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

LICENCE ADMINISTRATION ET ÉCHANGES INTERNATIONAUX

ADMINISTRATION ET ÉCHANGES INTERNATIONAUX

ÉVALUATION DU BLOC DE COMPÉTENCES BC03 : S'EXPRIMER ET COMMUNIQUER À L'ORAL, À L'ÉCRIT, ET DANS AU MOINS UNE LANGUE ÉTRANGÈRE

SESSION 2026

Durée : 3 heures

SPÉCIALITÉ / UNITÉ	COEFF
ADMINISTRATION ET ÉCHANGES INTERNATIONAUX	3,0 INDICATIF, SANS COEFFICIENT NATIONAL UNIQUE PUBLIÉ POUR LE BC03

Moyens de calculs et matériel autorisés :

L'usage de la calculatrice n'est pas autorisé.

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet.

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Ce sujet comporte 5 pages numérotées de 1/5 à 5/5.

Les documents réponses en fin de sujet sont à rendre avec la copie.

DOSSIER SUJET

CONSIGNES GÉNÉRALES DE L'ÉVALUATION : NORTHSEA MARKET, ROTTERDAM, PAYS-BAS

Cette évaluation porte sur la compréhension de l'écrit et l'expression écrite en anglais, dans un contexte professionnel lié aux échanges internationaux. Le BC03 est un bloc de compétences de la licence ; les modalités d'évaluation d'un enseignement et sa durée relèvent de l'organisation locale. Le présent sujet propose une évaluation écrite sur 20 points.

Le dossier comprend deux documents en anglais relatifs à NorthSea Market, une entreprise fictive dont les données sont fournies intégralement dans les documents. Répondez aux questions de compréhension en français. Pour chaque affirmation de la question 1.3, indiquez Vrai ou Faux et justifiez votre réponse par une citation exacte du dossier, entre guillemets. Rédigez la production de la partie 2 en anglais et respectez la longueur demandée.

Les réponses doivent être lisibles et structurées. La qualité de la langue, la précision du contenu et le respect des consignes seront pris en compte.

PARTIE 1 : COMPRÉHENSION DE L'ÉCRIT (10 points)

Repérage d'informations, compréhension globale et justification par citation

Lisez attentivement les documents DT 1 et DT 2. Répondez aux questions à partir des informations qu'ils contiennent. Pour la question 1.3, complétez le document réponse DR 1 : toute réponse Vrai ou Faux doit être accompagnée d'une citation textuelle exacte entre guillemets.

1.1 (3 points) Relevez dans le dossier les trois informations suivantes : le nombre de magasins de NorthSea Market, l'effectif de l'entreprise et le nombre de langues dans lesquelles son service clientèle répond actuellement. Une information correcte vaut 1 point.

1.2 (2 points) En français, résumez en deux ou trois phrases 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.

1.3 (5 points) Pour chacune des cinq affirmations du DR 1, cochez ou inscrivez Vrai ou Faux, puis copiez une citation exacte du dossier entre guillemets qui justifie votre choix. Chaque affirmation correctement évaluée et justifiée vaut 1 point. Une justification sans citation textuelle exacte ne permet pas d'obtenir le point.

PARTIE 2 : EXPRESSION ÉCRITE (10 points)

Rédaction professionnelle en anglais

Vous travaillez au service des opérations de NorthSea Market. À partir des informations des documents DT 1 et DT 2, rédigez en anglais un courriel formel à votre responsable, Ms Carter, afin de recommander une

action concrète pour améliorer la communication avec les clients internationaux.

Votre courriel doit comporter entre 150 et 250 mots. Il doit présenter le problème observé, proposer au moins deux mesures réalisables, expliquer brièvement leurs bénéfices et demander l'accord de votre responsable pour une prochaine étape. Utilisez une formule d'appel et une formule de clôture adaptées.

Barème : adéquation à la situation et respect des consignes, 3 points ; organisation et cohérence, 2 points ; précision et pertinence des propositions, 2 points ; correction grammaticale et lexicale, 3 points.

2.1 (10 points) Rédigez le courriel professionnel demandé en anglais, en 150 à 250 mots. Indiquez le nombre de mots à la fin de votre production.

DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : CUSTOMER COMMUNICATION AT NORTHSEA MARKET

Case-study briefing prepared for this assessment.

NorthSea Market is a Rotterdam-based online retailer of household goods. The company operates 18 stores in the Netherlands and Belgium and employs 240 people. Its website receives orders from customers in several European countries. The customer-service team currently answers enquiries in Dutch and English.

During the last quarter, the company received 1,200 customer-service enquiries. According to an internal review, 31 per cent of these enquiries came from customers who preferred to communicate in French or German. The review found that some customers had to repeat information after being transferred between teams. It also found that delivery updates were not always clear to customers who were less confident in English.

NorthSea Market is planning an eight-week pilot project. The proposed pilot would provide French and German versions of the most frequently used delivery messages and create a short multilingual glossary for customer-service staff. The company would also test a callback option for customers who cannot resolve an issue through the website. The operations team would compare the number of repeat enquiries and customer feedback before and during the pilot. No additional permanent staff would be recruited for the test.

DT 2 : STAFF PROPOSAL FOR AN EIGHT-WEEK LANGUAGE PILOT

Internal project note, prepared for this assessment.

To: Operations team
From: Elena Ruiz, Customer Experience Coordinator
Subject: Supporting customers across language barriers

Our recent review suggests that customers do not always understand delivery information when it is available only in Dutch or English. This can lead to repeated contacts and additional work for the service team. A limited pilot would allow us to test practical solutions before making a longer-term decision.

I recommend translating the ten delivery messages that generate the most questions into French and German. The translations should use plain language and be checked by a fluent speaker before publication. We should also give staff a one-page glossary of common delivery and returns terms, together with a simple procedure for requesting a callback.

The pilot would run for eight weeks. At the beginning, the team would record the number of repeat enquiries and collect a short customer feedback form. The same measures would be reviewed at the end of the pilot. The team should not assume that translated messages alone will solve every problem: staff must still be able to identify the customer's request and pass it to the right colleague. If the results show fewer repeat enquiries and clearer customer feedback, the operations team can consider whether to extend the service.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Grille de compréhension écrite et tableau de justification pour la question 1.3 — **À RENDRE AVEC LA COPIE**

À rendre avec la copie. Pour chaque affirmation, inscrivez Vrai ou Faux, puis fournissez une citation exacte de DT 1 ou DT 2 entre guillemets. Les citations doivent être recopiées sans reformulation.

Tableau de réponses et de justification

N°	Affirmation	Réponse : Vrai ou Faux	Citation exacte entre guillemets
1	NorthSea Market operates 18 stores in the Netherlands and Belgium.	.....	.....
2	The customer-service team currently answers enquiries in French and German.	.....	.....
3	The proposed pilot is planned to last eight weeks.	.....	.....
4	The company plans to recruit additional permanent staff for the pilot.	.....	.....
5	The project team intends to compare repeat enquiries and customer feedback before and during the pilot.	.....	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.