ère} Année	ANGLAIS	3 heures en classe entière + 1 heure dédoublée
	CO-INTERVENTION RCI	1 heure dédoublée
2 ^{ème} Année	ANGLAIS	2 heures en classe entière + 1 heure dédoublée
	CO-INTERVENTION RCI	2 heures dédoublées

L'horaire de co-intervention en RCI est pris en charge conjointement par un enseignant d'économie-gestion et l'enseignant d'anglais. Il peut se matérialiser par :

- des ateliers de pratiques relationnelles dans des contextes interculturels, des ateliers de production d'écrits ou d'activités orales dans des contextes digitaux, des ateliers d'animation de réseaux ;
- la préparation de missions ponctuelles (voyages d'étude, salons, missions export...) liées ou non aux stages ;

- des modules d'aide personnalisée.

Il est nécessaire de garder à l'esprit que toutes les activités langagières seront entraînées en cours d'anglais comme en cours de co-intervention de RCI. Toutefois, le cours en co-intervention privilégiera l'expression orale et l'expression écrite en interaction dans le cadre professionnel.

Pour des raisons de continuité pédagogique, il est vivement conseillé que le professeur d'anglais, de même que le binôme professeur d'anglais / professeur d'éco-gestion restent les mêmes sur les deux ans de la formation. Si deux binômes de professeurs sont pressentis, alors le suivi d'une promotion sur les deux ans est recommandé. Le professeur d'anglais sur un niveau doit assurer à la fois l'anglais et l'anglais en co-enseignement.

2 - DEFINITION DU NIVEAU B2 ET PLACE DE LA MEDIATION

CADRE EUROPÉEN COMMUN DE RÉFÉRENCE POUR LES LANGUES – APPRENDRE, ENSEIGNER, ÉVALUER	
Descripteurs pour l'écrit	
Production écrite	Peut écrire des textes clairs et détaillés sur une gamme étendue de sujets relatifs à son domaine d'intérêt en faisant la synthèse et l'évaluation d'informations et d'arguments empruntés à des sources diverses.
Correspondance	Peut écrire des courriels professionnels qui sortent de l'ordinaire en utilisant des structures et des conventions appropriées, à condition que celles-ci ne portent que sur des faits.
Compétences communicatives langagières	
Etendue linguistique générale	
B2	Possède une gamme assez étendue de langue pour pouvoir faire des descriptions claires, exprimer son point de vue et développer une argumentation sans chercher ses mots de manière évidente et en utilisant des phrases complexes.
B2+	Peut s'exprimer clairement et sans donner l'impression d'avoir à restreindre ce qu'il/elle souhaite dire.
Correction grammaticale	
B2	A un assez bon contrôle grammatical. Ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus
B2+	A un bon contrôle grammatical ; des bévues occasionnelles, des erreurs non systématiques et de petites fautes syntaxiques peuvent encore se produire mais elles sont rares et peuvent souvent être corrigées rétrospectivement.
Etendue du vocabulaire	
	Possède une bonne gamme de vocabulaire pour les sujets relatifs à son domaine et les sujets les plus généraux. Peut varier sa formulation pour éviter de répétitions fréquentes,

mais des lacunes lexicales peuvent encore provoquer des hésitations et l'usage de périphrases.
Maîtrise du vocabulaire
L'exactitude du vocabulaire est généralement élevée bien que des confusions et le choix de mots incorrects se produisent sans gêner la communication
Cohésion et cohérence
Peut utiliser avec efficacité une grande variété de mots de liaison pour marquer clairement les relations entre les idées.
Maîtrise de l'orthographe, ponctuation, mise en page
Peut produire un écrit suivi, clair et intelligible qui suive les règles d'usage de la mise en page et de l'organisation. L'orthographe et la ponctuation sont relativement exacts mais peuvent subir l'influence de la langue maternelle.
Compétence sociolinguistique
B2 Peut s'exprimer convenablement en situation et éviter de grossières erreurs de formulation B2+ Peut s'exprimer avec assurance, clairement et poliment dans un registre formel ou informel approprié à la situation et aux personnes en cause
Compétence pragmatique
B2 Peut varier la formulation de ce qu'il/elle souhaite dire. B2+ Peut adapter ce qu'il/elle dit et la façon de le dire à la situation et au destinataire et adapter le niveau d'expression formelle convenant aux circonstances.

Le CECRL met également en avant la notion de 'médiation', qui va au-delà de la simple traduction d'un texte ou d'un échange, et le volume complémentaire vient développer l'approche multiculturelle et interculturelle.

Lorsque des questions culturelles risquent de susciter une incompréhension, la médiation (inter)culturelle consiste à expliciter l'arrière-plan culturel de façon à rendre la communication possible ou à éviter les malentendus

Cela place l'apprentissage et l'utilisation d'une langue dans une dimension sociale, particulièrement présente dans le cadre des relations liées au commerce international. Il s'agit de mettre l'accent sur l'usage social des langues, en contexte, dans le cadre de tâches actionnelles signifiantes.

A ce titre il convient de travailler non seulement les niveaux attendus du CECRL mais d'y renforcer les stratégies des élèves afin de les préparer à :

- réfléchir et à agir pour faire acte de médiation
- anticiper les difficultés prévisibles de l'interlocuteur, dans une situation donnée, et à mettre en œuvre, dans une démarche constructive, une stratégie facilitant la compréhension linguistique, cognitive et culturelle.
- se décentrer de leur expression strictement personnelle pour jouer le rôle d'intermédiaire entre des interlocuteurs qui ne parviennent pas à se comprendre.

Il ne s'agit évidemment ni d'oublier, ni de gommer la nécessaire maîtrise des compétences opératoires de la langue, mais d'y associer, comme elle l'est déjà dans la vie en société, des objectifs transversaux et culturels.

L'entraînement au développement de la maîtrise de cette compétence est donc indispensable dans le cadre d'activités et de stratégies spécifiques :

ACTIVITÉS DE MÉDIATION

Médiation textuelle

- Transmettre des informations spécifiques

Médiation relationnelle (à l'oral)

- Faciliter la communication dans des situations délicates

Médiation cognitive

- Coopérer pour construire du sens
- Susciter une pensée conceptuelle

STRATÉGIES DE MÉDIATION

- Relier à un savoir préalable
- Exploiter un répertoire pluriculturel

3 - L'ÉPREUVE E4 DU BTS COMMERCE INTERNATIONAL

Coefficient 7

L'évaluation de l'anglais en fin de parcours est intégrée à l'épreuve de RCI qui se déroule en CCF au cours de la 2^{ème} année, à l'écrit comme à l'oral pour les étudiants des établissements publics, privés sous contrat ou des organismes de formation professionnelle continue habilités à pratiquer le CCF étendu. L'évaluation est ponctuelle pour les étudiants des organismes privés hors-contrat ou non-habilités au CCF étendu. La nature de l'évaluation change radicalement des épreuves de CCF ou ponctuelles de langues vivantes telles qu'elles étaient définies dans le précédent référentiel.

Organisation de l'épreuve en CCF

L'épreuve repose sur deux dossiers élaborés par le candidat au cours de sa formation :

- *un dossier interculturel rédigé en anglais : écrit réflexif sur la dimension interculturelle du stage à l'étranger*
- *un dossier professionnel qui présente les activités de « Relation commerciale interculturelle » conduites en milieu professionnel et en formation.*

Le dossier professionnel intègre les productions écrites et les situations de communication orale réalisées tout au long de la formation, en français et en anglais, les grilles d'évaluation remplies par les tuteurs ou maîtres d'apprentissage dans le cadre des activités menées en milieu professionnel ou des missions référencées dans le dossier professionnel, ainsi que l'attestation de certification nationale de la culture numérique.

Ainsi, sont prises en compte toutes les évaluations réalisées dans le cadre du co-enseignement Anglais – RCI sur les deux années. Une note finale sera attribuée en fin de deuxième année.

Parmi l'ensemble des situations d'évaluation proposées au cours des deux années de formation, la conception de scénarii par le binôme de professeurs d'anglais et d'économie gestion, à partir des activités conduites par le candidat en milieu professionnel et en formation s'avère indispensable afin d'évaluer toutes les activités langagières.

Les dossiers constituent des productions originales et personnelles soumises à la réglementation de la fraude aux examens. Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur d'économie et gestion et d'un professeur d'anglais ayant assuré la formation du candidat en « Relation commerciale interculturelle » et le cas échéant d'un professionnel.

Organisation de l'épreuve en ponctuel

Partie écrite : 3 heures – en français et en anglais

« L'épreuve prend appui sur un contexte professionnel permettant de valider les compétences et savoirs associés décrits dans le bloc de compétences 1.

Des documents en français et en anglais sont fournis au candidat en appui des problématiques professionnelles à traiter. Les réponses à ces problématiques seront rédigées en français ou en anglais selon la consigne. »

A l'écrit, l'épreuve est désormais centrée sur les compétences professionnelles des candidats en français comme en anglais. Elle fera appel à la compréhension de l'écrit et débouchera sur des documents qui seront rédigés en anglais sur la base d'un scénario précis dont les consignes seront clairement explicitées. Les écrits en question pourront consister soit en un compte-rendu en langue cible des documents fournis à destination d'un tiers (collègue, client ou fournisseur), soit en un résumé synthétisant une situation commerciale donnée, soit en un ou plusieurs courriels en vue de résoudre une situation précise.

Partie orale :

L'épreuve orale s'appuie sur deux dossiers constitués par le candidat sous forme de productions originales et personnelles :

- un dossier interculturel rédigé en anglais : écrit réflexif sur la dimension interculturelle du stage à l'étranger
- un dossier professionnel qui présente les activités de « Relation commerciale interculturelle » conduites en milieu professionnel et en formation.

Ces dossiers ne sont pas évalués en tant que tels, ils servent de supports à l'épreuve orale.

Tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude.

Déroulement de l'oral : 45 minutes maximum

Phase 1 (15 minutes maximum) : présentation de l'expérience interculturelle en anglais (5 minutes maximum) suivi d'un entretien avec le jury en anglais et en français (10 minutes maximum).

Phase 2 (15 minutes maximum) : simulation d'une situation professionnelle, à partir d'une des activités présentées dans le dossier professionnel du candidat (10 minutes maximum en anglais), puis entretien avec le jury en français (5 minutes maximum) sur la situation simulée.

Phase 3 (15 minutes maximum) : mise en œuvre d'outils numériques à partir des activités présentées dans le dossier.

4 – LES THEMATIQUES EMBLEMATIQUES DU COMMERCE INTERNATIONAL EN COURS D'ANGLAIS

Pendant les heures de cours dévolues à l'enseignement de l'anglais, les professeurs entraîneront les élèves aux cinq activités langagières en s'appuyant sur des documents écrits, visuels, audio et iconographiques (photographies, graphiques, dessins humoristiques, etc.) qui éclaireront les thématiques suivantes, données à titre indicatif :

- Organisation de l'entreprise / Management : Recherche d'un stage (CV et lettre de motivation, outils de recherche, entretien d'embauche), organigramme de l'entreprise (*organisation chart* ...), culture d'entreprise dans différents pays anglophones, conditions de travail et relations humaines au sein d'une entreprise, outils de communication
- Digitalisation des relations commerciales
- *Supply chain*, définition et enjeux
- Gestion de l'image de marque (*branding, marketing, trade fairs*)
- Conformité des produits (*fight against counterfeiting, standards*)
- Logistique: critères de choix d'une solution de transport, modes de transport: avantages, contraintes, évolutions et impacts environnementaux
- Règlementation douanière
- Enjeux environnementaux et solutions (*sustainable development*)
- Mondialisation : OMC, accords commerciaux internationaux, flux du commerce international, investissements (modes d'implantation à l'étranger : savoir distinguer un agent d'un distributeur), commerce de détail / e-commerce / commerce équitable
- Grilles d'analyse interculturelle (voir des auteurs tels que Hofstede et Trompenaars)
- Indicateurs économiques et mécanismes de base (savoir lire une note de conjoncture en anglais)
- Veille économique, commerciale et géopolitique de l'environnement international des affaires

Langue économique et managériale

Ces divers éléments feront l'objet d'études à partir de situations concrètes et d'actualité qui s'y rapportent. Par exemple, à l'issue du départ du Royaume-Uni de l'Union Européenne, les droits de douane ne manqueront pas d'être ré-introduits sur certains produits entre ce pays et ses anciens partenaires européens. Des articles de presse et des reportages télévisés en témoigneront sans nul doute. De même, les relations conflictuelles entre les Etats-Unis et la Chine alimentent largement la presse anglophone et doivent être connus des étudiants en Commerce International. Les professeurs comme les étudiants sont incités à exercer une veille régulière sur l'évolution des grandes zones géopolitiques et économiques internationales par la lecture de la presse et le suivi des grandes chaînes télévisées et des sites internet spécialisés de l'aire anglophone.

En outre, les étudiants se familiariseront au cours des deux années de formation à la technicité de la langue propre au commerce international qui est adossée aux champs économiques et commerciaux.

En première année, il conviendra d'aborder en premier les thématiques interculturelles, la recherche de stage, l'entreprise, les grandes zones économiques et leurs échanges. Par la suite, une progression parallèle au bloc 2 (mise en œuvre des opérations internationales ou MOI) et au bloc 3 (développement commercial international ou DCI) sera de mise. Les blocs 2 et 3 viendront ainsi nourrir les différentes situations concrètes auxquelles seront confrontés les étudiants dans le monde professionnel.

5 – LE COURS « RELATION COMMERCIALE INTERNATIONALE » EN CO-INTERVENTION

Les séances dévolues au RCI seront co-conçues, co-enseignées et co-évaluées par le binôme de professeurs d'économie-gestion et d'anglais. Elles seront menées en veillant à l'usage du 'tout anglais'. Il conviendra de mettre en place une pédagogie active au plus proche du terrain professionnel en imaginant des tâches simples et complexes à partir de situations concrètes se rapprochant le plus possible de la réalité des missions d'un assistant / gestionnaire import/export. Les professeurs veilleront à privilégier les simulations et jeux de rôles de situation concrètes et réalistes.

La relation clients/fournisseurs, de même que la relation interne à l'entreprise seront sources d'un nombre de situations possibles :

- Montage d'un projet de team building (pour l'équipe du service des Ventes / les cadres du service Marketing France/Europe/international) : budget, participants, transport, logement, activités, repas ...)
- Préparation d'un salon (liaison avec les fournisseurs locaux et étrangers, contact clients, démarche de prospects, PLV, ...)
- Organisation d'un appel d'offre pour le service Achats (élaboration d'un cahier des charges, communication aux fournisseurs actuels, information aux fournisseurs potentiels, gestion et suivi des offres en interne)
- Mise en place, programmation et animation de conférences, visio-conférences, séminaires, ateliers
- Suivi de la relation clients / fournisseurs par téléphone et par mail :
 - Commandes
 - Suivi de commande
 - Suivi de paiement / contact avec les banques
 - Contrôle qualité
 - Entreposage
 - Résolution de problèmes liés au transport, à la livraison, à la qualité ou la quantité du produit, au délai de paiement, au paiement
- Traitement des situations de dédouanement, de documentation ou de difficultés liées à la *supply chain*
- Transmission d'information à son supérieur hiérarchique ou à d'autres services de l'entreprise :
 - Messages téléphoniques
 - Courriels
 - Compte-rendus de réunion
 - Synthèses d'informations sur un sujet spécifique
 - Tarifs
 - Brochures
 - Fiches produits

Les situations ci-dessus sont données à titre indicatif et ne constituent pas une liste exhaustive des possibilités.

6 – EXEMPLES CONCRETS DE SITUATIONS EN COURS CO-ENSEIGNE

Scénario 1

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE	Type de production	Activité langagière	Bloc support
<p>Votre entreprise souhaite se développer à l'international. Votre responsable commercial vous confie la mission de cibler un pays de votre choix où il les produits / services de la société seront lancés.</p>			
<u>Etape 1</u> : Rédaction d'une synthèse sur la situation économique du pays	Note de synthèse	PE	DCI
<u>Etape 2</u> : Recherche de prospects à partir des outils usuels. Communication de la liste et rédaction d'une synthèse sur les différents profils de clients potentiels	Note interne	PE	DCI
<u>Etape 3</u> : Présentation de l'entreprise, de ses produits / services aux prospects	Courriel	PE	DCI
<u>Etape 4</u> : Un directeur des achats manifeste de l'intérêt par courriel. Un entretien téléphonique permet d'identifier ses besoins	Appel téléphonique	POI	DCI / RCI
<u>Etape 5</u> : Facture pro-forma et courriel d'accompagnement	Courriel	PE	MOI
<u>Etape 6</u> : Entretien en visio-conférence lors duquel sont précisés le moyen de transport et les moyens de paiement	Visio-conférence	POI	MOI
<u>Etape 7</u> : Communications internes aux services logistique et financier pour leur faire connaître les décisions prises à l'étape 6	Courriel	PE	RCI
<u>Etape 8</u> : Confirmation au client	Courriel	PE	RCI

Scénario 2

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE	Type de production	Activité langagière	Bloc concerné
Ayant la volonté d'accroître la gamme de produits / services de votre entreprise, le responsable des Achats vous charge de visionner les clips promotionnels de deux produits similaires, de lui faire une proposition sur celui qui vous paraît le plus opportun et de contacter le fournisseur éventuel afin de passer une commande à l'essai.			
<u>Etape 1</u> : Visionner les deux supports et rédiger une synthèse présentant les avantages et les inconvénients des deux produits	- Note interne	CO PE	RCI / MOI
<u>Etape 2</u> : Une fois le choix réalisé, contacter le service des ventes de l'entreprise afin de demander un devis et approfondir la connaissance du produit	Appel téléphonique	POI	RCI / MOI
<u>Etape 3</u> : La commande est passée, mais la livraison tarde. Vous appelez votre interlocuteur pour en savoir davantage	Appel téléphonique	POI	MOI
<u>Etape 4</u> : La commande est arrivée, mais il y a eu une erreur de référence sur l'un des produits dont vous avez besoin d'urgence et qui ne figure donc pas dans la livraison	Courriel	PE	MOI
<u>Etape 5</u> : Suite aux excuses du fournisseur, votre supérieur vous demande de l'appeler en vue de négocier un délai de paiement ainsi qu'une remise plus conséquente pour préjudice subi par le retard de réception de la marchandise et l'erreur de la première expédition.	Appel téléphonique	POI	MOI
<u>Etape 6</u> : Compte rendu de la conversation à votre supérieur hiérarchique.	Note interne	PE	MOI

Scénario 3

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE	Type de production	Activité langagière	Bloc concerné
Votre entreprise doit effectuer l'envoi d'une commande destinée à l'étranger. Votre supérieur hiérarchique vous demande de l'organiser et de trouver le transitaire et le transporteur le mieux-disant.			
<u>Etape 1</u> : Elaboration d'une demande de cotation à plusieurs transitaires	courriel	PE	MOI
<u>Etape 2</u> : Des éléments nécessaires à l'élaboration de la cotation manquent et un transitaire vous contacte afin de demander des précisions. Possibilité d'envisager plusieurs situations : absence de l'interlocuteur, barrage, réponse différée	Appel téléphonique	POI	MOI
<u>Etape 3</u> : Préparer un support de présentation au responsable import des deux fournisseurs et présenter oralement la préconisation de façon argumentée	Diaporama ou note Visio conférence	PE POC/POI	RCI / MOI
<u>Etape 4</u> : Suite à un retard de livraison, contact avec le transitaire concernant la future date de livraison	Appel téléphonique	POI	MOI
<u>Etape 5</u> : Le retard de livraison ayant eu un impact sur votre trésorerie, préparation d'une argumentation pour obtenir un report d'échéance de paiement	Courriel	PE	MOI
<u>Etape 6</u> : Compte rendu de la situation à votre supérieur hiérarchique.	Note interne	PE	RCI / MOI

NB : les activités en bleu sont menées en français et celles en vert, en anglais. D'une manière générale, pour l'ensemble des simulations proposées, il est possible de faire jouer les deux rôles, à la fois côté acheteur et fournisseur.