

Sujets d'Anglais - Filière NDRC (corrigés)

Sujet n°	Niveau	Titre	Supports
1	B2	Tattoos in the Workplace	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
2	B2	Plastic Pollution	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
3	B2	E-reputation	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
4	B2	E-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
5	B2	New Technology	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
6	B2	Fashion Industry	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
7	B2	Tattoos In The Workplace	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
8	B2	Brick-and-mortar shopping vs online shopping	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
9	B2	Cashless payment in stores	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
10	B2	Ethical Shopping	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
11	B2	Gender Pay Gap	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
12	B2	Working conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction

13	B2	Beauty Shops Fight Back	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
14	B2	Gender Pay Gap	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
15	B1	Recruitment	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
16	B2	Working conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
17	B2	Sustainable Ways of Consuming	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
18	B2	Food industry	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
19	B2	e-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
20	B2	e-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
21	B2	Pandemic prompts doubling of online grocery shoppers in UK	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
22	B2	Working conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
23	B2	Changing shopping habits	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
24	B2	Working conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
25	B2	e-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
26	B2	Circular economy	<ul style="list-style-type: none"> • Texte

			<ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
27	B2	Nomad workers	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
28	B2	Food delivery services	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
29	B2	Environment	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
30	B2	Environment	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
31	B2	Gender gap	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
32	B2	Environment	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
33	B2	Environment	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
34	B2	The gig economy	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
35	B2	Environment	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
36	B2	Ethical packaging	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
37	B2	Discrimination in the workplace	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
38	B2	Working conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
39	B1	Sexual Harassment in the Workplace	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation

			<ul style="list-style-type: none"> • Document iconographique • Consignes de correction
40	B2	E-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
41	B2	E-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
42	B2	Online Shopping / High Street Shopping	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
43	B2	SUV Carbon Emissions	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
44	B2	Women In Top Jobs	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
45	B2	Not milking it: how vegan cheese finally caught up with modern appetites	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
46	B2	e-commerce	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
47	B2	Fake reviews	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
48	B2	Ethical Fashion	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
49	B2	Buying organics	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
50	B2	New shopping habits	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
51	B2	Shopping habits and Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
52	B1	Digital Marketing	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique

			<ul style="list-style-type: none"> • Consignes de correction
53	B2	Why aren't we making more progress towards gender equality?	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
54	B2	Environment	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
55	B2	Pros and Cons of New Technologies in Cars	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
56	B2	Child Labour in the Smartphone Industry	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
57	B2	Competition between High Street and Online	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
58	B1	Gender Roles	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
59	B2	Telecommuting	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
60	B2	Ethical Tourism	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
61	B2	Women in Sales	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
62	B2	Recycling	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
63	B2	Online Shopping	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction
64	B1	New Technologies	<ul style="list-style-type: none"> • Texte • Mise en situation • Document iconographique • Consignes de correction

Tattoos in the Workplace

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

Orienter le candidat vers les discriminations au travail en général.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 1 - 1 / 1	B2

Plastic Pollution

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

Orienter le candidat vers l'importance d'un emballage eco- responsable pour l'image de l'entreprise

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 2 - 1 / 1	B2

E-reputation

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

orienter le candidat sur les réseaux sociaux en général, les nouvelles technologies, les smartphones...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 3 - 1 / 1	B2

E-commerce

- Hicolumn est une plateforme dédiée au e-commerce
- Hicolumn connecte les consommateurs à leurs magasins qu'ils viennent de choisir, partout et à n'importe quel moment.
- Cette application permet aux magasins, marchands de participer activement au e-commerce
- Le client n'a pas besoin de se déplacer
- cette application se développe en Afrique
- pas besoin de site internet
- pas besoin de livrer la marchandise
- création d'emplois

Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

- for :

no trafic

no hiring employees for a small company

no physical products to be stored

- against :

no relationships between the customer and the seller

security credit card fraud

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 4 - 1 / 1	B2

New Technology

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français. (10 minutes maximum)

- Un client peut maintenant payer un article grâce à un mouvement de son visage.
- Cela se passe en Chine et cette technologie est très développée.
- Plus besoin d'un Smartphone.
- Une caméra 3D est située au niveau du scan lorsqu'un client fait un achat.
- Tencent : concurrent
- Alibaba utilise cette technologie
- certains clients ne s'en plaignent pas puisque pratique d'utilisation
- un bémol : atteindre la vie privée des citoyens, utilisation des données

II. Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

pour :

-gain de temps

-pratique

- plus de billets, chéquiers, pièces...

contre :

- piratage des données
- utilisation abusive des données sans l'autorisation de la personne
- perte d'emplois ?

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 5 - 1 / 1	B2

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit en français. (10 minutes maximum)

Idée principale : les effets négatifs de la 'fast fashion' (ou mode éphémère/ industrie des vêtements de mode bon marché) sur notre planète et la nécessité de revoir nos modèles de consommation.

Faits

- Nous vivons dans une société de consommation où nous sommes continuellement poussés à acheter toujours plus de vêtements de mode / nous sommes constamment bombardés de messages publicitaires pour nous pousser à acheter plus de vêtements de mode.
- La société européenne produit et consomme des vêtements de mode à bon marché à un rythme qui n'a jamais été aussi élevé qu'aujourd'hui et à des prix de plus en plus bas pour le consommateur qui renouvelle sa garde robe de plus en plus fréquemment.

Problèmes

- Mais cette surconsommation et cette culture de production de masse ont un coût environnemental et contribuent à l'épuisement des ressources de notre planète.
- Avec l'accroissement de la population mondiale, les ressources naturelles de notre planète ne pourront plus suffire si nous ne freinons pas cette tendance. (Il nous faudrait deux planètes vers 2050 pour satisfaire cette demande croissante.)
- Les journées commerciales comme le Black Friday ne font que renforcer cette tendance et entretiennent la frénésie d'achat des consommateurs.
- Ces événements commerciaux certes génèrent de plus en plus d'argent et contribuent à booster notre économie mais font aussi payer le plus fort à notre planète mais aussi aux futures générations ainsi qu'aux ouvriers de l'industrie textile / vestimentaire.
- Beaucoup de fabricants de vêtements et de consommateurs ignorent cet impact environnemental considérable (représente 7 % des émissions de gaz à effet de serre et environ 18 % de la pollution de l'eau sur notre planète).
- Cette surconsommation et ce renouvellement de vêtements de mode de plus en plus rapide entraînent un taux de gaspillage scandaleux : 73 % de nos vêtements sont jetés.

Solutions

- Nous observons depuis 10 ans des progrès pour tenter de freiner cette évolution.
- Mais nous devons absolument produire et consommer de manière plus durable et intelligente si nous voulons sauver l'humanité.
- Ce qui signifie concrètement changer nos modèles de consommation en essayant d'acheter moins en réutilisant, recyclant ou revendant nos vêtements plutôt qu'en entretenant notre dépendance au shopping.
- Il nous faudra aussi anticiper nos besoins pour éviter toute cette surproduction et ce gaspillage et se limiter à ce dont nous avons réellement besoin.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction - en anglais. (20 minutes maximum)

The fashion industry is often under attack (damage to the environment, child labour...). Can companies turn these ethical issues into sales arguments? How?

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 6 - 1 / 1	B2

Fashion Industry

- possibilité d'évoquer le Fair Trade et tout autre label éthique.
- atout pour l'image de marque des entreprises.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 6 - 2 / 1	B2

Tattoos In The Workplace

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 minutes maximum)

Sujet : faut-il accepter les tatouages sur le lieu de travail et donc accepter d'embaucher des employés tatoués ou non ?

- On a tendance à penser que **les tatouages ne sont pas compatibles avec le monde professionnel** car ils évoquent une certaine forme d'irresponsabilité et de manque de professionnalisme.

- Mais la société américaine est en train d'évoluer vers plus de tolérance et **les tatouages perdent leur image négative** de rébellion et **deviennent de plus en plus courants et acceptés**.

- les employeurs sont donc amenés à revoir leur jugement et à se demander si la valeur et les compétences d'un employé ne sont pas plus importantes que son apparence physique.

- **Certains employeurs pensent que l'apparence physique lors d'un entretien reste secondaire et ne devrait pas remettre en cause les véritables compétences du candidat.**

- Ils pensent aussi que cette apparence physique est une forme **d'expression de soi** qui renvoie à la **vraie personnalité du candidat**.

- On peut se demander pourquoi certaines compagnies américaines, comme les détaillants Ross ou Denny's, n'ont pas de règlement intérieur lié au port de tatouages alors que d'autres affichent clairement leur politique favorable aux tatouages comme les géants Google ou UPS.

- La réponse est que **l'activité de certaines compagnies repose sur une communication face à face** avec une clientèle familiale ciblée qui attend une certaine qualité de service et de respectabilité.

- alors que d'autres compagnies, qui se livrent à une activité commerciale à distance, misent sur **la créativité et l'innovation**. Ainsi une politique favorable aux tatouages contribuera à **diffuser les valeurs et l'image moderne de l'entreprise et à affirmer leur singularité**.

- **Il appartient donc aux employeurs de hiérarchiser leurs priorités selon la nature de leur compagnie** : faut-il refuser les candidats tatoués pour conserver une clientèle conservatrice ?

Ou alors faut-il accepter tous les candidats et ainsi ne pas risquer de refuser un poste à un excellent candidat sous prétexte qu'il porte un tatouage ?

II. Evaluation de l'expression orale en interaction - en anglais. (20 minutes maximum)

Some companies have a restrictive policy about their employees' appearance (clothes, piercings, tattoos), especially when in contact with customers. Does it really impact the brand image or should their skills be considered more important?

- réponse différenciée selon l'entreprise et la clientèle,

- l'apparence peut être parfois apparentée à une compétence,

- ...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 7 - 1 / 1	B2

Brick-and-mortar shopping vs online shopping

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français

La technologie au service des détaillants

- on pourrait penser que certaines **innovations technologiques dans le domaine de la vente en magasin** appartiennent au monde de la science fiction mais elles **existent réellement**.
- ainsi des détaillants férus de technologie et d'intelligence artificielle ont déjà testé dans leurs magasins des **miroirs intelligents**, des **salles d'essayage en réalité virtuelle ou augmentée** ou encore des **assistants robotisés pour conseiller les clients**.

Avantages

- Ces toutes nouvelles technologies peuvent représenter **un réel atout concurrentiel** dans la lutte que se livrent les magasins physiques, mais aussi les détaillants en ligne qui ont fait le choix d'ouvrir des magasins physiques, pour **rivaliser avec leurs concurrents tout numériques**.
- C'est un moyen efficace de **s'adapter aux changements des habitudes d'achat** où les clients alternent de plus en plus les achats en ligne et en magasin.
- En effet ils peuvent contribuer.....
- à **rendre le shopping plus attrayant** qu'un simple achat en ligne.
- à faire **économiser** aux détaillants beaucoup d'argent grâce à une **productivité accrue**.
- à **améliorer la qualité de service** d'un magasin traditionnel.
- à **surveiller les habitudes d'achat** en magasin pour mieux répondre aux besoins des clients.

Exemples de cette nouvelle technologie :

- MemoMi est un de ces miroirs intelligents qui permet au client de se voir sur un écran dans plusieurs tenues ou couleurs à la fois afin de mieux guider son choix sans avoir à changer de vêtements.
- D'autres technologies peuvent permettre aux clients de consulter très facilement et rapidement des catalogues en 3D.
- Nous avons aussi l'exemple d'Amazon avec son concept store AmazonGo où les caisses ont complètement disparu et les produits sont scannés et payés automatiquement.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction

Traditional commerce will have to adapt to the changing consumer habits if it wants to survive. Find arguments to convince a fashion shop manager to invest in new technology devices.

- Attract new customers.
- Boost sales.
- Provide new shopping experiences.
- Track customers...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 8 - 1 / 1	B2

Cashless payment in stores

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français. (10 minutes maximum)

Idee principale : ouverture du premier magasin sans caisse en Angleterre / à Londres

Faits:

- Le détaillant / la chaîne de magasins anglaise Sainsbury's a ouvert sa première épicerie sans caisse à Londres.
- Les clients téléchargent l'application SmartShop sur leur smartphone pour scanner leurs produits en magasin et les payer directement sans passer par la caisse.
- Le magasin a donc du réaménager son espace de vente :
 - en retirant les caisses. Cependant, les clients ne souhaitant pas utiliser ce système pourront toujours payer de manière traditionnelle à une caisse gérée par un opérateur.
 - en facilitant l'accès aux rayons boissons et nourriture pour des clients (employés de bureau) qui ont peu de temps pour acheter leurs repas et manger sur le pouce.
 - en retirant certains produits comme l'alcool ou les cigarettes dont la vente nécessitait la présence d'un vendeur.
- il s'agit d'une période d'essai et d'observation de la réaction des clients qui pourra mener, si cette dernière est concluante, à une politique plus durable d'implantation et de développement.
- Le personnel de caisse a été affecté en magasin pour informer et guider les clients

Raisons de cette stratégie :

- 80 % des transactions sont déjà payées par carte bancaire.
- s'adapter à une clientèle pressée en leur faisant gagner du temps et en facilitant leurs achats

Réactions des clients:

- Certains clients continuent de payer en espèce ou en carte aux caisses car ils veulent conserver la possibilité de choisir leur moyen de paiement ou sont réticents à utiliser ces innovations technologiques.
- D'autres apprécient au contraire l'aspect pratique et facile à utiliser de cette application.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction - en anglais. (20 minutes maximum)

New technologies change our everyday lives, including our shopping habits. How can retailers convince customers it is for the better?

- Arguments pour convaincre des consommateurs réticents.
- Evocation de différents apports du numérique et des nouvelles technologies.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 9 - 1 / 1	B2

Ethical Shopping

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

How To Use Ethical Marketing To Attract The Right Audience

- 1) Les consommateurs désirent consommer de façon éthique. (paragraphe 1 et 2)
- 3) Leurs raisons. (paragraphe 5)
- 2) Stratégies de marketing éthique. (paragraphe 3, 4 et lignes 33-34)

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 10 - 1 / 1	B2

Gender Pay Gap

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

WHAT IS THE GENDER PAY GAP AND HOW IS IT DIFFERENT FROM EQUAL PAY?

1) Définition de l'écart des salaires et illustration au Royaume-Uni. (ligne 3 à 16)

2) Différence entre écart des salaires et égalité salariale : définition de l'inégalité salariale et illustration avec la BBC (ligne 19 à la fin du texte)

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 11 - 1 / 1	B2

Working conditions

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français. (10 minutes maximum)

travailler à la maison n'est pas forcément avantageux pour les raisons évoquées dans le texte à savoir :

- pas de bureau, enfants à s'occuper, peu de place, réunions en visio beaucoup plus longues, intrusions via les webcams....
- ceci s'est accentué durant la pandémie du COVID-19

II. Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

Dans l'entretien, le candidat devra nuancer ses propos à savoir que même si l'employé peut rester à la maison et donc pas de trajet par exemple où il peut s'organiser comme il le souhaite concernant ses missions, des inconvénients sont présents à savoir : ne pas être au calme si enfants et pas de bureau, plus de stress, nombre d'heures rallongées...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 12 - 1 / 1	B2

Beauty Shops Fight Back

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français. (10 minutes maximum)

Comment les marques de produits cosmétiques répondent au défi que représente la vente des produits en ligne.

Le commerce britannique connaît des difficultés avec des fermetures de magasins et la fuite de la clientèle vers la vente en ligne.

Comment l'industrie cosmétique fait-elle face ? En offrant aux clients des produits exclusifs et la possibilité d'expérimenter.

Jusqu'à maintenant, ça marche en ce qui concerne les produits de beauté car il est difficile de remplacer en ligne les tests en magasins (+ exemples de marques).

Un exemple de succès : Boot a riposté en proposant par exemple des marques cultes à côté de produits plus abordables. Boot a aussi modernisé certains de ses magasins en créant des espaces nouveaux et tendances.

Une directrice commerciale de chez Boot pense que « faire ses achats en magasin repose sur l'expérience. »

II. Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

Focus on human interaction in brick and mortars: create privileged relationships:

- Sales persons who are specializing in order to be able to give good advice
- Allow customers to test new products
- Specialize in a limited product range
- Form partnerships with other businesses in order to develop special offers
- Use e commerce tools: buy online and pick up in stores for example

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 13 - 1 / 1	B2

Gender Pay Gap

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I) Le texte parle de la différence de salaire entre les hommes et les femmes,

Si la réduction de cet écart continue d'évoluer au rythme actuel, il faudra 60 ans pour atteindre l'égalité.

Toutefois, toutes les employées ne sont pas touchées de la même façon.

Mais toutes les femmes ne sont pas concernées par ces statistiques; la question de l'âge est aussi à prendre en compte puisque pour les femmes de moins de 40 ans l'égalité homme/femme est constatée. Par contre, pour les plus de 40 ans, l'écart se creuse au fil des années. Cela s'explique par le fait que les jeunes femmes occupent plus souvent un poste haut placé que leurs aînées qui sont cantonnées dans des emplois à mi-temps mal payés.

Pourtant, 2019 marque le 50^e anniversaire de la loi garantissant l'égalité salariale homme/femme, loi qui n'a pour l'heure que peu été appliquée.

Ms Smethers souligne que la dimension ethnique devrait aussi être prise en compte dans ces statistiques, tout comme l'inégalité homme/femme dans le partage des tâches non payées telle que la garde des enfants.

Pour accélérer le processus et atteindre l'égalité, il faudrait :

- allonger et mieux rémunérer le congé paternité,
 - obliger les entreprises à publier leur plan d'action plutôt que les obliger à publier les écarts de salaires constatés entre leurs employés (cela est contre productif puisqu'une entreprise publiant de mauvais chiffres aura plus de mal à recruter des femmes, celles-ci n'ayant pas envie de postuler dans de telles entreprises),
 - plus d'implication du gouvernement,
 - supprimer toutes les différences homme / femme au niveau de la formation et des possibilités d'avancement pour permettre aux femmes d'accéder à des postes plus élevés,
- Seules de telles mesures permettraient d'accélérer le processus pour atteindre une égalité avant 60 ans.

II)

- cultural context: traditionally men work / women stay at home

belief men more efficient than women, better leaders

top jobs are men's jobs

men better in science / technology – women for literary things

- social context: women become mothers = maternity / sick leave ...

normal for women to stop working to raise children / weird if man

a woman who favours her career is seen as a bad mother / a man who stops working to take care of his children, seen as lazy, not reliable

III) advantages: good image of the company / more motivated employees / attract young workers / modern

disadvantages: cost / replacement of workers / productivity / turnover

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 14 - 1 / 1	B2

Recruitment

Candidat LVB = Mise en situation uniquement

CORRECTION / ENTRETIEN

Pour l'entretien le candidat devra être à même de répondre à des questions classiques d'entretien d'embauche, mais également à justifier ses choix / motivations de partir travailler à l'étranger et être amené à parler de son adaptabilité/flexibilité.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 15 - 1 / 1	B1

Working conditions

Principaux éléments de l'article *Back to the office: tough call for workers and for the boss*

Le PDG d'une entreprise de conception et de fabrication de jouet située à Boca Raton en Floride enjoint ses employés de revenir sur leur lieu de travail après le confinement.

Mesures de précaution : masques, distance entre les bureaux, solution hydroalcoolique.

Ne pense pas que le coronavirus soit une invention et n'est pas fan de Trump.

Limite des visio-conférences.

Fabriquer un jouet est un processus collaboratif.

Ne veut pas risquer de perdre son entreprise.

Deux témoignages d'employées d'avis opposés :

- l'une est ravie de revenir parce qu'elle trouve inconfortable de travailler depuis son domicile.
- l'autre, dont le mari souffre d'un cancer, a privilégié la sécurité de sa famille et démissionné. Elle a rejoint une entreprise qui offrait un meilleur salaire et permettait de télétravailler.

Pistes de correction pour l'expression orale

- A study has shown that only a third of workers consider they are as productive when they work from home as when they are in the office. Only 25% think working remotely has had a positive impact on their productivity. And 42% think they are less effective when they work remotely.
- Productivity has gone down for our company.
- Can't let the company close down.
- Or we would all be jobless.
- Will take all the necessary precautions to ensure workers' safety.
- Difficult to have a work mindset when working from home.
- Difficult for you find a space to work from home.
- Other problems related to working from home: loneliness, difficult to work in teams, communication, trust...
- Some employees may be more vulnerable than other to covid 19, some have young children: possibility to adopt flexible working hours/days.
- If the employees of a company that makes office furniture do not go back to work, who will? The future of the workplace is in danger!
- ...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 16 - 1 / 1	B2

Sustainable Ways of Consuming

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français (10 min. maximum)

D'après une étude, les consommateurs essaient de réduire leurs déchets plastiques ; ils sont même prêts à payer les produits plus chers si les emballages sont plus respectueux de l'environnement.

Il y a un sentiment de culpabilité, surtout parmi les plus jeunes, ce qui les pousse à changer leur comportement de consommateurs.

C'est d'abord dans le domaine des fruits et légumes que les consommateurs réduisent leurs achats de produits emballés dans du plastique, de nombreux autres produits sont concernés.

L'étude montre que les consommateurs souhaitent que le gouvernement intervienne et légifère pour l'utilisation d'emballages respectueux de l'environnement...

Conclusion : l'étude montre que le public est de plus en plus conscient des problèmes environnementaux grâce aux campagnes d'information des scientifiques et des écologistes...

II. Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

Companies take action to promote sustainable development:

- Be more energy efficient, reduce energy consumption
- Favour renewable energy
- Recycle waste, use less paper
- Choose sustainable suppliers, develop local partnership
- Develop teleworking to limit employees' commuting so as to reduce carbon emissions. Use teleconference.
- Invest in research and development
- Make campaigns to raise their customers' awareness

Measures taken by the supermarket manager :

- Sort the waste
- Reduce the amount of plastic waste : reuse or recycle plastic packaging
- Encourage customers to use their own containers
- Donate unsold products to charities
- Favour local suppliers, pay them a better price
- Choose Fairtrade products
- Develop organic food department

....

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 17 - 1 / 1	B2

Food industry

Article

Texte mettant en avant une étude tendant à montrer l'impact négatif de deux campagnes de Coca-Cola (lors des deux derniers JOs) sur les jeunes, qui était le public cible.

Mise en avant des risques liés à la santé : obésité, diabète...

Réponse de Coca-Cola qui dit avoir arrêté après 2016 et se dit en conformité avec la réglementation en vigueur + des efforts pour réduire le sucre + s'interdire de cibler les moins de 12 ans.

Le dernier paragraphe suggère des liens entre l'entreprise et un organisme de santé fédéral, ce qui alimente les soupçons de collusion et relativise les efforts de la marque.

Mise en situation + document

Un marché très compétitif, besoin de fidéliser la clientèle => utilisation de grands événements, personnages "modèles" influençant les publics ciblés (sportifs, vedettes...), packaging avec des héros de dessin animés..., green et health-washing.

Des risques en termes de santé publique.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 18 - 1 / 1	B2

e-commerce

Article :

Le Nigeria depuis quelques années semblait s'être mis au commerce en ligne avec le succès d'entreprises comme JUMIA par exemple.

Néanmoins, cette progression pourrait être remise en cause cette année en raison de plusieurs facteurs :

- une crise économique liée à la crise sanitaire et de nombreux foyers ayant connu une chute de revenu + chômage.
- des infrastructures défaillantes et des travaux n'ayant pas pu être réalisés, ce qui a un impact sur les livraisons.
- un contexte économique dans lequel la faiblesse de la monnaie face au dollar et des droits de douane élevés rendent les produits importés très chers.
- un contexte sécuritaire incertain.

Mise en situation et question :

Opposition commerce physique et en ligne... réponses possibles => consommateurs attendent les deux : une offre en ligne (confort, promotions, accessibilité, contexte sanitaire...) et des magasins (conseil, possibilité de voir les produits, les essayer... aspect humain...) Pour les petits commerçants : possibilité de développer une visibilité en ligne, click and collect des confinements...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 19 - 1 / 1	B2

1. Compréhension de l'écrit

En cette année de pandémie, les habitudes des consommateurs ont changé et le Black Friday fera office de test pour les commerces de centre-ville puisque des ventes record sont attendues.

Les années précédentes, les commerçants se plaignaient de l'impact des ventes de cet événement commercial importé des USA en 2013 sur les petits commerces. Mais cette année le commerce en ligne sera la seule possibilité pour des commerces qui seront sans doute encore fermés à cette date.

Le deuxième confinement est un véritable bouleversement qui montre plus d'achats sur internet pour la saison de Noël, ce qui pourrait être très dommageable pour des petits commerces qui manquent cruellement d'activité.

Les ventes en ligne sont déjà en nette progression en novembre comparées à celles de l'an passé et on s'attend aussi à une nette progression des ventes pour Black Friday.

Certains distributeurs craignent que leur système de livraison ne résiste pas à de trop fortes ventes en ligne et ont fait des promotions plus tôt que d'ordinaire. Mais on sait bien que c'est lors du dernier weekend de novembre que les consommateurs dépensent le plus.

On nous dit aussi que les distributeurs n'ont pas assez anticipé un 2^e confinement et donc l'augmentation des volumes des ventes en lignes qui pourraient passer de 20 à 60%. C'est donc un véritable test.

Mais les grands perdants de ce 2^e confinement risquent d'être les petits commerces qui souffrent d'avoir dû fermer pendant des mois.

Mise en situation/ Exemples de réponses possibles:

- Promoting small local businesses
- Giving shop keepers a technical help to manage a website
- Providing click and collect facilities
- Providing free deliveries

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 20 - 1 / 1	B2

Pandemic prompts doubling of online grocery shoppers in

UK

1. Compréhension de l'écrit

Le nombre de consommateurs qui font désormais leurs courses hebdomadaires sur internet a doublé en un an et cette tendance serait « irréversible ». 1 consommateur sur 4 fait ses achats de nourriture et de produits essentiels de la semaine en ligne.

Le confinement a été l'élément déclencheur mais l'étude du supermarché Waitrose indique que ce changement serait durable. Ainsi 40% des consommateurs déclarent qu'ils consommeront plus en ligne que par le passé.

Une des causes principales est que des consommateurs vulnérables craignent d'être infectés, ce qui a conduit des consommateurs plus âgés et des familles à éviter les endroits publics comme les supermarchés. On note que la tranche d'âge qui a eu le plus recours aux courses en ligne est la tranche de 55 ans.

Le nouveau directeur exécutif de Waitrose déclare que même avant la pandémie les distributeurs prédisaient une croissance continue du commerce en ligne par rapport au commerce traditionnel. Ainsi 1/4 des consommateurs fait désormais des courses en ligne au moins une fois par semaine et comme ce changement devient rapidement habituel il pense que cela va perdurer. Waitrose investit d'ailleurs dans le commerce en ligne et pense que la part de celui-ci devrait atteindre 20% de son activité très rapidement.

Waitrose remarque également que ses consommateurs sont en demande de service de commande et de livraison rapide

Exemples de réponses pour la mise en situation:

Small stores can develop new services like online orders, a click and collect service, free deliveries...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 21 - 1 / 1	B2

Working conditions

Principaux éléments de l'article *Food Delivery Apps Are Booming. Their Workers Are Often Struggling*.

Les coursiers sont essentiels pour nourrir les habitants de New York et ils ont permis à des entreprises comme Uber d'augmenter leurs ventes considérablement. Mais ils disent que les conditions de travail empirent.

Quand le confinement a conduit le restaurant où Natanael Evangelista travaille à Manhattan à fermer, il n'a eu d'autre choix que de se mettre à travailler pour des applis de livraison. Il ne parlait pas anglais et avait besoin d'argent pour payer son retard de loyer et envoyer de l'argent à sa famille au Mexique.

Le salaire n'est pas bon mais il doit travailler pour survivre.

Beaucoup de New Yorkais sont sans travail et se sont mis à travailler pour les applis de livraison de nourriture qui sont devenues très demandées par tous ceux qui télétravaillent.

Malgré l'augmentation des ventes, le salaire est imprévisible. Les coursiers sont considérés comme des travailleurs indépendants et n'ont donc pas droit au salaire minimum, aux heures supplémentaires ou aux autres avantages comme l'assurance maladie.

Les coursiers sont payés à la livraison en fonction de la durée et de la distance du trajet, et les pourboires. Cela peut être pratique pour un complément de salaire mais s'avère très difficile lorsqu'il s'agit du salaire principal.

S'ajoute à cela le fait que chaque appli n'offre pas assez de travail donc ils travaillent pour trois ou quatre applis. Il y a plus de coursiers que de besoins.

Considérer les coursiers comme des travailleurs indépendants a permis aux applis de compenser les marges de profit restreintes car elles n'ont pas à payer d'assurance maladie, cotiser pour les retraites ou indemniser les travailleurs s'ils se blessent pendant le travail.

Pistes de correction pour l'expression orale

Avantages :

- Flexible work: you can get to choose when, where, for how long and for whom you work.
- Low commitment to the company / independence.
- Remote working.
- ...

Drawbacks :

- High stress.
- Low pay / no minimum wage.
- Isolation.
- No safety net (health insurance, retirement benefits, taxes...)
- ...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 22 - 1 / 1	B2

Changing shopping habits

Le discounter Aldi s'adapte aux nouvelles habitudes de consommation en investissant le commerce en ligne.

En effet, la crise sanitaire du Covid 19 a transformé les stratégies commerciales des magasins discount qui jusque là avaient gagné des parts de marché face à leurs concurrents physiques de la grande distribution en attirant leurs clients grâce à une politique de prix réduits.

Mais en gagnant le marché de la vente au détail en magasin, ils étaient passés à côté du boom du commerce en ligne et du petit commerce de proximité et la pandémie a accentué cette réalité.

Aldi a donc décidé de tester un service de *Clic and Collect* et de livraison rapide avec *Deliveroo* pour mieux répondre aux besoins des consommateurs qui maintenant ont tendance à acheter en ligne et plus local.

De plus, les discounters, avec leur surface de vente moins grande que celle de la grande distribution, n'ont pas su répondre aux attentes des clients qui ont maintenant tendance à acheter moins souvent mais en plus grande quantité qu'auparavant.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 23 - 1 / 1	B2

Working conditions

a) Vous répondrez à la question suivante:

What elements should be taken into consideration when selecting the best workplace for you?

- I would prefer to work from home because...
- If I could choose, I'd much rather work in an office since I believe I am way more efficient when I am in an environment which does not offer any activity which could divert my attention.
- I like to have flexible hours and would thus prefer to work from home.
- I'd like to work for a company which offers facilities such as a gym or a swimming-pool.
- I think I would definitely not get a better work life balance if I were to work from home.
- It would be more difficult to organise the different spheres / private one and business one.
- I would feel more isolated if I were to telework... not seeing my colleagues or not being able to exchange on different matters is something I cannot envisage.

b) Vous prendrez part à l'interaction suivante avec l'examineur :

You are the CEO of a Tech business. You have hired a new colleague and you really expect him/her to telework. Give your arguments.

- Teleworking means your new recruit will not need a physical office => this will save money in rent / electricity & other facilities.
- Remote work offers many advantages.
- It improves productivity (there is less time wasted chitchatting with colleagues).
- The employees do not have to commute to work so it will give them more flexibility => they can look after their children in the morning before being effective at 8.30 sharp.
- It's better for the environment since it reduces the carbon footprint.
- It's better for the employees health who are less stressed because they will not be stuck in traffic on their way to work.
- It reduces the employee turnover since most employees feel loyal to their companies. => respecting the work-life balance is paramount if a CEO wants to avoid constant employee turnover

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 24 - 1 / 1	B2

e-commerce

Le détaillant en ligne Amazon se lance dans une politique de développement en créant 7000 nouveaux emplois au Royaume Uni.

Cette annonce s'inscrit dans une politique de création d'emplois pour faire face à une forte augmentation des ventes en ligne.

En effet, Les géants de la vente en ligne comme Amazon ont bénéficié de la crise du Covid 19 qui a poussé les consommateurs à acheter davantage sur Internet , ce qui a condamné par la même occasion les détaillants physiques à fermer leur magasin et à supprimer des emplois.

En réaction aux critiques des syndicats qui reprochaient à Amazon de ne pas respecter et protéger leur personnel, l'enseigne a décidé de transformer en CDI ces nouveaux emplois ainsi que tous les postes d'intérimaires recrutés pendant la pandémie et d'augmenter les salaires.

Ces nouveaux emplois concerneront une gamme très variée de postes sur 50 sites différents, allant du simple manutentionnaire à l'ingénieur qualifié.

Cette politique est bien sûr la bienvenue dans un contexte morose de chômage et de suppression d'emplois mais les petits détaillants du commerce traditionnel vont devoir être très réactifs s'ils veulent stopper leur déclin et arriver à concurrencer les grandes enseignes du commerce en ligne dans ce combat inégal où les géants du e-commerce paient très peu de taxes car calculées sur des marges bénéficiaires peu élevées.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 25 - 1 / 1	B2

Circular economy

-Acheter ou vendre des vêtements d'occasion ou vintage est devenu une nouvelle habitude de consommation chez les personnes soucieuses de consommer plus durablement / de manière plus écologique et en réaction aux excès d'une mode éphémère qui nous pousse à acheter toujours plus de vêtements neufs.

-Ladi Kazeem a transformé sa passion pour les vêtements vintage en activité professionnelle en ouvrant une boutique en ligne sur la plateforme Depop et vend maintenant ses T shirts dans le monde entier à des milliers d'amateurs.

-Il précise que la vente sur Internet et le paiement en ligne par Paypal ont largement contribué au succès de son commerce en facilitant et sécurisant les transactions avec une clientèle internationale.

-Cette passion pour les vêtements d'occasion bon marché est venue naturellement quand il était jeune et qu'il n'avait pas les moyens de s'acheter des vêtements de marque.

Il s'est mis à acheter de plus en plus de vêtements dans les friperies de sa ville natale et a vite compris que la demande pour ce genre de produits était importante et qu'il pouvait vivre de ce commerce . Il s'est juré de ne plus jamais acheter de vêtements neufs quand il a compris que le stock disponible de vêtements vintage était immense.

-Il s'est spécialisé aujourd'hui dans les t shirts collectors et parcourt la planète à la recherche de pièces rares qu'il revend sur son site.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 26 - 1 / 1	B2

Nomad workers

-les 'digital nomads ' sont des salariés ou auto entrepreneurs qui, grâce aux nouvelles technologies, ont décidé de travailler continuellement à distance dans le monde entier et de ne plus avoir de domicile fixe.

-Ces personnes (*comme Greg Lea , journaliste sportif ou Helen Barlow, traductrice indépendante*), ne regrettent pas leur décision car cette situation leur permet de voyager et de rencontrer des gens du monde entier tout en travaillant. Ils apprécient en général l'esprit d'aventure de cette vie palpitante passée sur la route , cette liberté de voyager où ils veulent et d'organiser eux-même leur rythme de travail.

- Ils apprécient aussi le sentiment de se sentir toujours en vacances , de ne plus avoir le blues du lundi matin ou le trajet quotidien pour se rendre au travaillant.

.-Ils ont aussi le sentiment de donner un nouveau sens à leur vie, qui devient plus simple et moins matérielle.

-le nombre de 'digital nomad's est en augmentation bien qu'il soit difficile à vérifier précisément.

-et le fondateur du site nomadist.com estime qu'il y aura 1 milliard de 'digital nomads ' en 2035 étant donné l'augmentation du nombre de travailleurs indépendants, la baisse du prix des transports aériens et de déclin du nombre de mariages ou encore des personnes accédant à la propriété immobilière.

-Toute une industrie se développe autours de ce phénomène de société pour assister ces nouveaux voyageurs dans la monde entier avec des réseaux d'espaces de travail partagés , de logements ou de sites Internet d'informations spécialisés.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 27 - 1 / 1	B2

Food delivery services

Article :

Situation des restaurants au RU. Avec les confinements successifs, ils n'ont d'autre choix que de se tourner vers des sociétés de livraison de repas comme Deliveroo ou Uber Eats, mais cela représente un coût. Certains essaient de développer leur propre service de livraison.

C'est bien entendu plus dur pour les restaurateurs indépendants.

Deliveroo déclare quant à lui soutenir l'activité et aider les restaurateurs.

Mise en situation :

Crise sanitaire + nouvelles habitudes de consommation (jeunes urbains, pas toujours le temps de sortir ou cuisiner => commande en ligne) rendues possibles par les plateformes comme Deliveroo, Just Eat, Uber Eats => nécessité de s'adapter pour les restaurateurs.

Inconvénients : commission prise par les livreurs, changement de métier (il n'y a plus la dimension accueil), organisation en cuisine pour faire co-exister service sur place et livraison...

Avantages : survivre et maintenir une activité, se faire connaître, attirer ensuite de nouveaux clients sur place...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 28 - 1 / 1	B2

Environment

What should be done to limit the use of single-use plastics?

- have online companies pay taxes if they keep using single-use plastics
- have the polluting companies invest massively in research to REALLY recycle plastic waste
- limit / ban the exportation of national waste to developing countries so that countries invest in research as well.

If you were an independent shop owner planning to open a café, what would you suggest to limit the impact of your waste on the environment?

- Stop using plastic straws. If a straw is a must for your customers, use reusable stainless steel or glass straw.
- Have your customers use reusable produce bags. A single plastic bag can take 1,000 years to degrade. Sell your own reusable produce bag and make sure your customers do not forget them.
- Buy boxes instead of bottles. Often, products like milk come in cardboard which is more easily recycled than plastic.
- Purchase food, like cereal, pasta, and rice in bulk and fill a reusable bag or container. You will save money and unnecessary packaging.
- Ask your customers to use a reusable bottle for the beverages they will buy in your shop.
- Ask your customers to bring their own containers when they come to your shop.
- Avoid selling frozen foods because their packaging is mostly plastic.
- Offer freshly squeezed juice or eat fruit instead of juice in plastic bottles in your shop. It's healthier and better for the environment.
- In your toilets: Instead of using hand washes and dish soaps that come in disposable plastic containers, make the switch to bar soap, which is often packaged in recyclable paper.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 29 - 1 / 1	B2

Environment

What measures should be taken to force companies to be environmentally-friendly?

- have companies pay taxes if they keep polluting the environment
- have them invest massively in research to REALLY recycle their waste
- limit/ban the exportation of national waste to developing countries
- reduce / cancel taxes of the really environmentally-friendly companies

You are the sales manager of a company selling smartphones. An environmentally-friendly customer arrives in your shop, what do you suggest him to limit his impact on the environment?

- Avoid changing phones too often.
- Buy better quality, environmentally-friendly phones such as Fairphones for ex.
- Bring your old phone back to the shop where you bought it in the first place so that it gets recycled.
- Make sure the company you buy your mobile from does recycle the products
- make sure the company doesn't send the broken products to landfills in developing countries but rather discard waste in own countries.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 30 - 1 / 1	B2

Gender gap

1. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 minutes maximum)

- Inégalité des salaires entre hommes et femmes toujours d'actualité en Grande-Bretagne avec une différence de 11%.
- Malheureusement la crise du coronavirus semblerait aggraver la situation.
- Les femmes les plus inquiètes pour leurs emplois ou perspectives de carrière sont celles issues des minorités.
- Mais il y a aussi les femmes qui travaillent dans les secteurs du commerce et de l'hôtellerie impactés par le premier confinement, les moins de 25 ans (36% ont perdu leurs emplois à cause du covid) et également les mères salariées à cause de problèmes de garde d'enfants.
- Les autres raisons pour lesquelles l'inégalité au travail perdure malgré une loi (UK Equal Pay Act) :

Un accès encore trop limité à des postes bien payés, des charges de travail supplémentaire avec la maison et la garde des enfants, et les difficultés de retour à la vie active après un arrêt pour faire un enfant.

- Encore du chemin à faire mais avec l'espoir que le futur voit la situation s'améliorer.
-

1. Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

Equal pay is a major issue for many women at the workplace.

How could you persuade your manager to pay all the members of your sales team, men and women, on an equal basis?

- Unfair situation
- Same skills and work as the men in the team / no differences/ same results...
- Women can bring other skills that men don't have and make teamwork more productive.
- Would give the company's a better image, knowing that if they gave pay equity, it would then prevent talented women from quitting them for their competitors...
- Would also enable to avoid legal actions (too expensive for the company)

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 31 - 1 / 1	B2

Environment

What should companies do to reduce their packaging?

- according to the pie chart, packaging is the number one problem in the UK since it is estimated that 33% of all the plastic consumption in the UK is for packaging only.
- It pollutes the environment since a high proportion cannot be recycled properly.
- Reducing packaging could also reduce the cost of the product
- the exportation of national waste is often sent to developing countries and end up in gigantic open-air landfills.

What are the possibilities offered to customers to limit their consumption of plastic on an everyday basis?

- customers should use reusable produce bags. Take your own reusable bag when you go shopping.
- they should buy boxes instead of bottles. Often, products like milk come in cardboard which is more easily recycled than plastic.
- they can also purchase food, like cereal, pasta, and rice in bulk and fill a reusable bag or container. they will save money and unnecessary packaging.
- They might in a near future use a reusable bottle for the beverages they will buy in shops.
- They should bring their own containers when they go shopping.
- They should avoid buying frozen foods because their packaging is mostly plastic.
- They should only drink freshly squeezed juice or eat fruit instead of juice in plastic bottles. It's healthier and better for the environment.
- Instead of using hand washes and dish soaps that come in disposable plastic containers, customers should make the switch to bar soap, which is often packaged in recyclable paper.
- When they go to bars, customers should stop using plastic straws or at least use reusable stainless steel or glass straw.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 32 - 1 / 1	B2

Environment

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français (10 min. maximum)

- lancement d'une nouvelle bouteille en papier recyclé pour le secteur des alcools et du vin en Grande- Bretagne, par la société Frugalpac.
- Déjà très demandé à l'exportation
- Intérêt grandissant des consommateurs pour des alternatives durables et recyclables.
- Avantages de ce packaging :

-Fabriqué à partir de carton recyclé

-Peut se recycler avec les déchets domestiques

-Plus léger que le verre et surtout une empreinte carbone plus basse.

- 2 tiers des britanniques se disent prêts à acheter ce produit
- On attend le même succès que le bouchon capsule, pourtant rejeté au début par les spécialistes du vin.
- Ce nouveau packaging est inspiré des « cubis » en carton qui ont vu leurs ventes explosées pendant le confinement en GB.

1. Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais (20 min. maximum)

Innovations on packaging that offer sustainability benefits, aligned with recycling are increasingly developing.

If you were working for a winemaker, how would you persuade him to use paper bottles instead of the traditional glass bottle?

- Consumers more and more attracted by sustainability
- Could give the image of a business caring for the environment (brand image)
- Many advantages to have bottle papers :

For the consumers: easier to throw away in the home bin and easier to stock it.

For the winemaker: easier to recycle than glass bottles, less expensive than glass (so more profit) and gain of space too in the cellars.

- Could also enable to be more creative and modern in the design of the bottle (see the photo), shoppers are often attracted by the colors and originality on the bottle label, so here as it is paper, the whole bottle could be painted like on the photo. It could have a positive impact on the sales.
- Could also help the winemaker to stand out from his competitors.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 33 - 1 / 1	B2

The gig economy

Article :

Une tendance de fond qui existait depuis des années : commerce en ligne et applications de livraisons de repas.

Une accélération en contexte de crise sanitaire.

Un impact aux USA => un marché de l'emploi en berne, sauf pour les emplois précaires liés à la gig economy...

Pbs de salaire minimum, couverture sociale...

Mise en situation et question :

Avantages : 'liberté', attrait pour le concept : travailler quand et comme on veut, choisir ses horaires... ce sont des emplois dans un contexte économique difficile... Être son propre patron, être auto-entrepreneur.

Mais... pas de réelle liberté, des salaires souvent bas, pas de couverture maladie ou de protection sociale, pas de congés payés...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 34 - 1 / 1	B2

Environment

- Implement a recycling and reusing policy
- Promote sorting waste (separating plastic, paper and organic waste)
- Encourage the staff to use glass or paper cups or containers to drink or eat
- Promote a paperless office
- Embrace renewable energy (solar or wind energy)
- Maximize natural light, much better for the workers' health and morale.
- Encourage green commuting (biking/ carpooling/ public transport ...)

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 35 - 1 / 1	B2

Ethical packaging

1. Compréhension de l'écrit

La chaîne de supermarché Morrisons a prévu d'abandonner les sacs en plastique durables d'après une étude qui prouve que ces sacs sont en fait jetés après usage au lieu d'être réutilisés. Morrisons lance donc un essai dans 8 supermarchés dans lesquels ce ne sont plus des sacs en plastique mais des sacs en papier qui seront distribués. Si cet essai est concluant, Morrisons étendra cette mesure à ses 498 magasins ce qui économiserait 90 million de sacs plastique par an.

Le directeur général de Morrisons pense que les consommateurs sont prêts à ce changement, qu'ils veulent faire un geste pour l'environnement, que bcp rapportent leurs sacs réutilisables en magasin et que s'ils oublient ils pourront utiliser les sacs en papier.

S'en suit la description du sac papier, capable de porter 16 kgs, disposant de poignées et recyclable.

D'autres chaînes de supermarchés britanniques ont fait la même démarche (Tesco/ Sainsbury's) et des études montrent que la consommation de sacs plastique à usage unique a chuté de 95% depuis 2015, date à laquelle les sacs sont devenus payants.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 36 - 1 / 1	B2

Discrimination in the workplace

Evaluation de la compréhension de l'écrit :

L'article attire l'attention sur le fait que la situation sanitaire met en évidence que beaucoup d'activités peuvent désormais avoir lieu à domicile, que ce soit pour le travail, les loisirs ou la socialisation.

Beaucoup d'handicapés ne pouvaient pas faire certaines activités comme visiter un musée, aller à un concert, travailler ou encore étudier.

Du fait de la crise sanitaire, beaucoup d'activités se sont en effet développées en ligne afin de permettre aux millions de personnes confinées de continuer à vivre et travailler de chez eux.

Des activités qui autrefois n'étaient pas possible pour les handicapés sont devenues possibles du fait du confinement massif.

Certains handicapés regrettent d'ailleurs que ces activités virtuelles ne soient devenues possibles qu'avec le confinement alors qu'on a longtemps refusé ces activités aux handicapés.

Certains critiquent également l'attitude des valides qui se plaignent de la situation alors que c'est la situation que vivent bcp d'handicapés depuis longtemps. Ils ont peur que cette nouvelle accessibilité des loisirs/ du travail etc aux handicapés ne soit qu'éphémère. D'autres sont plus optimistes et pensent que les valides vont vraiment se rendre compte de la situation que les handicapés doivent subir, ce qui pourrait changer la façon dont la société se comporte vis à vis des handicapés.

Mise en situation

exemples de réponses:

- Disabled can work from home
- Disabled people won't have to take public transport to come to the office.
- Lockdown has proved most people can efficiently work from home
- Disabled people can bring new talent to a company

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 37 - 1 / 1	B2

Working conditions

Principaux éléments de l'article *The rise of the 'half-tourist' who combines work with a change of scene*

La covid-19 a accéléré le déclin des entreprises en tant que lieu de travail. Mais tout le monde ne peut pas travailler de chez soi.

Des entreprises de tourisme pourvoient aux besoins du nombre croissant de travailleurs nomades.

Coronavirus : la moitié du Royaume-Uni s'est mis à travailler depuis leur domicile en avril. Auparavant, ceux-ci avaient toujours travaillé en entreprise. Ils ont réalisé que d'autres possibilités s'offraient à eux.

Pour compenser la perte de touristes, certaines destinations ciblent les travailleurs nomades.

Exemple de Ed Francis, qui fait partie d'une nouvelle espèce de télétravailleurs, ou demi-touristes. Il a abandonné son bureau de Soho et travaille à Palma de Majorque et envisage de s'y installer pour de bon. Il a fallu se libérer de l'état d'esprit 9h – 17h et être plus flexible sur les horaires.

Il caresse l'idée de développer une nouvelle affaire de lieu de séjour travail et vie, et de la lancer en Sicile. Il s'agirait de séjour d'une semaine ou deux.

De plus en plus d'entreprises proposent ce service pour des locations de moyenne à longue durée et il y a de plus en plus de demandes, surtout depuis que Facebook, Twitter, Amazon et Apple sont complètement passés en télétravail.

Pistes de correction pour l'expression orale

Advantages :

- Reduced work-related expenses for employees.
- Possibility to live in a different location.
- Reduced stress for employees.
- No need to get up very early.
- No need to commute (save time, money, and is more environmentally friendly).
- Being able to focus more and to be more efficient than if you were working in a collective office /better productivity.
- Better work/life balance.

Drawbacks :

- Isolation.
- Suspicion of non-productivity / trust issues.
- Risk of distraction.
- Decreased employee visibility / decreased career advancement.
- Lack of relationship among coworkers/ teamwork is more complicated.
- Being a nomadic worker is only for the happy few. Most employees work from home and have kids.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 38 - 1 / 1	B2

Sexual Harassment in the Workplace

Candidat LVB = Mise en situation uniquement

- Une personne sur 3 à l'ONU déclare avoir été harcelée sur le lieu de travail.
- L'ONU, organisme fondé sur l'égalité et la dignité, se doit de montrer l'exemple.
- Le mouvement METOO a permis de dénoncer de nombreux cas de harcèlement sur le lieu du travail.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 39 - 1 / 1	B1

E-commerce

Proposition de restitution :

« Black Friday shopping in stores craters 52% during pandemic as e-commerce sales

surge »

Les ventes en magasin du Black Friday ont chuté de 52% par rapport à l'an passé. Les américains ont évité les files d'attentes des centres commerciaux au profit du shopping en ligne, selon les données de Sensormatic Solutions.

Pour les 6 semaines de shopping des fêtes de fin d'année, les ventes en magasin baissent de presque 25% année après année.

Il était prévu que la fréquentation des magasins diminue encore cette année.

Les clients étalent leurs achats sur la saison à cause des inquiétudes dues aux distanciations sociales et à la pandémie.

La COVID a poussé un nombre record de clients à faire leurs achats sur internet, les distributeurs ont d'ailleurs proposé leurs meilleures offres en ligne en proposant la récupération de colis devant les magasins.

Les centres de prévention sanitaire ont également recommandé aux consommateurs américains d'effectuer leurs achats en ligne.

De nombreux centres commerciaux ont été désertés, laissant les parkings vides aux premières heures de ce vendredi. Les clients sont sortis plus tard dans la journée pour récupérer leurs achats, majoritairement dans les zones commerciales ouvertes, plus rassurantes. Le climat plus doux a probablement également favorisé cette solution.

Le pic de shopping du Black Friday est tout de même resté le même aux alentours de 14h.

Le jour de Thanksgiving, alors que de nombreux magasins, comme Target et Walmart, sont restés fermés à cause de la pandémie, la fréquentation a chuté de 94%. Lors de la semaine de Thanksgiving, la fréquentation en magasin a baissé de 45% aux Etats-Unis. Cette année, le Black Friday ressemblait davantage à un traditionnel samedi de lendemain de Black Friday.

Les ventes en lignes de ce Black Friday ont atteint un nouveau record avec une augmentation de 21% selon Adobe, atteignant les \$ 9 milliards de recette.

Cela fait du Black Friday 2020 la 2^{ème} plus grosse journée de shopping en ligne, derrière le Cyber Monday de 2019. Le Cyber Monday 2020 s'annonce comme la plus grosse journée de shopping en ligne de l'histoire des Etats-Unis, avec des prévisions de ventes entre \$ 10.8 milliards et \$12.7 milliards, ce qui pourrait représenter une augmentation de 13 à 35% des ventes par rapport à 2019.

+ commentaire

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 40 - 1 / 1	B2

E-commerce

Proposition de restitution :

« The pandemic is rewriting the rules of retail »

L'article proposé, intitulé « The pandemic is rewriting the rules of retail » fut posté sur le site du *Harvard Business Review* en juillet 2020. Ce document évoque les stratégies à adopter pour les distributeurs physiques suite à la pandémie de COVID 19.

Les distributeurs physiques devaient déjà faire face à la concurrence des distributeurs en ligne tels que Amazon avant la pandémie et la crise économique.

Des données révèlent que les consommateurs vont probablement garder les habitudes qu'ils ont prises pendant le confinement, en favorisant les achats en ligne plutôt que d'aller au centre commercial.

Les distributeurs ne peuvent pas se permettre d'attendre de voir comment les choses vont évoluer, et doivent faire preuve de réactivité pour réinventer leur stratégie en s'adaptant aux attentes des clients.

Tout d'abord, ils doivent veiller au respect des règles sanitaires, en imposant le port du masque et le respect des distanciations physiques, veiller au nombre de personnes dans leurs locaux, favoriser les paiements sans contact et améliorer la rapidité du service en proposant par exemple des solutions en libre-service.

Les distributeurs doivent également, développer le commerce en ligne en facilitant la recherche de produits, leur sélection, les achats, retours et échanges d'articles. Ils doivent proposer des accès multi-canaux, sur appareils mobiles et proposer différentes options de livraison en incluant le click & collect.

Des distributeurs tendances proposant des produits à la pointe des tendances pourront appliquer les mesures de base.

Si un produit est très demandé, tel que le dernier appareil de chez Apple, les clients s'aventureront dans les magasins et n'hésiteront pas à patienter au magasin pour obtenir leur produit.

Cependant, le minimum pour les distributeurs est d'améliorer l'expérience en magasin et de développer leur présence digitale.

+ commentaire pertinent de la part du candidat

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 41 - 1 / 1	B2

Online Shopping / High Street Shopping

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 min maximum)

Les rues commerçantes des villes britanniques voient leurs magasins fermer comme, par exemple, la firme de magasins et restaurants Debenhams. Les loyers pratiqués par les propriétaires et le manque d'investissement des autorités locales dans des infrastructures permettant aux consommateurs de faire ses courses en ville, sans oublier la concurrence des sites de vente en ligne, sont responsables de cette situation qui entraîne de plus un important chômage de la main d'œuvre en majorité féminine de ces magasins.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais. (20 min maximum)

High street retailers suffer more and more from the competition of online shops. *What can they do to keep their customers?*

- the creation of a web site for the shop with local pick up
- a personalized customer service and after sales service
- the use of social media
- events (in store exclusive sales)

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 42 - 1 / 1	B2

SUV Carbon Emissions

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 min maximum)

Les véhicules de type SUV sont désormais après le secteur de l'énergie la source la plus importante en matière de pollution par le carbone. Cela est dû à leur poids et à leur taille plus importants et à leurs performances moindres en aérodynamique. Leur contribution au réchauffement climatique a annulé les efforts faits par l'industrie automobile au moyen de voitures plus petites et des véhicules électriques. L'industrie cependant, soucieuse de la marge rentable qu'ils génèrent, promeut les SUVs auprès des consommateurs en jouant sur leur réputation de sécurité et sur leur côté signe extérieur de richesse.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais. (20 min maximum)

As consumers grow more environmentally-conscious, what arguments can car manufacturers find to keep selling their vehicles?

- new technologies (hybrid vehicles, electric vehicles)
- lower carbon footprint

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 43 - 1 / 1	B2

Women In Top Jobs

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 min maximum)

Les femmes d'entreprise sont plus susceptibles que leurs homologues masculins de s'imposer une réduction de salaire lorsque les sociétés qu'elles dirigent en sont à leurs débuts. Pour en assurer la viabilité et ayant de plus des difficultés à attirer les investissements, elles utilisent toutes les ressources financières possibles. Elles essaient cependant et ce, plus que les hommes, de trouver un équilibre avec leur vie de famille. 200 d'entre elles en ont appelé au gouvernement britannique pour qu'il favorise l'investissement dans les sociétés créées par des femmes.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais. (20 min maximum)

Companies and recruiters sometimes hesitate to recruit women for top positions. *What advantages can they find in promoting them to top-echelon jobs?*

- equality in the workplace
- brand image
- ...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 44 - 1 / 1	B2

Not milking it: how vegan cheese finally caught up with modern appetites

PROPOSITION DE CORRIGÉ POUR LA C.E.

- on constate le "boom" récent des ventes de fromages vegan (comme celui d'autres produits vegan)
- c'est notamment le produit phare de la boutique Riverdel à Brooklyn; les produits laitiers sont fabriqués à partir de fécule de pomme de terre, d'huile de noix de coco ou de graines de tournesol
- l'ouverture de cette boutique a soulevé beaucoup de moqueries et de sarcasmes ("ce sera la fin du monde")
- les ventes ont pourtant décollé, contrairement à celles des fromages classiques qui ont stagné
- cela a été favorisé par le succès des laits vegan aux Etats Unis (13% des ventes)
- des producteurs se sont développés, mais le succès des fromages vegan reste inférieur à celui des autres produits vegan (laits et viandes), car c'est un produit plus difficile à élaborer pour satisfaire les goûts des consommateurs
- le succès d'une autre entreprise, Miyoko's Kitchen, fondée par une spécialiste en fromage vegan, prouve que ce commerce est florissant

PROPOSITION DE CORRIGÉ POUR L'E.O.

Réponses attendues :

- Vegan products are getting more and more popular
- They are classy products
- They taste just like regular cheese
- The sales are skyrocketing
- These products are perfect for lactose-intolerant people
- Customers allergic to gluten will love them
- There is no palm oil so it is good for your health and the environment

Propos de l'examineur :

- Could you give me a full description of your 100% dairy-free Sheese?
- Is it really vegan?
- What about the taste?
- What about the price?
- Some vegan products are often mocked... What makes this one different?

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 45 - 1 / 1	B2

PROPOSITION DE CORRIGÉ POUR LA C.E.

- Des clients d'Amazon Prime ont été victimes d'une escroquerie par téléphone
- Ils étaient nombreux à avoir souscrit à cette offre d'Amazon pendant le confinement dû au Covid 19
- On leur faisait croire que leurs données privées avaient été piratées et que des sommes avaient été extraites de leurs comptes bancaires, puis on leur demandait de télécharger sur leur ordinateur un programme, TeamViewer, censé remédier au problème mais qui en réalité était un logiciel espion, destiné à pirater leurs coordonnées bancaires
- D'après l'organisation de défense des consommateurs "Which?", ces escroqueries coûtent 16 millions de Livres Sterling par an
- Une habitante de Brighton a perdu près de 7000 Livres en juillet dernier à cause de cette arnaque
- Des experts déconseillent fortement aux consommateurs d'accepter, à la suite d'un démarchage téléphonique, l'installation sur leur PC d'un logiciel contrôlé à distance : c'est une escroquerie qu'ils doivent repérer à l'approche des offres du Black Friday
- Un porte-parole d'Amazon rappelle que son entreprise ne contacte jamais ses clients par téléphone au sujet des paiements; les consommateurs doivent vérifier sur le site les bonnes démarches à effectuer
- L'organisation "Which?" défend les consommateurs lésés auprès des banques et auprès du gouvernement pour que des lois soient votées contre ce délit

PROPOSITION DE CORRIGÉ POUR L'E.O.

Réponses attendues :

- You should always check...
- It would be a good idea to create...
- Don't forget to use a complicated password...
- My personal recommendation would be to consult your bank statements...
- The best advice I could give you is to... / The best thing to do is to...
- *adjectifs* : useful, essential, important, necessary...

Propos de l'examineur :

- I need advice for shopping online safely.
- I am getting more and more paranoid. What recommendations could you give me?
- What must I do if I think I am a victim of identity theft?
- How can I check whether my internet connection is safe?

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 46 - 1 / 1	B2

Fake reviews

Eléments de correction CE:

Nombreux achats en ligne pendant la pandémie de covid, plus d'achats par internet grâce à eux. Inquiétude devant le nombre grandissant de faux avis alors que les ventes en ligne augmentent. Conséquence: même les clients les moins naïfs sont perdus alors qu'ils découvrent rapidement que les apparences sont trompeuses. Même avant la crise du covid les entreprises avaient recours à différentes pratiques pour se fabriquer une bonne réputation: - poster des avis positifs sur leurs propres produits tout en salissant les concurrents en envoyant des avis négatifs sur eux, - astroturfing: récompenser les clients qui envoient des commentaires extrêmement élogieux, souvent dans le but de contrebalancer les authentiques commentaires négatifs - agences de e-reputation dont les équipes veillent à ce que leurs produits et services reçoivent d'excellents faux avis. - Demander aux employés de l'entreprise, ainsi qu'à leur familles et amis d'envoyer des commentaires positifs

Ironiquement, alors que l'on fait de plus en plus confiance aux avis en ligne, il y a de plus en plus de faux avis. Certains experts estiment que 20% des avis sur internet sont faux.

En résumé, en cette période de covid, les faux avis représentent un véritable danger. Il faut donc se méfier des apparences et aborder chaque avis en ligne avec une bonne dose de discernement.

What should companies do in order to improve their online reputation?

- avoid using fake reviews
- respond negative reviews instead of deleting them
- take into account some negative reviews to improve services or products
- Pay attention to the quality of the website of the company and the way products and services are presented and their availability
- Presence on social networks to get the company known
- use incentives to get the trust of consumers
- use online reputation management tools

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 47 - 1 / 1	B2

Ethical Fashion

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 minutes maximum)

L'industrie textile est polluante et contribue largement au changement climatique; les vêtements sont bon marché, donc les consommateurs en achètent beaucoup et les jettent.

Cependant de vives réactions contre cela pourraient bien apparaître comme cela est arrivé pour d'autres produits : les tasses et emballages plastiques, la viande.

L'industrie de la mode a un impact plus grand sur le climat que l'industrie aéronautique et du transport maritime réunis.

La production mondiale a doublé durant les 15 dernières années et cela produit des déchets.

Traiter ces déchets coûte cher et produit du gaz à effet de serre.

On utilise très peu de textile recyclé pour faire de nouveaux vêtements, 12% du textile mondial est recyclé pour l'utiliser autrement.

Conclusion : comme le plastique et la viande, l'industrie de la mode provoque des inquiétudes chez le consommateur.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais (20 mn. Maximum)

Ethical consuming.

Buying products which are ethically produced: Fairtrade products, for example.

Avoiding buying useless products

Choosing healthy food, organic food ...

Profiles of ethical consumers: young, urban, upper middle class, educated ...

They are well-informed, they may be influential, activists who are involved in charities or green organizations, involved in lobbying..

They take action: they can boycott some products for example.

Fair trade clothing .

A partnership between suppliers and retailers

Clothes produced by small companies in developing countries, it allows a fair economic development.

Fairtrade guarantees the respect of some standards in the way the clothes are manufactured.

The clothes are more expensive but fair, to finance social and environmental improvements,

No child labour

Fairer workers' wages for better living conditions.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 48 - 1 / 1	B2

Buying organics

Partie 1

Evolution des habitudes de consommation pendant la crise du covid: les consommateurs se détournent des grandes surfaces et préfèrent acheter dans des coop ou directement chez des producteurs locaux car ils tiennent à savoir l'origine de ce qu'ils mangent. (Freund)

Augmentation exponentielle des ventes de produits bio mais les achats directement chez les producteurs, bien qu'ils aient augmenté pendant la pandémie, représentent toujours une faible part des achats bio. En effet, la plupart des produits bio vendus viennent de grandes exploitations agricoles, ce qui est très loin de l'image idyllique des petites fermes locales. Cela inquiète Linley Dixon (tromperie car l'espace des véritables produits bio est pris par des produits qui n'ont de bio que le nom et qui sont produits de manière industrielle alors que le consommateur s'attend à des fruits et légumes qui n'ont pas été cultivés hors sol et de la viande provenant d'animaux élevés en plein air)

Cependant ce sont ces grandes exploitations bio qui apportent d'important bénéfices et, d'après Kathleen Merrigan, ce ne sont pas les petites exploitations qui vendent leur production dans un rayon d'une dizaine de km qui nourriront la population; De plus, le bio ne devrait-il pas être démocratisé?

D'après une étude menée en 2020, les ventes de nourriture bio ont doublé ces 10 dernières années pour atteindre un 50,1 milliards de dollars en 2019.

Les achats panique lors de la pandémie ont renforcé ce phénomène, si bien que la vente de produits bio a dépassé celle de produits conventionnels; Mars: augmentation de 22%, nettement au dessus de celles de janvier et février. Cela aurait pu être encore plus fort s'il n'y avait pas eu de problèmes de stock

Partie 2

- organic products perceived as healthier and more environment friendly
- evolution of habits since the pandemic, retailers need to adapt
- More benefits
- Contribute to a new society
- help local farms by putting on place partnerships
- enable all customers to benefit from organics

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 49 - 1 / 1	B2

New shopping habits

Partie 1

- Pendant plusieurs décennies les discounteurs sont devenues de réels concurrents pour les supermarchés.

-La pandémie a changé les habitudes des clients et les discounteurs sont passé à côté d'une opportunité en ne s'y adaptant pas d'emblée. C'est pourquoi Aldi a décidé d'y remédier en expérimentant un service de livraison et de drive en partenariat avec deliveroo. Ces derniers s'étendront à 15 autres magasins.

Légère baisse des achats en ligne après le confinement et les clients reviennent vers Aldi. Cependant il serait dangereux de ne pas prendre en compte cette évolution constante en faveur des achats en ligne.

Il faut donner aux clients ce qu'ils veulent

Aldi vend déjà en ligne du vin et des produits non alimentaires. Une grande avancée serait de vendre également des produits alimentaires en ligne grâce à un système de click and collect peu coûteux.

Un défi: comment vendre en ligne tout en gardant les prix bas qui font leur succès

Le PDG se montrera à l'écoute des avis des clients ainsi que leurs demandent avant de poursuivre son expérimentation

Partie 2

-Make a survey to know more about new habits

-use online tools to enable customers to do online shopping (click and collect, deliveries...)

- offer online and in-store facilities

- have a great variety of products available as customers visit fewer stores than before

- Pay attention to the quality of products as well as the price

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 50 - 1 / 1	B2

Shopping habits and Covid-19

EOI I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 minutes maximum)

- l'épidémie de Covid a eu des conséquences sur le commerce de détail : les habitudes des consommateurs ont changé. Ils ne vont plus dans les magasins et 80% des petits commerces ont perdu du chiffre d'affaires
- les causes de ce changement sont : le confinement – des besoins des consommateurs modifiés à cause de ce confinement – une économie en berne
- changement = plus d'achats sur internet : progression de 76% par rapport à 2019 – les consommateurs veulent éviter les contacts et respecter les injonctions à rester chez soi
- opportunité pour les petits commerces d'entrer dans le e-commerce
- les besoins des consommateurs ont changé, changement de ce qui est considéré comme essentiel ou pas (ex des piscines)
- impact positif de la crise : les acheteurs veulent soutenir les petits commerces et acheter local quitte à le faire via internet
- soutenir les petits commerces est devenu « tendance » mais est avant tout un symbole de solidarité dans cette période difficile

II. Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

- people are afraid to go in physical stores
- they favour e-commerce, home delivery, click and collect
- shops have adapted : strict sanitary measures : limited number of shoppers + free gel at the entrance + use of without contact credit card payments
- change in the needs of people

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 51 - 1 / 1	B2

Digital Marketing

Evaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

- *Why do businesses use social media?*

To be more efficient to attract potential customers

To increase sales

Cheaper advertising tool

To build and improve a reputation

To conduct surveys: easier to reach customers

To develop customers' loyalty

...

- Digital marketing plan:

Define your goal, your target customers, an image of your company

Create a website

Be present in social media: create a blog for direct communication

Recruit influencers to promote your products

Develop after-sales service online

Launch advertising campaign on social media

Talk about the budget of this plan

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 52 - 1 / 1	B1

Why aren't we making more progress towards gender equality?

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit

- Evolution vers une égalité des sexes dans l'entreprise.Néanmoins ce progrès est encore limité.
- Explication: la "fatigue du genre": considérer que les inégalités existent en général mais pas dans son environnement immédiat.
- Les quatre façons d'expliquer ce paradoxe.
- Ce que les managers doivent mettre en place pour y remédier.

II. Expression orale en interaction

- What the picture expresses: a girl/ woman unbalanced although she has apparently reached the top.
- The current situation: it has actually evolved since more and more women now reach top positions.
- And yet in many companies they are not paid and/or considered the same as their male counterparts.
- Managers have a role to play in companies by acknowledging this difference and raising awareness among employees in order to close the gap.
- Possibility to open on the COVID-19 crisis and the role it has played in stressing the gender gap.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 53 - 1 / 1	B2

I) Evaluation de la compréhension de l'écrit

-Les britanniques sont prêts à aider le gouvernement à prendre des mesures pour un redressement économique plus écologique après la crise du coronavirus.

-L'assemblée pour le climat, composée de 108 membres, approuve les mesures gouvernementales qui visent à la neutralité carbone et encouragent les britanniques à modifier leur mode de vie dans ce but.

-Des membres du parlement constatent que les gens sont désormais plus sensibles aux risques d'une menace invisible et prêts à entamer des discussions et actions collectives.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction.

In the past few months, because of the lockdown and the COVID crisis, habits have changed:

people have worked from home, they have drastically reduced their travels, mostly by plane, they have consumed less..which has raised awareness among many of them.

Is it possible to consider an economic recovery based on this awareness and on collective green actions?

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 54 - 1 / 1	B2

Pros and Cons of New Technologies in Cars

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français. (10 minutes maximum)

Les systèmes de sécurité entraînent une conduite inattentive, selon une étude.

- De nombreux systèmes conçus pour rendre la conduite plus sûre et plus facile mettent les conducteurs en danger d'après une étude récente.
- Le régulateur de vitesse ainsi que le système d'assistance au maintien de la trajectoire sont un leurre pour les conducteurs qui baissent leur garde, ce qui augmente considérablement le risque d'accident : conclusion de la fondation AAA.
- Lorsqu'elle est utilisée correctement, la technologie peut améliorer la sécurité des personnes.
- Beaucoup de conducteurs se reposent trop sur ces systèmes selon l'étude publiée par la fondation AAA pour la sécurité routière (partiellement financé par motor club et l'assureur AAA).
- Les résultats mettent en avant les méandres des enjeux de la sécurité rencontrés par l'industrie automobile alors que la lente transition des véhicules traditionnels vers des voitures autonomes se poursuit.
- Les preuves suggèrent de plus en plus que les conducteurs n'utilisent pas correctement ou ne comprennent que partiellement les systèmes automatisés.
- Nous répétons assurément aux conducteurs que ces systèmes sont simplement des systèmes d'aide et que leur rôle est de rester en alerte et attentif : déclaration de Bill Horey (chef et responsable de projet de l'étude).
- Le régulateur de vitesse adaptatif maintient une distance de sécurité entre les véhicules sur l'autoroute en accélérant ou en ralentissant automatiquement dans l'aide du conducteur.
- Le système d'assistance au maintien de la trajectoire aide les conducteurs à rester dans leur voie en tirant doucement sur le volant lorsque la voiture commence à dévier.
- Les deux systèmes requièrent du conducteur de l'attention et les deux mains sur le volant.
- L'étude AAA a conclut que ces systèmes d'assistance rendent les conducteurs pratiquement deux fois moins attentifs que ceux qui ne les utilisent pas.
- Il est probable que les conducteurs qui ne sont pas habitués à utiliser ces systèmes d'assistance aient moins de risque d'être inattentifs lorsqu'ils ont recours à ces outils.
- L'étude ne signifie pas que ces systèmes d'assistance soient fondamentalement dangereux mais cela suggère que l'industrie automobile doit mieux faire son travail en matière d'information et insister sur les limites de ces systèmes qui sont incapables de prendre des décisions compliquées sur la route, chose que les voitures autonomes promettent de faire.
- Les chercheurs de l'institut Virginia Tech Transportation qui ont réalisé cette étude en collaboration avec AA ont évalué par vidéo le comportement des conducteurs actuels.
- Les conclusions correspondent avec une étude de 2017 qui concluait que les systèmes d'écrans tactiles dans les voitures récentes réduisent trop la concentration et mettent les conducteurs en situation de risque d'accidents.
- Cette étude conduite par les chercheurs de l'université d'Utah ont testé 30 véhicules dotés de systèmes d'info-divertissement et ont conclu que tous détournaient l'attention à différent degrés.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 55 - 1 / 1	B2

Child Labour in the Smartphone Industry

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 minutes maximum)

De grandes firmes poursuivies en justice par la République Démocratique de Congo à cause des morts dans les mines de cobalt

- Apple, google, Tesla et Microsoft font partie des firmes poursuivies en justice pour décès et blessures d'enfants dans les mines de la RDC.
- La plainte a été déposée par les avocats des droits internationaux au nom de 14 familles congolaises.
- Ils accusent ces entreprises d'être au courant que le cobalt utilisé dans leurs produits pourrait être lié à l'exploitation infantile.
- La RDC fournit 60% de l'approvisionnement mondial en cobalt.
- Le minerai est utilisé pour produire les batteries lithium-ion utilisées dans les voitures électriques, les ordinateurs portables et les smartphones.
- Cependant le procédé d'extraction se heurte à des problèmes d'exploitations minières illégales, de violation des droits de l'homme et de corruption.
- L'action en justice déposée au Etats-Unis soutient que ces entreprises avaient une connaissance « spécifique » que les sources de cobalt destinés à leurs produits pouvaient être liées à l'exploitation des enfants.
- Ils déclarent que ces entreprises n'ont pas réussi à réglementer leur chaîne d'approvisionnement et au lieu de cela ont profité de l'exploitation infantile.
- Les autres firmes citées en justice sont le fabricant d'ordinateur Dell et deux exploitations minières : Zhejiang Huayou et Glencore qui possèdent les champs de mines où les enfants travaillaient d'après les familles congolaises.
- Glencore a déclaré au journal britannique the Telegraph qu'ils n'achètent, ne traitent ni ne font le commerce d'aucun minerai extrait de façon artisanale en ajustant qu'ils ne toléreraient aucune forme d'exploitation infantile forcée ou obligatoire.
- Les documents judiciaires présentés par le journal britannique The Guardian donnent plusieurs exemples d'enfant enterrés vivant dans les mines ou blessés lors de l'effondrement d'un tunnel.
- Les 14 familles congolaises veulent que les entreprises les dédommagent pour le travail forcé, la détresse émotionnelle et pour leur négligence.
- En réponse au Telegraph, Microsoft a déclaré s'engager à sélectionner les minéraux, à enquêter sur les éventuelles violations de ses fournisseurs et à les poursuivre en justice.
- Un porte-parole de Google a déclaré à la BBC que la firme s'engageait à s'approvisionner en minéraux extraits de façon éthique et à éradiquer l'exploitation des enfants dans les mines au sein des chaînes logistiques mondiales.
- Un porte-parole d'Apple a déclaré que la compagnie était fermement résolue à faire respecter l'approvisionnement responsable des matériaux et si un raffineur est incapable ou refuse de respecter les normes, il sera retiré de leur chaîne d'approvisionnement. Nous avons cessé de travailler avec 6 raffineurs de cobalt en 2019.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction - en anglais. (20 minutes maximum)

- Settings (phone company ...)
- Introducing oneself
- Explaining the advantages of refurbished phones
- Focusing on facts and figures
- Giving compelling arguments

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 56 - 1 / 1	B2

Competition between High Street and Online

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 min maximum)

Texte : mise en avant de la complémentarité entre magasin physique et commerce en ligne. Les clients veulent les deux offres. Nécessité dans le commerce d'offrir aux clients ce qu'ils veulent ; mise en avant de l'intérêt pour des petits commerces de s'ouvrir à un marché plus vaste avec le site Amazon Marketplace. Aspect biaisé du point de vue puisque l'auteur est un responsable d'Amazon.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais. (20 min maximum)

With more and more customers ordering things online, can traditional retail compete with online shopping? How?

Commerce traditionnel / en ligne, un choix non exclusif. Capacité pour les petits commerces de se rendre attractif par le conseil, l'accueil personnalisé, des services supplémentaires... Pb du prix et de la compétitivité, mais les gens aiment aussi voir ce qu'ils achètent. Des différences selon les produits.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 57 - 1 / 1	B2

Gender Roles

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 min maximum)

Texte : témoignage d'un père au foyer, ancien journaliste, et heureux de son choix.

How can companies adapt their jobs to more equality between genders?

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais. (20 min maximum)

Question : possibilité d'utiliser le graphique pour expliquer le gender gap et mettre en avant une situation toujours à améliorer. Pistes d'évolution : télétravail, pères au foyer, plus de flexibilité, des congés parentaux, incitations fiscales pour les entreprises, évolution des mentalités...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 58 - 1 / 1	B1

Telecommuting

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 min maximum)

Texte : volonté politique d'encourager le télétravail à Boston pour palier les problèmes liés à l'accès à la ville et désengorger la circulation.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais. (20 min maximum)

Question : peser le pour et le contre : cf éléments dans le graphe : isolation, manque de visibilité et moins de promotions, gérer son temps... pour les aspects négatifs. pour les éléments positifs : impact écologique, gain de temps, sentiment de liberté...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 59 - 1 / 1	B2

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Évaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 minutes maximum)

Cet article de presse traite d'une nouvelle forme de tourisme responsable que propose l'agence de tourisme, Justice Travel.

Elle organise, par exemple, la visite de Soacha, ville située dans un des quartiers de Bogota, qualifié comme dangereux. Mais Soacha est également située près d'un très beau plateau, destination touristique mais également un espace de biodiversité.

L'objectif de Justice Travel est de proposer une forme de tourisme qui soutient les droits de l'homme. Les touristes qui visiteront les trois destinations proposées par cette agence pourront, d'après Juan Álvarez, représentant de l'entreprise pour la Colombie, en être les promoteurs. Le tourisme dans ces trois pays en difficulté n'est pas uniquement une forme de ressource économique. C'est également l'occasion de découvrir un pays qui a traversé des temps agités d'une autre façon en échangeant avec les indigènes.

II.Évaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

At a time when sustainable development matters, how can mass tourism include ethical preoccupations to their offers?

- Ethical tourism versus traditional tourism
- Change in travelling habits
- A new form of tourism adapted to ethically-committed consumers
- How can we be sure that a responsible trip improves people's lives in developing countries?
- How can tourists relax in a troubled tourist environment?
- Have you thought of any activities that would enhance the team spirit?

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 60 - 1 / 1	B2

Women in Sales

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français (10 min. maximum)

- Avoir des femmes dans le métier de commercial est un atout.
- Elles travaillent différemment des hommes dans ce métier notamment au contact de la clientèle.
- Elles sont plus attentives à la communication non-verbale et peuvent avoir ainsi une vision plus fine des besoins du client.
- Elles ont une écoute plus active, ce qui a pour avantage de créer une relation plus personnelle avec le client avec un sentiment de confiance plus important, et qui aboutit généralement à l'achat de produits.
- Bien que souvent victimes du plafond de verre qui les empêchent d'obtenir des postes plus élevés, les femmes ne baissent pas les bras et il y a beaucoup à apprendre de leur qualité d'écoute et leur dévouement dans ce métier.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais (20 mn. maximum)

- Use women's qualities and skills to improve the company's results
- See women as complementary to their male colleagues, will boost the team and the sales.
- Help them to go through the glass ceiling, a happier worker is more productive and it can increase their dedication to the company.
- Give up the clichés among the male managers that women are less available than men, that they can't work overtime or travel too far because of their family life
- Flexibility could be set up in the company to allow the working mother to combine their work life and family life.

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 61 - 1 / 1	B2

Recycling

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Évaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 minutes maximum)

Cet article tiré du Guardian traite de la problématique du recyclage des vêtements en Australie.

Le gouvernement australien va prendre des mesures pour développer le secteur du recyclage et pour limiter l'exportation de certains matériaux, notamment du plastique.

Aucune mesure cependant ne concerne le recyclage du textile car l'impact environnemental des déchets textiles n'a pas encore été évalué.

Les vêtements sont pourtant pour la plupart fabriqués à partir de PET, forme de polymère utilisée dans la fabrication des bouteilles en plastique. Deux tiers de la production mondiale de PET vont dans la fabrication de vêtements.

Les australiens sont les deuxièmes consommateurs de textile au niveau mondial.

87% des textiles sont enfouis dans les décharges ou sont incinérés. 12% sont recyclés et moins d'un % sont recyclés afin d'être réutilisés en matériau brut.

Aucune politique de recyclage du textile (contrairement à celle du tri de nos déchets ménagers) n'a été mise en place en Australie. Il est urgent d'innover dans ce domaine car le recyclage des déchets textiles peut être une véritable ressource économique pour ce pays et une source de récupération indispensable pour les générations à venir.

II. Évaluation de l'expression orale en interaction, en anglais. (20 minutes maximum)

The environment is increasingly a topical issue. How can the fashion industry encourage customers to recycle?

- Ethical commitment
- Incentives
- Advertising
- Feel good experience
- ...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 62 - 1 / 1	B2

Online Shopping

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EO

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EO

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit – en français (10 min. maximum)

- Constat d'un recul pour l'achat en ligne de provisions et produits périssables en Grande-Bretagne
- Pourtant faire ses courses en ligne est en plein développement.
- Les raisons :
- Inquiétude et scepticisme de nombreux clients pour la commande et la livraison en ligne : des produits manquants/ des retards de livraisons/ des produits abîmés ou qui arrivent à expiration
- Les coûts de livraisons peuvent être aussi dissuasifs et certains clients préfèrent choisir leurs produits frais eux-mêmes.
- Les seniors sont aussi plus réticents à utiliser ce service que les plus jeunes habitués à la technologie.
- Tendance aussi pour de plus en plus de consommateurs de faire leurs courses en fonction de leurs besoins, l'achat en ligne restant pour le moment plutôt pour le gros caddy de la semaine.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais (20 mn. Maximum)

• More and more customers still value the personal experience in physical shops, especially the seniors. The convenience shops have come back in the city centers for a few years now.

- They prefer to see or touch the products and be advised by sales assistants.
- In order to make them use the online shopping service, you have to make them feel as if they were in the store.
- So improve the website, make sure the customers can find any answer they may need, put pictures of fresh products that look real and insist on the skills of the staff (visual document);
- Make the process of ordering on line easier so that seniors can do it even if they are not computer-savvy.
- Implement a chat forum in order to solve their problems faster or a help desk that will assist them.
- Propose a follow-up service so that there will be fewer delivery problems.
- Give discounts or coupons on their first order online...

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 63 - 1 / 1	B2

Les candidats LVA (anglais B2) traiteront les deux parties : CE + EOI

Les candidats LVB (anglais B1) traiteront seulement la deuxième partie : EOI

I. Evaluation de la compréhension de l'écrit - en français. (10 min maximum)

Le texte parle du développement de L'Intelligence Artificielle.

L'IA est déjà d'ailleurs en train de changer le monde de l'entreprise et celles qui tendent à prospérer sont celles qui l'ont déjà adoptée à différents niveaux.

Mais l'intégration de l'IA dans l'entreprise nécessite des adaptations et surtout d'avoir les personnes capables de l'utiliser à bon escient. Il est donc nécessaire que des personnes soient formées au sein de l'entreprise pour faciliter cette adaptation.

L'IA va complètement transformer le monde du travail. Les métiers répétitifs vont disparaître et être complètement automatisés. De nombreux métiers vont aussi être redéfinis et les employés vont devoir apprendre à travailler avec l'IA. De nouveaux emplois vont aussi apparaître.

En 2018, des prévisions font état de 58 millions de nouveaux emplois créés dans les 5 ans à venir en relation avec l'IA. Ces emplois ne sont pas encore clairement définis mais il est certain que les entreprises doivent se préparer à ce grand changement si elles ne veulent pas disparaître.

II. Evaluation de l'expression orale en interaction – en anglais. (20 min maximum)

advantages :

better communication

speed

lower cost

more contacts

easier to get through new customers

disadvantages :

no face-to-face relationships

lack of control : risk of bad buzz

addiction

BTS NDRC	Épreuve orale d'Anglais	
Session 2021	Sujet 64 - 1 / 1	B1