

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/
COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE**

ACTES PROFESSIONNELS DANS UNE LANGUE ETRANGERE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION

CODE : 73 XX 80 U11 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 705 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du
sur avis conforme du Conseil général**

ACTES PROFESSIONNELS DANS UNE LANGUE ETRANGERE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITÉS DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité d'enseignement doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à amener l'étudiant à :

- ◆ la compréhension globale et l'utilisation active et spontanée d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite simple, dans le cadre de situations de communication variées liées au domaine du métier ;
- ◆ l'utilisation des stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de compenser l'insuffisance des ressources linguistiques par rapport aux besoins de la communication,

et plus spécifiquement à poser des actes professionnels propres au domaine concerné.

En outre, elle vise à :

- ◆ permettre l'acquisition d'un outil de communication ;
- ◆ favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- ◆ initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- ◆ offrir un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

1.3. Correspondance par rapport aux niveaux du C.E.C.R.L.

À l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant qui atteint le seuil de réussite a le niveau :

A 2

2. CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES

2.1 Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'UE1 du niveau élémentaire de la langue cible, à savoir la compréhension globale et l'utilisation active et spontanée d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite simple, dans le cadre de situations de la vie quotidienne, en relation avec les champs thématiques indispensables à la « survie sociale ».

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

- ◆ en compréhension de l'oral :
 - capter et comprendre globalement des messages oraux simples exprimés dans une langue standard clairement articulée, liés à des besoins élémentaires et/ou à la survie sociale, y compris des messages nouveaux dont les éléments sont connus ou reconnaissables.
- ◆ en compréhension de l'écrit :
 - comprendre l'essentiel d'un texte très court et très simple portant sur les thèmes de la vie courante dont il connaît le vocabulaire de base ;
 - repérer dans des documents simples des renseignements explicitement demandés.
- ◆ en interaction orale :
 - interagir de façon simple et donc répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations et en émettre, demander et donner des informations ou des instructions dans le domaine des besoins immédiats ou sur des sujets très familiers,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

- ◆ en production orale en continu :
 - utiliser des expressions simples à propos des gens et des choses ;
 - utiliser des expressions et produire des phrases simples pour se présenter, présenter des gens qu'il connaît, parler de son lieu d'habitation et dire ce qu'il fait,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

- ◆ en production écrite :
 - écrire un message simple et bref à propos de lui-même, de son environnement immédiat et de ce qu'il fait.

en utilisant des structures simples même s'il commet encore des erreurs élémentaires.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

- Attestation de réussite de l'UE « Langue : ... UF 1 - niveau élémentaire » de la langue cible, n° de code 73XX11U11D2 et classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition,
- Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à celui de « Langue : ... UE1 - niveau élémentaire ».

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable de

*Dans le respect des tableaux annexés,
au départ d'une situation pratique significative dans un contexte d'atelier ou d'entreprise,
en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte se trouvant dans le
profil d'évaluation en annexe :*

- *la mise en situation (contexte),*
 - *la complexité (le niveau de difficulté),*
 - *l'autonomie,*
 - *le temps de réalisation,*
 - *les conditions de réalisation,*
- en tenant compte, dans la grille d'évaluation, des critères incontournables et des indicateurs globalisants
incontournables se trouvant dans ce même profil d'évaluation,
de réaliser les tâches suivantes en relation avec le domaine concerné :*

En ce qui concerne les activités de communication langagière liées à **l'écrit** :

- ♦ comprendre l'essentiel d'un texte simple, dans une formulation explicite et sans équivoque, relatif à des activités présentes, passées ou futures s'inscrivant dans des situations professionnelles courantes et prévisibles ;
- ♦ repérer dans un document des renseignements explicitement demandés, en vue d'en assurer le suivi ou le classement ;
- ♦ produire une note ou un message écrit court et simple s'inscrivant dans des situations professionnelles courantes et prévisibles en utilisant des expressions et termes couramment rencontrés dans le domaine,

En ce qui concerne les activités de communication langagière liées à **l'oral** :

- ♦ comprendre globalement un message audio simple, dans une formulation explicite et sans équivoque, exprimé dans une langue standard clairement articulée et relatif à des activités présentes, passées et/ou futures s'inscrivant dans des situations professionnelles courantes et prévisibles (message oral enregistré ou en présentiel (audio et audiovisuel), répété, et/ou illustré par des gestes facilitant la compréhension) ;
- ♦ communiquer dans le cadre de situations professionnelles courantes et prévisibles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct, dans une formulation explicite et sans équivoque, notamment répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations et en émettre, demander et donner des informations ou des instructions, faire des suggestions et réagir à des propositions ou échanger des idées, en face à face ou au téléphone au sein de l'entreprise ;
- ♦ présenter brièvement, en termes simples, un sujet relatif à son environnement professionnel ou à des activités présentes, passées ou futures, en présentiel, au téléphone ou en ligne (situations professionnelles courantes et prévisibles : messages vocaux etc.).

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- ◆ du degré de compréhension,
- ◆ du degré de précision des ressources linguistiques mobilisées,
- ◆ du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées pour mener à bien la tâche,
- ◆ du degré de clarté de la prononciation.

4. PROGRAMME

Les composantes linguistiques (lexicales, grammaticales, sémantiques, phonologiques et orthographiques), sociolinguistiques et pragmatiques de la compétence à communiquer langagièrement seront développées à partir de **situations de communication prévisibles** liées au métier concerné afin d'amener les étudiants à :

- ◆ **comprendre des messages oraux portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles :**

si le débit du ou des locuteur(s) est adapté et la langue clairement articulée,

- identifier le sujet d'un échange professionnel émis en présentiel ou par le biais d'un moyen de télécommunication ;
- extraire les informations essentielles et précises d'un échange professionnel se déroulant en présentiel ou par le biais d'un moyen de télécommunication ;
- comprendre et suivre des instructions et les exécuter ;
- s'assurer que l'interlocuteur a compris une instruction / est d'accord avec une proposition.

- ◆ **comprendre des messages écrits portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles :**

- extraire des informations essentielles et précises, grâce à la compréhension globale, de :
 - courriers électroniques simples et standards,
 - documents professionnels familiers (demande d'information, commandes, confirmations...);
- comprendre des instructions écrites courtes ;
- comprendre globalement des textes simples, contenant un vocabulaire usuel utilisé dans des situations courantes de la vie professionnelle ;
- inférer, à partir du contexte et/ou de leur morphologie, le sens des mots ou d'expressions inconnus et déduire le sens des unités sémantiques.

- ◆ **s'exprimer par écrit sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles :**

- communiquer par écrit un message court et simple, s'inscrivant dans des situations professionnelles courantes et prévisibles en utilisant des expressions et termes couramment rencontrés dans le domaine,

en utilisant des structures simples et des connecteurs logiques et chronologiques.

- ◆ **s'exprimer oralement en interaction sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles ;**

dans des activités et des mises en situation impliquant spontanéité,

- intervenir dans des échanges sociaux courts en utilisant les formes de politesse les plus élémentaires : accueil, présentation, prise de congé et remerciements ;
- communiquer, en face à face ou par téléphone, des instructions et des renseignements ne demandant qu'un échange direct d'informations;
- s'informer en face à face ou par téléphone, répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations simples et en émettre ;
- donner et suivre des directives et des instructions simples ;
- échanger des idées et/ou des renseignements dans des situations de la vie professionnelle ;
- faire et accepter une offre, une invitation, ;
- échanger des informations pertinentes et donner son opinion sur des problèmes pratiques en cas de sollicitation directe ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.) ;
- indiquer que l'on suit ou pas ce qui se dit et demander de répéter en cas d'incompréhension.

avec un débit lent pouvant comporter de nombreuses pauses pour chercher ses mots.

♦ **s'exprimer oralement en continu sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles :**

- raconter et décrire par une liste de points, une situation ou un événement professionnel présent ou passé ;
- émettre des messages dans un langage simple.

4.1 Thèmes de communication privilégiés¹

Parmi les thèmes privilégiés proposés dans le CECRL, les thèmes suivants seront abordés dans cette UE spécifique en fonction du domaine concerné :

1. Caractérisation personnelle
2. Habitat et environnement
3. Vie quotidienne
4. Transport et voyages
5. Relations avec les autres
6. Services
7. Lieux
8. Division du temps

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues et des finalités particulières de l'unité d'enseignement.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.

¹ D'après WIJNANTS, A., *Drempelniveau*, Raad van Europa, 1985, pp. 28-37.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT

7.1 Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue appliquée	CT	B	96
7.2 Part d'autonomie		P	24
Total des périodes			120

8. ANNEXE : « PROFIL D'EVALUATION » DU SFMQ - REFERENCES POUR L'EVALUATION

PROFIL D'ÉVALUATION

SITUATION D'ÉVALUATION REPRESENTATIVE DE L'UAA4

Communiquer dans une langue étrangère

Le métier de collaborateur administratif nécessite des compétences de communication : poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais.

La connaissance d'une langue étrangère est évaluée séparément dans l'UAA 4

Pour toutes les tâches attendues, le niveau des langues attendu est le suivant (références CECRL) :

- Oral A2 (en et sans interaction)
- Compréhension écrite A2
- Production écrite A2

Commentaires relatifs à cette UAA 4 : 2 cadres d'évaluation (celui du SFMQ et celui du CECRL) ont été utilisés et intégrés pour déterminer la complexité linguistique (voir complexité relative au niveau de langue attendu).

Éléments critiques de contexte (ou contraintes)

Tâches attendues

Sur base des consignes et dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l'entreprise, l'apprenant doit :

- Accueillir et orienter un visiteur
- Emettre un appel téléphonique
- Recevoir un appel téléphonique
- Ecrire un message court et simple
- Traiter des documents courants (classement, suivi,...)

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (jeu de rôle, par exemple pour communiquer avec le visiteur, l'interlocuteur au téléphone) ;
- Epreuve individuelle ;

Complexité :

Complexité relative à l'épreuve métier :

Effectuer les tâches dans la langue étrangère choisie :

- Accueillir et orienter un visiteur (dans un autre service, une autre partie du bâtiment, remplir un document d'entrée...)
- Renseigner le visiteur ou le client (sur les services ou produits de l'entreprise, prendre un RV...) oralement en face à face et par téléphone ;
- Emettre un appel téléphonique et le confirmer par mail ou comprendre un message sur messagerie
- Trier, distribuer et classer du courrier libellé dans la langue étrangère retenue

Complexité relative au niveau de langue attendu :

En réception :

- L'apprenant est capable de comprendre des contenus écrits et oraux courts et simples, prévisibles, dans une formulation explicite et sans équivoque. Ces contenus doivent correspondre à la sphère professionnelle et être constitués de vocabulaire fréquent et de structures grammaticales simples (niveau A 2). Ils doivent être structurés, illustrés ou non par un support visuel.

- L'apprenant est capable de comprendre des messages oraux enregistrés ou en présentiel (audio et audiovisuels), répétés, et/ou illustrés par des gestes facilitant la compréhension. Les messages oraux doivent être émis dans de bonnes conditions sonores et par une personne assimilée à un natif (évaluateur ou intervenant). Les informations communiquées oralement doivent suivre un ordre logique et peuvent comprendre de longues pauses. L'élocution de l'interlocuteur (évaluateur/intervenant) doit être claire, soigneusement articulée avec un débit lent et un accent ne nuisant pas à la compréhension.

En production :

- L'apprenant est capable de produire un texte écrit court et simple, s'inscrivant dans des situations professionnelles prévisibles, faisant usage d'un répertoire lexical restreint, avec une relative exactitude orthographique et de structures grammaticales simples (lexique et grammaire correspondant au niveau A2). Ce texte peut contenir un certain nombre d'erreurs élémentaires mais le sens du message reste clair. La production écrite de l'apprenant témoigne d'une cohésion éventuellement assurée par l'utilisation des conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que ».
- L'apprenant est capable d'une production orale, en et sans interaction, courte et simple, s'inscrivant dans des situations professionnelles prévisibles, faisant usage d'un répertoire lexical restreint, avec une relative exactitude prosodique (prononciation, intonation, débit) et de structures grammaticales simples (lexique et grammaire correspondant au niveau A2). Cette production peut contenir un certain nombre d'erreurs élémentaires mais le sens du message reste clair. La production écrite de l'apprenant témoigne d'une cohésion éventuellement assurée par l'utilisation des conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que ».
- Lors d'une **communication en interaction**, l'apprenant peut comprendre suffisamment pour gérer un échange simple et courant sans effort excessif, en face à face ou au téléphone. L'apprenant s'exprime de manière relativement spontanée sans restitution intégrale d'un contenu appris par cœur ; il s'exprime avec l'aide éventuelle d'un support visuel schématique (plan, illustration, liste de mots-clés, carte euristique ...) ; il dispose d'un bref temps de réflexion pour s'approprier la tâche ; l'échange porte sur un nombre d'éléments restreint.
- Lors d'une **communication sans interaction**, l'apprenant s'exprime en présentiel (un ou plusieurs auditeurs), au téléphone ou en ligne ; il s'exprime avec l'aide éventuelle d'un support visuel schématique (plan, diaporama, liste de mots-clés, carte euristique ...) ; il dispose, en fonction de la tâche, d'un temps de réflexion et de préparation; il s'exprime de manière relativement spontanée sans restitution intégrale d'un contenu appris par cœur.

Autonomie :

- Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation :

- 60 min
- 120 max.

Conditions de réalisation (à fournir à l'apprenant) :

Installations/Équipements/Matériel/Consommables : cf. Profil d'équipement **UAA 4**

Les supports nécessaires à la réalisation des tâches :

- consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant
- documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures, organigramme, courrier, documents divers,...)
- outils de traduction

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

Cadre de référence d'évaluation du SFMQ

CRITERES INCONTOURNABLES²	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG³ Oui/Non
Critère 1 : Niveau de qualité linguistique dans une langue autre que le français	1.1 La communication écrite correspond au niveau attendu (A2*)	...
	1.2 La communication orale correspond au niveau attendu (A2*)	...
Critère 2 : Exactitude de la communication dans une langue autre que le français	2.1 Le contenu du message (oral/écrit) est correct	
	2.2 L'appel téléphonique entrant est traité	
	2.3 L'appel téléphonique sortant est donné correctement	
	2.4 Les documents courants sont traités correctement (classement, suivi,...)	

(*) :

- la communication écrite comprend la compréhension à la lecture et la production écrite
- la communication orale comprend la compréhension à l'audition et la production orale, en ou sans interaction
- le niveau attendu correspond à celui défini par la Coref et correspondant au CECRL

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF (UAA 4)

A titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

Critère 1 : Niveau de qualité linguistique dans une langue autre que le français

1.1 La communication écrite correspond au niveau attendu (niveau A2):

- Usage correct d'un répertoire restreint de mots et expressions en lien avec la sphère professionnelle (lexique)
- Usage de structures simples (même si quelques erreurs élémentaires récurrentes) mais le sens général est clair (grammaire)
- Relative exactitude orthographique des mots du répertoire écrit mémorisé (il reste des erreurs mais le message reste clair)
- Relative exactitude phonétique des mots courts faisant partie du vocabulaire oral (il reste des erreurs mais le message reste clair)
- Utilisation correcte de marqueurs de relations sociales et règles de politesse courantes dans un registre de langue adapté à la situation (correction sociolinguistique)

1.2 La communication orale correspond au niveau attendu (niveau A2) :

- Usage correct d'un répertoire restreint de mots internationalement partagés et d'expressions toutes faites en lien avec la sphère professionnelle (lexique)

2 Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

3 Le seuil de réussite est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »

- Usage correct de structures simples (même si quelques erreurs élémentaires récurrentes) mais le sens général est clair (grammaire)
- Prononciation globalement compréhensible (avec accent non natif marqué) et malgré quelques erreurs pouvant parfois nuire à la communication (prosodie : prononciation, intonation et débit)
- Intonation adéquate
- Débit de paroles correspond au niveau attendu (pauses, hésitations et faux démarrages acceptés)
- Utilisation correcte de marqueurs de relations sociales et règles de politesse courantes dans un registre de langue adapté à la situation (correction sociolinguistique)
- Capacité d'attirer l'attention pour initier une conversation (correction sociolinguistique)

Critère 2 : Exactitude de la communication dans une langue autre que le français

2.1 Le contenu du message (oral/écrit) transmis est correct :

- Le visiteur est accueilli et orienté correctement en fonction de l'objet de sa visite ;
- Le visiteur est salué et identifié avec courtoisie
- Le registre de langage utilisé est adapté au contexte et à l'interlocuteur
- Une attitude d'écoute et de service est adoptée
- Les informations orales/écrites transmises correspondent à la demande

2.2 et 2.3 L'appel téléphonique est traité correctement

- Le registre de langage utilisé est adapté au contexte et à l'interlocuteur
- L'interlocuteur est accueilli correctement en fonction de l'objet de sa demande ;
- Les renseignements communiqués à l'interlocuteur sont exacts

2.4 Les documents courants sont traités correctement (classement, suivi,...)

- Les documents sont classés/suivis suivant leur objet.