Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :
formav.co/explorer

BC03 : ANGLAIS

Session 2026 • Code sujet : **26-LIC-AEI-EP1** • Durée : **3 heures** • Coefficient : **3,0**
indicatif, sans coefficient national unique publié pour le BC03

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Compréhension de l’écrit : communication client chez NorthSea Market** (7 questions) — **Page 3**

2. **Expression écrite : courriel professionnel de recommandation** (1 question) — **Page 6**

3. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 7**

Sujet officiel (PDF) : https://licenceaei.fr/assets/annales/licence-aei/C3 - S’exprimer et communiquer à l’oral, à l’écrit, et dans au moins une langue étrangère/2026/Licence Administration et Échanges Internationaux - C3 - S’exprimer et communiquer à l’oral, à l’écrit, et dans au moins une langue étrangère - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Compréhension de l’écrit : communication client chez NorthSea Market

Deux documents en anglais présentent NorthSea Market, son activité de vente en ligne et les difficultés de communication de clients internationaux concernant les informations de livraison. Ils décrivent un projet pilote de huit semaines avec des messages traduits, des outils pour le personnel et une option de rappel.

Repérage d’informations

Question 1.1. Relevez dans le dossier le nombre de magasins de NorthSea Market, l’effectif de l’entreprise et le nombre de langues dans lesquelles son service clientèle répond actuellement.

NorthSea Market exploite **18 magasins** aux Pays-Bas et en Belgique, emploie **240 personnes** et son service clientèle répond actuellement en **2 langues** : le néerlandais et l’anglais.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> 18 magasins ; 240 personnes ; 2 langues : néerlandais et anglais.

Compréhension globale

Question 1.2. En français et en deux ou trois phrases, résumez le problème de communication rencontré par l’entreprise et l’objectif du projet pilote présenté dans les documents. Appuyez votre réponse sur les deux documents.

Les clients francophones ou germanophones comprennent parfois mal les informations de livraison ; certains doivent répéter leur demande après un transfert entre équipes. Le pilote vise à tester pendant huit semaines des messages traduits, un glossaire pour le personnel et une option de rappel, puis à comparer les demandes répétées et les retours clients.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Le pilote teste des solutions linguistiques pour réduire les demandes répétées et améliorer la compréhension des clients.

1.3 : Vrai ou Faux et justification

Question 1. Pour l’affirmation « NorthSea Market operates 18 stores in the Netherlands and Belgium », indiquez Vrai ou Faux et justifiez votre choix par une citation exacte du dossier entre guillemets.

Vrai. Le document DT 1 confirme le nombre de magasins et leur localisation :

> « The company operates 18 stores in the Netherlands and Belgium. »

DR 1, affirmation 1 complétée

1	NorthSea Market operates 18 stores in the Netherlands and Belgium.	Vrai	« The company operates 18 stores in the Netherlands

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vrai.

Question 2. Pour l'affirmation « The customer-service team currently answers enquiries in French and German », indiquez Vrai ou Faux et justifiez votre choix par une citation exacte du dossier entre guillemets.

Réponse	Citation exacte
Faux	« The customer-service team currently answers enquiries in Dutch and English. »

Le service répond actuellement en néerlandais et en anglais, et non en français et en allemand.

DR 1, affirmation 2 complétée

2	The customer-service team currently answers enquiries in French and German.	Faux	« The customer-service team currently answers enquiries

✓ RÉPONSE À RETENIR

Faux.

Question 3. Pour l'affirmation « The proposed pilot is planned to last eight weeks », indiquez Vrai ou Faux et justifiez votre choix par une citation exacte du dossier entre guillemets.

Vrai. Le document DT 1 indique explicitement la durée prévue :

> « NorthSea Market is planning an eight-week pilot project. »

DR 1, affirmation 3 complétée

3	The proposed pilot is planned to last eight weeks.	Vrai	« NorthSea Market is planning an eight-week pilot

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vrai.

Question 4. Pour l'affirmation « The company plans to recruit additional permanent staff for the pilot », indiquez Vrai ou Faux et justifiez votre choix par une citation exacte du dossier entre guillemets.

Faux. Aucun recrutement permanent supplémentaire n'est prévu pour le test :

> « No additional permanent staff would be recruited for the test. »

DR 1, affirmation 4 complétée

4	The company plans to recruit additional permanent staff for the pilot.	Faux	« No additional permanent staff would be recruited for the test. »

✓ RÉPONSE À RETENIR

Faux.

Question 5. Pour l'affirmation « The project team intends to compare repeat enquiries and customer feedback before and during the pilot », indiquez Vrai ou Faux et justifiez votre choix par une citation exacte du dossier entre guillemets.

Vrai. DT 1 précise que l'équipe comparera les demandes répétées et les retours clients avant et pendant le pilote :

> « The operations team would compare the number of repeat enquiries and customer feedback before and during the pilot. »

DR 1, affirmation 5 complétée

5	The project team intends to compare repeat enquiries and customer feedback before and during the pilot.	Vrai	« The operations team would compare the number of repeat

✓ RÉPONSE À RETENIR

Vrai.

2. Expression écrite : courriel professionnel de recommandation

Le candidat travaille au service des opérations de NorthSea Market et écrit à sa responsable, Ms Carter, à partir des documents DT 1 et DT 2. Il recommande une action concrète pour améliorer la communication avec les clients internationaux et demande l'accord de sa responsable pour une prochaine étape.

Rédaction professionnelle en anglais

Question 2.1. Rédigez en anglais un courriel formel de 150 à 250 mots à votre responsable, Ms Carter. Présentez le problème observé, proposez au moins deux mesures réalisables, expliquez brièvement leurs bénéfices et demandez son accord pour une prochaine étape. Utilisez des formules d'appel et de clôture adaptées, puis indiquez le nombre de mots à la fin. Le barème évalue l'adéquation à la situation et le respect des consignes, l'organisation et la cohérence, la pertinence des propositions ainsi que la correction grammaticale et lexicale.

Subject: Recommendation for the eight-week language pilot

Dear Ms Carter,

Our recent review highlights a communication gap: although our service team answers enquiries in Dutch and English, many customers prefer French or German. In the last quarter, 31% of 1,200 enquiries came from these customers. Some had to repeat information after being transferred between teams, and delivery updates were not always clear. This creates frustration and extra work for the team.

I recommend launching the proposed eight-week pilot. First, translate the ten delivery messages that generate the most questions into French and German, using plain language and having each version checked by a fluent speaker. Second, provide staff with a one-page glossary of delivery and returns terms, plus a simple callback procedure. The translated messages should make delivery information easier to understand; the glossary can help colleagues identify requests and transfer them correctly. Callbacks will offer support when customers cannot resolve an issue online. These measures can be tested without recruiting permanent staff.

At the start and end of the pilot, we should record the number of repeat enquiries and collect brief customer feedback. Comparing these results will show whether the service should be extended.

Could I have your approval to prepare the translations and staff guidance for launch? I would be pleased to discuss the plan.

Yours sincerely,
[Your name]

Word count: 216

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Courriel formel de 216 mots recommandant les traductions, un glossaire et une procédure de rappel, avec une évaluation du pilote et une demande d'accord.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve écrite de BC03 Anglais, session 2026, porte le code 26-LIC-AEI-EP1 et dure trois heures. Le coefficient indiqué est 3,0 à titre indicatif, sans coefficient national unique publié. À partir du cas NorthSea Market et de son pilote linguistique, elle évalue la compréhension de documents, la justification par citation et la rédaction d'un courriel professionnel en anglais.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Repérer des informations explicites dans plusieurs documents et les restituer précisément.
- Pour chaque affirmation Vrai ou Faux, accompagner le choix d'une citation exacte entre guillemets.
- Un projet pilote compare des indicateurs recueillis avant et après sa mise en place pour mesurer ses résultats.
- Un courriel professionnel présente clairement le problème, les propositions, la demande et les formules adaptées.

Points de vigilance & attentes du jury

- Pour chaque affirmation du DR 1, indiquer Vrai ou Faux et recopier une citation textuelle exacte.
- Répondre en français aux questions de compréhension et respecter les deux ou trois phrases demandées en 1.2.
- Écrire le courriel en anglais, entre 150 et 250 mots, avec au moins deux mesures réalisables et leurs bénéfices.
- Demander l'accord de la responsable pour une prochaine étape et inscrire le nombre de mots à la fin.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment justifier une réponse Vrai ou Faux dans le tableau ?

Choisissez Vrai ou Faux pour chaque affirmation, puis recopiez un extrait exact de DT 1 ou DT 2 entre guillemets. Une reformulation ne répond pas à l'exigence de citation textuelle, même si elle exprime correctement l'information du document.

Q : Que doit contenir le courriel professionnel demandé ?

Le courriel doit présenter le problème de communication, proposer au moins deux mesures réalisables et expliquer brièvement leurs bénéfices. Il doit aussi demander l'accord de Ms Carter pour une prochaine étape et respecter les formules d'un courriel formel.

Q : Comment gérer le temps et les points de l'épreuve ?

Le sujet dure trois heures et comporte deux parties de 10 points chacune. Répartissez votre temps entre la compréhension et le courriel, puis gardez un moment pour vérifier les citations, la longueur du texte et le nombre de mots indiqué.

Q : Quels critères le jury prend-il en compte pour le courriel ?

Le barème attribue 3 points à l'adéquation à la situation et au respect des consignes, 2 à l'organisation et à la cohérence, 2 à la précision et à la pertinence des propositions, et 3 à la correction grammaticale et lexicale.

Sujet officiel associé (PDF) : https://licenceaei.fr/assets/annales/licence-aei/C3 - S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, et dans au moins une langue étrangère/2026/Licence Administration et Échanges Internationaux - C3 - S'exprimer et communiquer à l'oral, à l'écrit, et dans au moins une langue étrangère - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

Ressources Licence Administration et Échanges Internationaux : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.