

## FICHE DE PRÉSENTATION D'UNE SÉQUENCE UTILISANT LES TICE EN ANGLAIS EN CLASSE DE B.T.S. FORCE DE VENTE

Pierre PRIVAT

*Exemple de séquence faisant appel à un ensemble de documents récupérés via l'internet en classe de Première Année de Brevet de Technicien Supérieur Force de Vente (post-bac).*

Le travail en BTS Force de Vente consiste à préparer les étudiants, en deux ans, à un examen oral qui conjugue capacité à s'exprimer en continu et capacité à argumenter. Les étudiants suivent deux heures hebdomadaires de cours en classe complète, où ils acquièrent des bases lexicales et syntaxiques, et une heure en demi-groupes permettant de mettre en œuvre ces acquis dans diverses situations d'expression orale. Pour le professeur, il convient de proposer un maximum de documents actuels, authentiques, de caractère professionnel (commercial, en l'occurrence), offrant ainsi toutes les chances de **motiver** l'expression naturelle des étudiants dans un domaine d'études qu'ils ont choisi. L'internet offre pour cela des ressources précieuses.

### Caractéristiques de la classe

**Classe :** Première Année de BTS Force de Vente (post-bac) - 18 étudiants de bonne volonté mais d'un niveau assez faible en anglais (à l'exception de quelques étudiants issus de section L), dont la faiblesse principale est le manque de bases solides, et, par conséquent, une **forte réticence** à s'exprimer à l'oral.

**Professeur :** M. Pierre PRIVAT (*anglais*).

### Thème de travail

Séquence d'apprentissage préparatoire à l'expression du conseil dans une situation professionnelle clairement identifiée (équipement de

commerces) au moyen de documents authentiques obtenus préalablement via l'internet.

Le thème choisi est **le vol à l'étalage** (*Shoplifting*), sujet permettant l'étude d'un phénomène de société actuel et de techniques commerciales, offrant également un intérêt certain pour de jeunes étudiants qui se destinent à faire partie d'équipes de vente.

Comme travail final, les étudiants devront confectionner un document (écrit au moyen d'un traitement de texte et/ou enregistré par leurs soins sur une cassette audio) destiné à présenter à des commerçants les principes et avantages de la protection contre le vol à l'étalage ainsi que quelques équipements adaptés. Outre la participation orale en classe, l'évaluation portera sur ce document (évaluation de la compréhension ainsi que de l'expression orales et écrites).

### **Principe de travail**

Le thème sera introduit par une courte séquence vidéo présentant un reportage sur l'augmentation inquiétante et les conséquences économiques du vol à l'étalage au Royaume-Uni. Puis, il s'agira avant tout d'inciter les étudiants à la participation orale, en utilisant le principe du **différenciel d'information** (*information gap*): on ne communique réellement que si l'on a quelque chose à dire ou à demander.

Initialement, les étudiants travailleront donc individuellement sur des documents **différents** et **contrastés**, ce qui signifie qu'ils n'auront pas tous les mêmes informations au départ, le travail consistant ensuite à échanger oralement les informations indispensables pour la confection du travail final commun (cf. ci-dessus).

### **Compétences mises en œuvre**

#### ***Compréhension écrite et orale***

L'étudiant devra être capable de repérer les informations essentielles d'un document.

#### ***Production écrite et orale***

Compétences de communication (reformulation, explication, improvisation, réactions, etc.)

## Matériel

Ordinateur et connexion à l'internet pour la recherche de documents authentiques. Traitement de texte et imprimante pour la mise en forme et le tirage des documents trouvés, ainsi que pour la confection de transparents appropriés.

Poste vidéo (TV-Sat) pour la recherche et la diffusion de documents utiles. Rétroprojecteur et transparents pour l'aide à l'expression orale.

## Travail préparatoire du professeur

### ***1. Recherche de documents authentiques sur l'internet.***

Utilisation de moteurs de recherche (www.altavista.com ou www.yahoo.com ou www.google.com par exemple) avec comme mot-clé « *shoplifting* ».

Récupération des documents trouvés via un traitement de texte (copier/coller) et mise en forme. Les documents, choisis pour leur diversité de ton et de contenu, sont tirés de trois sites différents (*The S(h)elf Help Guide*, *Theft Talk Counseling Service Inc.*, *The Art of Shoplifting*) et découpés de sorte à former un nombre d'ensembles cohérents de longueur raisonnable, tout en respectant l'authenticité originale, correspondant au nombre d'étudiants de la classe.

Pour le travail final, recherche de descriptifs, de fiches techniques ou de publicités de matériels de protection contre le vol à l'étalage (comportant autant que possible des illustrations et des caractéristiques, prix, etc.) et confection d'un document synthétique pouvant inciter à la production demandée.

### ***2. Recherche de documents authentiques par la TV relayée par satellite.***

Enregistrement d'une courte séquence (*SkyNews* - 3'20) sur le thème choisi. (Cf. notre page TVsat sur le serveur du Rectorat de l'Académie de Toulouse <http://www.ac-toulouse.fr/anglais>).

### ***3. Confection de fiches de compréhension des documents***

Utilisation d'un traitement de texte pour confectionner des « fiches de compréhension » des documents. Les étudiants disposent d'une fiche comportant quelques indications de lexique et/ou de civilisation (pour les points particulièrement difficiles à élucider en autonomie). On peut

également y adjoindre quelques exercices de reformulation permettant d'associer compréhension et diversification des moyens d'expression.

Par ailleurs, ces étudiants utilisent une fiche-type les guidant tout au long de leurs études d'anglais en BTS dans la méthodologie de découverte rapide de documents inconnus.

#### **4. Confection de transparents pour rétroprojecteur**

Utilisation d'un traitement de texte pour confectionner quelques transparents d'aide à l'expression orale recensant des structures ainsi que des marques d'enchaînement du discours et de prise de position personnelle (*NB : ces transparents servent régulièrement pour d'autres séquences*).

#### **Mise en œuvre de la séquence**

*Durée totale prévue : 4 à 5 séances.*

##### **Phase 1 : Sensibilisation au thème (1 séance)**

**Supports et matériels :** *Cassette vidéo (SkyNews - 3'20") - Poste vidéo grand écran.*

Les étudiants visionnent la séquence vidéo. On élucide le contenu et on établit clairement le sujet et les arguments développés. Puis, on se livre à un *brainstorming* sur le thème présenté : les étudiants disent ce qu'ils savent du sujet, émettent des avis, des hypothèses, et commencent à imaginer l'impact de ce thème sur le domaine d'études qu'ils ont choisi (commerce). On recense également en commun les champs lexicaux qui seront nécessaires aux débats.

C'est l'occasion de mettre déjà en place des structures et du vocabulaire utiles. On peut utiliser ici un logiciel exerciceur, par exemple *Text Handler*, pour travailler sur le script de la vidéo ou sur tout autre document annexe utile.

**Travail donné :** exercices portant sur les structures et le vocabulaire vus lors de la séance.

##### **Phase 2 : Découverte des documents (1 séance)**

**Supports et matériels :** *Documents confectionnés à partir de l'internet, fiche-guide de découverte d'un document inconnu, fiches de compréhension des documents, dictionnaires.* Chaque étudiant reçoit un document **différent** avec mission de le découvrir, de le comprendre et de

remplir la fiche correspondante (voir ci-dessus « fiche de compréhension ») pour en rendre compte à toute la classe. Il est important de prévoir des documents de **natures variées et dont les contenus sont contrastés** (provenances, présentations, points de vue différents) afin de maintenir l'intérêt et de susciter des réactions variées.

Ce travail peut se faire soit en individuel soit en petits groupes (2 à 3) en fonction de l'effectif total de la classe. Les étudiants disposent dans la salle d'ouvrages de référence (dictionnaires) et le professeur se déplace à la demande pour aider à élucider un point particulier. (*NB : un point intéressant l'ensemble de la classe sera éventuellement traité collectivement*).

**Travail donné :** fiche de compréhension, acquisition de vocabulaire complémentaire.

### **Phase 3 : Mise en commun des informations (1 ou 2 séances)**

**Supports et matériels :** Documents confectionnés à partir de l'internet, fiche-guide de découverte d'un document inconnu, fiches de compréhension des documents, dictionnaires, transparents d'aide à l'oral, rétroprojecteur, document confectionné pour le travail final.

Chaque étudiant expose brièvement le contenu de son document à toute la classe, et les autres étudiants prennent des notes et demandent des éclaircissements en cas de besoin. Le professeur utilise le tableau pour noter, sous la direction de l'étudiant, les idées principales (trace écrite et entraînement à la prise de notes).

Si le travail se fait en petit groupes, il convient de veiller à ce que chaque membre du groupe s'exprime sur le document étudié.

Le rétroprojecteur est utilisé pour étayer l'expression orale en cas de besoin (cf. ci-dessus). Le but de ce travail est de susciter la participation de chaque étudiant et de permettre à tous de disposer des mêmes informations bien établies en vue du travail final. À ce stade, les étudiants possèdent assez d'informations et de moyens langagiers pour pouvoir émettre un avis personnel sur la question (ils le font souvent spontanément, sans que cela nécessite une forte sollicitation de la part du professeur, surtout si certains documents comportent des points de vue « provocateurs »...).

**Travail donné :** Travail final (Rédiger/Enregistrer sur k7 un argumentaire permettant de présenter à un commerçant les avantages de la protection contre le vol à l'étalage ainsi que quelques équipements

adaptés : « *Explain to a shopkeeper the cost of shoplifting, why it is difficult to prevent it and how your products can help him* »). Cf. page 193

#### **Phase 4 : Correction et exploitation des travaux (1 séance)**

**Supports et matériels :** Devoirs corrigés, notes prises dans les séances précédentes. Chaque étudiant reçoit la correction de son travail. Puis, comme mise en pratique, les étudiants sont invités à travailler oralement en « *pairwork* », l'un étant le vendeur l'autre le commerçant acheteur éventuel, sous contrôle du professeur (préparation à *l'épreuve de sketch de vente de l'examen*). <<http://www.ac-toulouse.fr/anglais/btsfv.html>>

#### **Bilan**

Dans le principe, chaque étudiant est responsable d'une tâche devant profiter à l'ensemble du groupe en vue de la bonne exécution d'un travail final concret, et la classe a besoin de la contribution de chacun pour pouvoir mener à bien ce travail. La situation de communication est donc la plus authentique possible, et la motivation des étudiants s'en trouve renforcée.

« (...) *De fait, le pari est en grande partie tenu puisque chacun s'exprimera dans une langue qui, à défaut d'être canonique, sert véritablement à établir une communication orale (...). Ce qui est intéressant, au-delà du nécessaire travail d'entraînement à l'écoute et à la lecture, c'est la démarche consistant à fournir des sources différenciées auxquelles l'étudiant est amené à puiser, tant sur le plan des contenus que sur celui des formes linguistiques qui lui sont associées (...). Le principe est excellent (...). Les effets sont incontestablement positifs : les étudiants s'expriment certes avec des degrés de réussite variables, mais manifestement ils s'efforcent d'argumenter et d'enchaîner ainsi des énoncés complexes, ce qui naturellement les rapproche de l'objectif de l'épreuve de l'examen.* » (M. Alain JAMBIN, IA-IPR, - Rapport d'inspection - mai 2000).

Pierre PRIVAT  
privat@ac-toulouse.fr

Professeur d'anglais au Lycée Borde-Basse (Castres - 81)  
Interlocuteur disciplinaire académique TICE Langues  
Responsable de GRF sur les Espaces-Langues

## Exemple de Productions d'Étudiants (*extraits de devoirs*)

### STOP SHOPLIFTING !!

#### **The cost of shoplifting**

Our society has to face a lot of difficulties, and shoplifting is an important problem. Everyone has to bear its consequences : shopkeepers, of course, but also customers because the prices of the goods increase, and the government too, because it gives justice a lot of work !

Here are some surprising figures concerning the cost of "retail crime" in the U.K. :

- shoplifting : £664 m.
- staff theft : £446 m.
- burglary : £170 m.
- damage : £28 m.
- fraud : £22 m.

We can notice that shoplifting is the most important problem by far.

#### **The difficulty of preventing shoplifting**

It's very difficult to prevent shoplifting because shoplifters do not use just one method : there is no such thing as a typical shoplifter. The reasons for shoplifting are varied : some people are too poor to buy things, others do it just for fun. The things that are stolen can be very different, too : books, CDs, clothes, food, etc. Shoplifters will take any opportunity to steal anything, and a shopkeeper is often too busy to watch his shop all the time. This is why it is nearly impossible to prevent shoplifting if you don't use modern specific equipments.

#### **How our products can help you**

First of all, shoplifters know the shops which have security equipments, i.e. where they can't steal easily, and therefore they avoid them. And some products are particularly efficient in the fight against shoplifting :

- Magnetic gates and electronic tags : these products save the cost of hiring a store detective. Tags are small and they can be hidden easily inside the goods, and when the thief tries to go through the cash-desk with a stolen item, the alarm bell will ring and the shoplifter will be caught!
- Mirrors and cameras : they allow you to watch the blind spots in your shop, and to concentrate on your work at the same time. In addition, cameras can record the proof of a crime, and you will need it when a shoplifter is caught.

#### **Our products will make you save money**

The cost of shoplifting is probably much higher for you than the price of the security equipment. And your peace of mind is certainly even more valuable!

*BTS FV1 - Lycée Borde-Basse (Castres - 81) May 2000*