

**Progression pédagogique annuelle ou bi-annuelle avec remédiation préalable BTS CCST :**

| <u>Thèmes/ ouvertures</u> | <u>Supports</u>  | <u>Activités</u>                                    | <u>Objectif culturel</u>   | <u>Objectif pragmatique</u>  | <u>Objectif grammatical</u>   | <u>Objectif lexical</u>  | <u>Critères d'évaluation</u>   |
|---------------------------|--|---|--|--|---|--|--|
| <u>1. 'Companies'</u>     | <p>Texte</p> <p>Audio</p> <p>Video (Google, Facebook, etc)</p> | <p>Affirmation, présentation et questionnement.</p> | <p>L'idée d'entreprise dans le monde anglo-saxon et européen.</p>  | <p>Reformuler et demander à quelqu'un de reformuler</p> <p>Poser des questions et répondre</p> <p>Synthétiser</p> <p>Parler de ce que fait son entreprise</p> <p>Se présenter et présenter les autres</p>                            | <p>Le présent simple : l'idée d'habitude</p> <p>Le présent continu : l'idée de subjectivité</p> <p>Le 'present perfect' : valeur de bilan</p> <p>Les questions et leur formation (Wh, etc.)</p> | <p>Le vocabulaire d'entreprise</p>   | <p>Niveau B1/ B2 : savoir se présenter en autonomie, faire de même avec son entreprise</p>   |
| <u>2. 'Contacts'</u>      | <p>Texte</p> <p>Audio</p> <p>Video</p>                         | <p>Affirmation, questions et reformulations</p>     | <p>Le besoin d'élargir le contact en entreprise du fait de la progression ascendante des tâches imposées à chacun : outsourcing, etc.</p> <p>Comparer sa charge de travail via une enquête comparative</p> | <p>Décrire son emploi et les personnes avec lesquelles on travaille</p> <p>Parler des activités de son entreprise</p> <p>Donner des numéros de téléphone et épeler des noms.</p> <p>Passer et recevoir des appels téléphoniques.</p> | <p>Présent continu</p>  | <p>Les phrases utiles voire courantes en communication : 'set phrases', techniques de communication : tout moyen en 'face to face' ou autre de vérifier l'information notamment lorsque l'on présente d'autres personnes ou soi même</p> | <p>Niveau B1 et B2 dans l'autonomie : tâche de simulation d'appel téléphonique comme le prévoit l'évaluation du BTS CSST</p> <p>Rédiger un texte en anglais valant compte rendu (son travail en entreprise comparé à une autre entreprise, etc.)</p> |

|  |                             |  |  |   |   |  |  |
|--|-----------------------------|--|--|---|---|--|--|
| <p><b>3. 'Products and services'</b></p> | <p>Texte<br/><br/>Video</p> | <p>S'exprimer sur d'anciens produits<br/><br/>Etre capable d'effectuer une comparaison</p> | <p>S'exprimer sur les produits et services<br/><br/>Notion de veille opérationnelle sur les produits</p> | <p>Décrire des produits et services<br/><br/>Parler d'inventions<br/><br/>Montrer de l'intérêt dans une conversation<br/><br/>Faire un rapport de recherche</p> | <p>Le prétérit</p>  | <p>Le vocabulaire technique sur les produits et service</p>  | <p>Faire une présentation oral rapide et être capable de résumer et synthétiser : niveau B1/B2 en fonction de l'autonomie dégagé.<br/><br/>Faire un compte rendu écrit en anglais sur des produits que l'on compare.<br/><br/>Etablir à l'écrit et en anglais un cahier des charges comme l'épreuve le demande.<br/><br/>Etablir un plan de charge en anglais en respectant les attendus de l'épreuve.<br/><br/>Niveau B1/ B2 selon autonomie.</p> |
| <p><b>4. 'Visitors'</b></p>              | <p>Texte<br/><br/>Video</p> | <p>S'exprimer à l'oral<br/><br/>Faire preuve d'adaptation</p>                              | <p>Le 'face to face' et les 'conference calls'</p>   | <p>Parler de la structure d'une entreprise<br/><br/>Poser des questions<br/><br/>Confirmer une information<br/><br/>Accueillir un visiteur</p>                  | <p>Poser des questions au présent, au 'present perfect' (temps du bilan) et au prétérit</p> | <p>Le vocabulaire communicationnel interne à l'entreprise : formules de politesse, invites variées, etc.</p> | <p>'Role-play' ou jeu de rôle : recréer une visite d'entreprise : niveau B1/B2 en fonction de la capacité d'autonomie</p>  |

|                                     |  |   |   |   |  |  |   |
|-------------------------------------|--|---|---|---|--|--|---|
| <p><b>5. 'Customer Service'</b></p> | <p>Texte</p> <p>Video</p> <p>Audio</p> | <p>Effectuer un suivi des commandes et de la satisfaction client</p> <p>Gérer les éléments négatifs et parvenir à en faire une nouvelle base future de la satisfaction client</p> | <p>Le service au client: pouvoir concilier vente/ suivi éventuellement en ligne des besoins du client et la gestion des problèmes et plaintes</p> | <p>S'exprimer sur les services au client</p> <p>Effectuer des comparaisons</p> <p>Adoucir le contenu d'un message lors d'une plainte</p> <p>Parvenir à un accord au sujet de plaintes</p> | <p>Le comparatif</p> <p>Le superlatif</p>  | <p>Vocabulaire propre au service client, au suivi des besoins clients et au règlement des litiges.</p> | <p>Produire en anglais une courte note sous la forme d'un compte rendu rendant compte d'une demande de livraison, de tarification, etc.</p> <p>Produire la même note en français comme le demande l'examen. Niveau B1/B2 en fonction de l'autonomie.</p>  |
| <p><b>6. 'Employment'</b></p>       | <p>Texte</p> <p>Audio</p> <p>Video</p> | <p>S'exprimer à l'oral et à l'écrit</p> <p>Décrire de façon sommative</p>   | <p>Le processus de recrutement dans le monde anglo- saxon et en France</p> <p>La question du recrutement dit 'online' ou en ligne</p>             | <p>Donner un compte rendu personnel, de ses capacités, de ce que l'on apporte à l'entreprise, etc.</p> <p>Donner des réponses positives, éviter les réponses négatives</p>                | <p>Utiliser le présent</p> <p>Réponses négatives transformées en réponses positives.</p> | <p>Expressions utiles pour évaluer les options lors des réunions</p>                                   | <p>Simulation d'entretiens d'embauche (ou 'job interviews') en direct et via moyen de communication : 'conference call/ telephone'</p> <p>S'exprimer oralement sur l'intérêt que l'on perçoit sur l'utilisation d'une langue étrangère en entreprise : voir exigences de l'épreuve à l'oral</p> <p>Niveau B1/B2 selon degré d'autonomie développé</p> |

|                            |   |   |   |   |   |   |  |
|----------------------------|---|---|---|---|---|---|--|
| <p><b>7. 'Orders'</b></p>  | <p>Texte ( type contrat, appel d'offres, etc.): extraits de documents authentiques</p> <p>Video</p> | <p>S'exprimer à l'oral</p> <p>S'exprimer à l'écrit</p> <p>Savoir s'exprimer sur des commandes</p> <p>Parler de 'processes' en utilisant le passif</p> <p>Parler des termes d'un contrat par rapport à un paiement</p> <p>Effectuer des requêtes tant écrites qu'orales et y répondre</p>                                | <p>Les commandes actuelles : la part d'internet, les particularités locales : le commerce en ligne plus important en Chine qu'aux USA</p>   | <p>Demander la permission d'effectuer une action en contexte : commandes et livraison.</p> <p>S'exprimer sur les avantages et inconvénients de différentes options de paiement</p> <p>Choisir une manière de vendre une gamme de produits</p> | <p>Le passif : au présent et au passé</p>   | <p>Vocabulaire commercial : 'goods', etc.</p>   | <p>Production orale : questionner et répondre concernant des commandes</p> <p>Simulation de conversations téléphoniques : sur des contrats de vente, etc. (voir exigences du nouveau diplôme)</p> <p>Niveau B1/2 selon degré d'autonomie</p>                                   |
| <p><b>8. 'Selling'</b></p> | <p>Texte</p> <p>Audio (simulation d'appels téléphoniques pré-enregistrés)</p>                       | <p>S'exprimer sur l'idée de publicité</p> <p>Parler de l'obligation, de la nécessité et de la permission</p> <p>S'exprimer sur des avantages et inconvénients</p> <p>Savoir interrompre et éviter d'être interrompu</p> <p>Prendre le contrôle d'une discussion lors d'une réunion (voir jeu de rôle en évaluation)</p> | <p>La révolution d'Internet.</p> <p>Les média actuellement.</p> <p>La toute- puissance de la publicité y compris ciblée et adaptative</p> <p>La question nouvelle des solutions apportées au trop plein de publicités (applications bloquant les publicités, limitation des publicités en extérieur, etc.</p> | <p>Synthétiser</p> <p>S'adapter</p> <p>Réagir</p>   | <p>L'obligation, la permission et la nécessité en grammaire : idée de modalités ( MUST, MAY, NEED, etc.) mais aussi possibilité d'utiliser les semi-défectifs. Eventuelles autres stratégies grammaticales pour rendre compte des mêmes idées</p> | <p>Vocabulaire propre à la leçon : internet, les média, l'idée de ciblage, l'idée de « promotion » d'articles</p> | <p>Parler des lois entourant l'idée de publicité dans le monde.</p> <p>Jeu de rôle sur une campagne promotionnelle (partir de notes type demande de tarification, contrat et cahier des charges)</p> <p>Eventuellement : faire réaliser une vidéo virale par les étudiants</p> |

|                          |       |   |   |  |  |   |   |
|--------------------------|-------|---|---|--|--|---|---|
| <b>9. 'Environment'</b>  | Texte |   | La protection environnementale  | Argumenter autour d'une présentation : techniques de présentation                | Grammaire sur l'incitation à changer ses habitudes : type 'you'd better do this' |   | S'exprimer à l'oral sur la question environnementale : simulation d'entretiens téléphoniques  |
|                          | Vidéo | La nécessité actuelle de prendre en compte l'environnement : analyser, synthétiser, déduire | <p>Les résultats futurs possibles</p> <p>Prise de conscience chez les consommateurs d'une démarche « verte » et réticences de ceux-ci à acheter dans une démarche contraire.</p> <p>Donc : nouvelle nécessité pour les entreprises de communiquer et de montrer que leur démarche est respectueuse de l'environnement.</p> <p>Eventuellement, question d'un nouveau marché en ligne pour conseiller les entreprises sur cette démarche dite « verte ».</p> <p>La question de l'attitude face à cette démarche en fonction du pays : pays du nord type Allemagne ou Danemark par rapport aux autres. Au contraire, les pays émergents ont des difficultés à s'engager dans cette voie tout en gagnant des parts de marché.</p> | Demander des clarifications  | Comparatifs  | Vocabulaire sur l'environnement, les risques, la pollution et les solutions dégagées et celles entrevues pour l'avenir. | <p>Simulation d'entretien en 'face to face' face à l'examineur (voir exigences du diplôme)</p> <p>Faire une présentation formelle et formalisée</p> <p>Niveau B1/ B2 selon degré d'autonomie.</p> |
| <b>10. 'Performance'</b> | Texte | Décrire   | La question de la performance en terme de santé individuelle et de santé collective dans l'entreprise (voir chapitre précédent sur l'environnement)   | Parler de la performance   | L'expression du changement ( via graphes et statistiques)                        | Le vocabulaire de l'évaluation de la performance  | Jeu de rôle : prise de décision.  |
|                          | Vidéo | Analyser des chiffres, des nombres, des pourcentages, des tendances                         |   | S'exprimer sur des dates et des durées : quand, depuis de combien de temps, etc. | Le 'present perfect' : reprise   | Langage de l'analyse minutieuse et globale en entreprise pour analyser les résultats                                    | Rédiger une note écrite sur les performances d'une entreprise.  |
|                          |       | S'exprimer  |   | Dire et écrire des nombres complexes   |  |   | Comprendre de même une note reçue : cahier des charges, plan de charges, etc. En rendre compte en anglais et en français, à l'oral et à l'écrit.  |
|                          |       | Synthétiser et rendre compte  |   | Décrire des tendances en termes de performance.                                  |  |   | Niveau B1/ B2 selon degré d'autonomie.  |

|                       |       |   |   |   |  |   |   |
|-----------------------|-------|---|---|---|--|---|---|
| <u>11. 'Time'</u>     | Vidéo | S'exprimer à l'oral                                   | La contrainte du temps et la gestion de celui-ci.   | S'exprimer sur des alternatives et des conséquences possibles                     | Le conditionnel: usage et formation  | Vocabulaire et prépositions comme marqueurs de temps                                  | Jeu de rôle: négociation en face à face; en groupe pour simulation d'échanges sur la question du temps en entreprise et sa gestion (un étudiant pourrait jouer le rôle d'un ressortissant d'un pays ayant telle habitude, un autre également mais d'un autre pays,...). |
|                       |       |   | Approche culturelle.  | Négocier des conditions   |  |   | Niveau B1/ B2 selon degré d'autonomie.  |
|                       |       | Echanger des points de vue                            | De là et éventuellement : La négociation en entreprise selon les cultures occidentales ou orientales: question de l'échange interculturel | S'exprimer sur des dates limites ou 'deadlines'.                                  |  |   |   |
|                       |       | Poser des questions                                   | D'où : l'attitude d'une personne provient-elle de sa culture ou de sa personnalité (possibilité d'un débat en anglais)                    |   |  |   |   |
| <u>12. 'Training'</u> | Texte | S'exprimer.   | La question du développement personnel: 'coaching and training'   | Donner des conseils, faire des suggestions, motiver, définir des buts à atteindre | Usage de la modalité type SHOULD ou OUGHT TO, utilisation de formes canoniques type YOU'D BETTER/ YOU'D RATHER | Le vocabulaire propre au développement personnel : constructions avec SELF et autres. | Simulation d'entretien téléphonique à distance pour faire le point sur des compétences, sur le feedback, sur les buts à atteindre, etc.   |
|                       |       | Audio   | Synthétiser   |   |  |   | La question des 'skills' en entreprise, et de la motivation : le besoin d'un retour constructif   |
|                       | Vidéo | Donner des conseils, suggérer des solutions, rassurer |   |   |  |   | Niveau B1/ B2 selon degré d'autonomie.  |