

**Direction des Jurys de l'enseignement secondaire**

Rue Adolphe Lavallée, 1

1080 Bruxelles

<http://www.enseignement.be/jurys>

[jurys@cfwb.be](mailto:jurys@cfwb.be)

Tél : +32 (0)2 690 85 86

# Jurys de la Communauté française de l'enseignement secondaire ordinaire

## Consignes d'examens

Cycle	2020-2021/2
Titre	CESS Technique de qualification
Matière	Langues Modernes dans les OBG

## Informations générales

### ••• Identification de la matière

Nom de la matière dans le décret :

CESS d'enseignement technique et artistique de qualification : Langue moderne I ou langue moderne II (anglais, néerlandais ou allemand)

Équivalent horaire : **4H** ou **2H**

Uniquement les sections suivantes :

Hôtelier/Restaurateur : LM II (2H)

Agent en accueil et tourisme: LM II (4H)

Technicien commercial : LM II (2H)

Technicien de bureau : LM II (2H)

Technicien en comptabilité : LM II (2H)

### ••• Programme

Selon la réglementation, les questions et thèmes abordés dans les examens porteront sur les programmes de la Fédération Wallonie-Bruxelles.

Numéro des programmes : **95/2002/240** (Secteur Economie)

**97/2002/240** (Secteur Hôtellerie)

Le **programme 95/2002/240** est téléchargeable via [ce lien](#).

Le **programme 97/2002/240** est téléchargeable via [ce lien](#).

**Attention** : Un nouveau programme intitulé : Langues modernes – Enseignement ordinaire Humanités professionnelles et techniques 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> degrés sera d'application à partir du 1<sup>er</sup> cycle de l'année scolaire 2021-2022. Les présentes consignes seront adaptées ultérieurement.

Référence W-B E pour le nouveau programme : 503/2020/240

**Attention** : Pour ce cycle, l'ensemble de la langue moderne I sera évaluée durant la même épreuve. La langue moderne I + 2H de l'OBG est donc intégrée à la LM I de la formation commune.

La langue moderne II présente dans l'OBG fera elle toujours l'objet d'une épreuve à part au sein de laquelle les quatre compétences seront évaluées. Ces consignes concernent donc le cours de **LM II** dans les OBG.

Rappel : **ces consignes ne se substituent pas au programme de la Fédération Wallonie-Bruxelles**. Ce document complète le programme et précise notamment les modalités d'évaluation.

### ••• Titre visé

Certificat d'enseignement secondaire supérieur d'enseignement technique et artistique de qualification (CESS).

## Organisation des examens

### ••• Modalité d'évaluation

Type d'examen : écrit **ET** oral

Écrit : 45 minutes

Oral : +/- 15 minutes par candidat

### ••• Matériel

Matériel autorisé : dictionnaire traductif papier vierge de toute écriture et/ou de tout document pour toute la durée de l'examen écrit.

Matériel refusé : tout matériel électronique ou informatique tels que smartphone, tablette, montre connectée, etc...

Les candidats veilleront à posséder leur propre matériel lors de l'épreuve car aucun prêt de matériel ne sera autorisé. Étant considéré comme une interaction avec autrui, tout échange de matériel durant l'épreuve sera sanctionné. De même, en cas d'oubli, aucun matériel ne pourra être apporté en cours d'épreuve aux candidats par une tierce personne.

## Évaluation et sanction des études

### ••• Pondération entre l'examen écrit et l'examen oral

Les candidats sont évalués sur chacune des UAA (compétences) prévue par le programme pour un total ramené à 60 points, la pondération entre ces dernières se répartit comme suit :

- Examen écrit :
  - Compréhension à l'audition /10
  - Compréhension à la lecture /10
  - Expression écrite /10
- Examen oral
  - Expression orale /30

### ••• Dispense éventuelle

Il n'y a pas de dispense partielle ciblant une ou plusieurs des compétences évaluées. Pour obtenir une dispense en langue moderne, le candidat doit avoir obtenu minimum 50% pour la note globale.

# Objectifs et critères d'évaluation

## ●●● I. Objectifs, thèmes et consignes pour les différentes compétences

### 1. Compréhension à l'audition

Compétences attendues	Situations	Champs thématiques	Conditions de réalisation
<p><b>Le candidat sera capable :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'identifier la nature du message (narration, instruction, demande,...)</li> <li>- d'identifier le sujet dont il est question</li> <li>- de trouver l'information (les informations) pertinente(s) en fonction de la situation</li> <li>- de manifester sa compréhension en réagissant de manière appropriée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dans le domaine privé</li> <li>- dans le domaine professionnel</li> <li>- en interaction / sans interaction               <ul style="list-style-type: none"> <li>● en vis-à-vis</li> <li>● au téléphone</li> <li>● sur base d'un support audio, vidéo ou multimédia</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identité, coordonnées, adresse</li> <li>- loisirs, hobbies</li> <li>- ce que l'on (n') aime (pas)</li> <li>- déplacements, transport, orientation</li> <li>- heures, dates</li> <li>- temps qu'il fait</li> <li>- produits (en fonction de l'activité exercée)</li> <li>- formation, travail</li> <li>- achats, paiement</li> <li>- état physique (santé, fatigue,...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dans des situations auxquelles l'élève a été familiarisé</li> <li>- le message doit être clairement structuré</li> <li>- dans une langue simple</li> <li>- débit raisonnable sans être artificiellement lent</li> <li>- sans accent social ou régional trop marqué</li> <li>- caractère authentique, sans que des bruits de fond ne perturbent la compréhension</li> <li>- avec la possibilité de faire répéter, reformuler ou expliciter le message</li> </ul>

### 2. Compréhension à la lecture

Compétences attendues	Situations	Champs thématiques	Conditions de réalisation
<p><b>Le candidat sera capable :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'identifier           <ul style="list-style-type: none"> <li>● la nature du document (formulaires, mémos, instructions d'utilisation, modes d'emploi, bons et formulaires de commande, publicités,...)</li> <li>● sa destination</li> <li>● la manière dont il doit être traité (répondre, compléter, faire suivre,...)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dans le domaine privé</li> <li>- dans le domaine professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- notices d'orientation, de sécurité et d'organisation</li> <li>- étiquetage, emballage, conditionnement de produits</li> <li>- instruction d'utilisation, descriptifs, modes d'emploi</li> <li>- mémos et messages</li> <li>- bons et formulaires de commande</li> <li>- catalogues, publicités, brochures</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (selon les cas) documents simples et courts</li> <li>- dans une langue standard</li> <li>- (selon les cas) avec ou sans outils de référence</li> <li>- (là où cela se justifie) documents avec des titres, découpés en paragraphes, avec des illustrations, des tableaux, des schémas,...</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- de découvrir de quoi le document traite</li> <li>- de repérer l'information pertinente en fonction de l'intention de lecture</li> <li>- de manifester sa compréhension en réagissant de manière appropriée</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- bases de données</li> <li>- offres d'emplois</li> <li>- lettres, fax, messagerie électronique</li> <li>- autres documents spécifiques à la profession</li> <li>- documents d'intérêt personnel (du point de vue de l'élève ; anecdotes, sport, variétés, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- documents relatifs à des domaines auxquels les élèves ont été familiarisés</li> <li>- documents pouvant contenir quelques mots inconnus, aisément interprétables par le contexte ou sans importance pour la compréhension.</li> </ul>
--	--	---	--

### 3. Expression écrite

Compétences attendues	Situations	Champs thématiques	Conditions de réalisation
<p><b>Le candidat sera capable :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compléter un formulaire courant (document de transport, bon de commande, formulaire de réservation, formulaire d'identification personnelle,...)</li> <li>- rédiger un mémo (message reçu, information ponctuelle, aide-mémoire,...)</li> <li>- transcrire des informations au départ de supports écrits (catalogues, brochures, publicités,...)</li> <li>- rédiger un fax, envoyer de la messagerie électronique</li> <li>- composer des lettres simples <ul style="list-style-type: none"> <li>• par adaptation de lettres-types</li> <li>• par sélection de paragraphes types dans une banque de données</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dans le domaine privé</li> <li>- dans le domaine professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identification personnelle</li> <li>- domaines liés à l'activité professionnelle</li> <li>- renseignements en matière de loisirs</li> <li>- orientation, itinéraire, chemin à suivre,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- éventuellement à l'aide d'un glossaire ou d'un dictionnaire traductif (papier ou électronique)</li> <li>- sans fautes qui rendent le message incompréhensible</li> <li>- de manière lisible</li> <li>- pour ce qui concerne lettres et fax: <ul style="list-style-type: none"> <li>• avec le modèle sous les yeux</li> <li>• en respectant les usages élémentaires en matière d'écrit</li> </ul> </li> </ul>

#### 4. Expression orale

Compétences attendues	Situations	Champs thématiques	Conditions de réalisation
<p><b>Le candidat sera capable de s'exprimer oralement pour:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décrire</li> <li>- expliquer</li> <li>- raconter</li> <li>- s'informer</li> <li>- informer</li> <li>- faire agir (donner des instructions, mettre en garde, inviter, proposer,...)</li> <li>- établir des contacts sociaux (aborder, prendre contact, saluer, prendre congé, (se) présenter, prendre/donner des nouvelles, accueillir, remercier, s'excuser, offrir ses services,...)</li> <li>- réguler la communication (réagir, prendre l'initiative, dire qu'on a/qu'on n'a pas compris, demander de répéter, de parler plus lentement, demander d'épeler, marquer son accord/son désaccord, accepter, refuser,...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dans le domaine privé - dans le domaine professionnel</li> <li>- en vis-à-vis (éventuellement dans un groupe)</li> <li>- au téléphone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identité, coordonnées, adresse</li> <li>- loisirs, hobbies</li> <li>- ce que l'on (n') aime (pas)</li> <li>- déplacements, transport, orientation</li> <li>- heures, dates</li> <li>- temps qu'il fait</li> <li>- produits (en fonction de l'activité exercée)</li> <li>- formation, travail</li> <li>- achats, paiement</li> <li>- état physique (santé, fatigue,...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- selon les besoins de la situation de communication</li> <li>- dans un registre approprié à la situation et à l'interlocuteur (registre familier ou poli)</li> <li>- un mot, une phrase type, des expressions stéréotypées, des phrases simples</li> <li>- dans des situations structurées auxquelles l'élève a été familiarisé</li> <li>- en présence d'un interlocuteur bienveillant</li> <li>- le message doit être compréhensible</li> </ul>

#### ●●● II. Ce qui est attendu du candidat

Le candidat dispose tout d'abord de 45 minutes pour réaliser sa compréhension à la lecture et son expression écrite. Le candidat prépare un texte dont le sujet est en rapport avec l'option choisie et répond à des questions posées sur ce texte (**compréhension à la lecture**). Il répond ensuite à l'écrit à une question ou une tâche en lien avec ce texte/son option et en faisant éventuellement référence à sa situation personnelle (**expression écrite**). Il pourra consulter son dictionnaire et prendre des notes.

Le candidat sera ensuite interrogé oralement par un examinateur. Il lui sera demandé de :

- se présenter, parler de lui, de son parcours, ...

- résumer et expliquer le contenu du document analysé lors de la lecture mais également/éventuellement revenir sur son expression écrite tout en se montrant capable de répondre à des questions posées par l'examineur. (**compréhension à l'audition + expression orale**)

Il sera finalement mis face à une tâche en interaction le mettant dans une situation directement en lien avec son option (voire compétences professionnelles décrites au point IV ci-dessous) et dans laquelle il échangera avec l'examineur. (**compréhension à l'audition + expression orale**)

### ●●● III. Compétences professionnelles

#### Hôtelier-Restaurateur

<p>1. Fonctions à utiliser au restaurant et à l'hôtel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir le client</li> <li>• Demander des nouvelles</li> <li>• Inviter le client à s'installer</li> <li>• Situer dans l'établissement</li> <li>• Demander de patienter</li> <li>• Faire répéter</li> <li>• Prendre une commande</li> <li>• Demander et exprimer la préférence, s'enquérir du choix du client</li> <li>• Accepter, marquer son accord, donner satisfaction</li> <li>• Présenter quelque chose au client</li> <li>• Refuser</li> <li>• Réagir à un compliment</li> <li>• Réagir aux remarques du client</li> <li>• Présenter, accepter des excuses, regretter</li> <li>• Exprimer l'étonnement</li> <li>• Présenter l'addition</li> <li>• Utiliser des chiffres, des nombres</li> <li>• Répondre au téléphone</li> <li>• Prendre des réservations par téléphone</li> <li>• Prendre congé</li> <li>• S'informer, se renseigner sur les services disponibles</li> <li>• Informer, renseigner sur les services disponibles</li> <li>• Dire et demander la date</li> <li>• Dire et demander l'heure</li> <li>• Parler du temps, de la température</li> <li>• Demander, indiquer le chemin</li> <li>• Citer des noms de pays, de gens, de langues</li> <li>• Suggérer des activités</li> </ul>	
<p>2. Fonctions à utiliser exclusivement au restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'occuper du vestiaire du client</li> <li>• Suggérer, donner un conseil pour le choix du menu</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informer sur le mode de préparation des plats</li> <li>• Expliquer la composition du menu ou du cocktail</li> <li>• S'enquérir du point de cuisson</li> <li>• Resservir</li> <li>• Vérifier si le client est satisfait</li> </ul>	
<p>3. Fonctions à utiliser exclusivement à l'hôtel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseigner le client sur sa chambre</li> <li>• Faire remplir la fiche d'hôtel</li> <li>• Enregistrer des ordres de réveil</li> <li>• Expliquer le fonctionnement d'un appareil</li> <li>• Répondre par écrit à une demande de prix, à une réservation</li> </ul>	

### Agent Accueil et Tourisme

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<p>tenir une conversation dans des situations professionnelles courantes telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accueillir (en face à face et au téléphone)</li> <li>• se présenter, présenter l'agence (le service) ou l'office</li> <li>• demander à un interlocuteur de se présenter</li> <li>• présenter une tierce personne (nom, fonction) au sein de l'agence, de l'office</li> <li>• donner un renseignement simple concernant une destination, un prix, un site touristique, etc.</li> <li>• situer des lieux et institutions (institutions publiques, banques, hôtels de ville, services de police, services postiers, gares, restaurants, infrastructures sportives, etc.)</li> <li>• rendre compte d'un contact, d'une réservation, avec référence éventuelle à un support écrit (catalogue, listing, promotion en cours, etc.)</li> <li>• fixer, demander, postposer, annuler, modifier un rendez-vous, une commande</li> <li>• demander les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document</li> <li>• demander des renseignements complémentaires à propos d'un document (offre de prix, commande, promotion, etc.)</li> <li>• commenter le descriptif d'un voyage et ses options</li> <li>• décrire des loisirs, des hôtels, des transports, etc.</li> <li>• etc.</li> </ul>	EO
<p>lire et interpréter des documents courants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'une réservation, d'une commande, d'une facture</li> <li>• de formulaires administratifs</li> <li>• de catalogues, de documentations</li> <li>• une demande de renseignements</li> <li>• etc.</li> </ul> <p>de rassembler dans un temps alloué les informations pertinentes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• en utilisant les références courantes des différents tour-opérateurs (répertoires, catalogues, listings, tarifs)</li> </ul>	CL



<ul style="list-style-type: none"> <li>• en identifiant le mode de classement des informations</li> <li>• en interprétant les abréviations et pictogrammes</li> </ul>	
de compléter correctement des formulaires courants (réservation, garantie, assurance, commande, etc.)	EE
de repérer et d'utiliser les sources d'information adéquates pour répondre à une demande ou à un besoin précis <ul style="list-style-type: none"> <li>• en utilisant la documentation disponible dans l'agence ou dans l'office</li> <li>• en s'adressant à l'interlocuteur adéquat (hôtel, tour-opérateur, administration, banque, etc.)</li> </ul>	<b>Dans les différentes aptitudes intégrées</b>

### Technicien commercial

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
tenir une conversation, en s'appuyant sur un stock de formules apprises, dans des situations professionnelles courantes telles que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• accueillir</li> <li>• se présenter, présenter l'entreprise (le magasin)</li> <li>• demander à un interlocuteur de se présenter</li> <li>• présenter une tierce personne (nom, fonction)</li> <li>• donner un renseignement simple concernant un produit, un service, une procédure de commande, etc.</li> <li>• rendre compte d'un contact avec référence éventuelle à un support écrit (catalogue, listing, promotion en cours, etc.)</li> <li>• fixer, demander, postposer, annuler, modifier un rendez-vous, une commande</li> <li>• demander les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document</li> <li>• demander des renseignements complémentaires (offre de prix, commande, promotion, etc.)</li> <li>• etc.</li> </ul>	EO
identifier des documents commerciaux courants tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une demande de renseignements et de documentation</li> <li>• des commandes</li> <li>• des factures</li> <li>• des formulaires administratifs</li> <li>• des catalogues</li> <li>• etc.</li> </ul>	CL
<ul style="list-style-type: none"> <li>• compléter correctement un document commercial courant</li> <li>• prendre note de messages brefs destinés à un tiers</li> </ul>	EE

### Technicien de bureau

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• accueillir et d'orienter les visiteurs</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendre et d'émettre des messages oraux liés à des contacts professionnels en face à face</li> <li>• assurer les appels téléphoniques entrants et sortants</li> </ul>	<b>EO</b>
comprendre des documents courants (réservations, demandes de renseignements et de documentation, commandes, factures, formulaires administratifs, catalogues, modes d'emploi, etc.)	<b>CL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• écrire des lettres standardisées à partir d'éléments puisés dans une banque de données (lettres-types, paragraphes-types, formules de politesse) en les adaptant à des situations concrètes</li> <li>• de compléter un formulaire courant (de transport, de commande, de réservation, de garantie, etc.)</li> </ul>	<b>EE</b>

### Technicien en comptabilité

<b>Compétences professionnelles</b>	<b>Compétence(s) exercée(s)</b>
reconnaître des documents <ul style="list-style-type: none"> <li>• administratifs</li> <li>• commerciaux</li> <li>• financiers</li> <li>• juridiques</li> </ul>	<b>CL</b>

### ●●● IV. Critères d'évaluation pour les différentes compétences

#### 1. Compréhension à l'audition et compréhension à la lecture

Les compétences sont considérées comme acquises lorsque le candidat a retrouvé et compris les informations lui permettant d'effectuer la tâche demandée.

#### 2. Expression orale en et sans interaction

<b>Message</b>	<b>Langue</b>
- La tâche est-elle réalisée ? - Les interventions répondent-elles à la logique du discours ? Dans le cas d'une simulation, sont-elles vraisemblables ?	- Richesse (structures grammaticales, vocabulaire) - Prononciation - Aisance - Correction
<b>Qualité de l'interaction</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise d'initiative et réaction à l'imprévu <ul style="list-style-type: none"> <li>o Le candidat prend-il l'initiative, relance-t-il la conversation ? (+)</li> <li>o Le candidat réagit-il de façon minimale ? (-)</li> <li>o Le candidat sait-il réagir à l'imprévu ? (+)</li> <li>o A-t-il du mal à réagir à l'imprévu ? (-)</li> </ul> </li> </ul>	

- Utilisation de stratégies pour s'exprimer et pour comprendre
  - o Le candidat utilise-t-il des stratégies qui lui permettent de maintenir le dialogue/de faire passer son message ? (+)
  - o Sait-il demander l'aide de son interlocuteur, le cas échéant ? (+)
  - o Se bloque-t-il quand il ne comprend pas ou doit-il faire répéter/demander de l'aide très régulièrement ? (-)
  - o Le candidat réduit-il son message de manière excessive ? Evite-t-il certains points ?
  - o Abandonne-t-il son idée? (-)

### 3. Expression écrite

#### 1. L'écriture est-elle lisible (déchiffrable) ?

- texte non lisible dans sa totalité                   => échec
- texte non lisible en partie                           => échec pour la partie non lisible
- texte lisible   => on évalue

#### 2. Le texte est-il compréhensible ?

- non compréhensible dans sa totalité               => échec
- non compréhensible en partie                       => échec pour la partie non compréhensible
- compréhensible   => on évalue

#### 3. Le texte respecte-t-il les consignes ?

#### 4. Le texte respecte-t-il les conventions du type d'écrit ?

#### 5. Le texte est-il bien écrit ?

- correction linguistique
  - types d'erreurs
  - nombre/taux d'erreurs
- adéquation et richesse linguistique
- structuration et enchaînements

## Complément

- • • Exemples d'anciens examens

La Direction de l'organisation des Jurys ne souhaite pas diffuser d'anciens examens. Ceci pour des raisons pédagogiques. La composition d'un examen est fonction du comité d'examineurs qui le rédige. Un changement d'examineur peut donc entraîner un changement de forme.