

**Direction des Jurys de l'enseignement secondaire**  
Rue Adolphe Lavallée, 1  
1080 Bruxelles

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

## CONSIGNES D'EXAMEN

<b>Cycle</b>	<b>2023-2024/2</b>
<b>Titre</b>	<b>CESS TQ</b>
<b>Matière</b>	Langues modernes II (OBG) (Anglais – Allemand - Néerlandais)

## I. Informations générales

### ●●● Identification de la matière

Nom de la matière dans le décret :

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

Équivalent horaire : **4h ou 2h**

### **Concerne 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(s)

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

Numéro et référence W-B E du programme : **503/2020/240**

L'ensemble de la langue moderne I sera évaluée au sein de la même épreuve. La LM 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 toujours l'objet d'une épreuve à part au sein de laquelle les cinq UAA seront évaluées. Ces consignes concernent donc le cours de **LM II** dans les OBG. L'épreuve s'orientera davantage vers le secteur d'activité des candidats et les compétences professionnelles décrites dans les notes pédagogiques propres à chaque secteur venant compléter le programme.

Le **programme** est téléchargeable via [ce lien](#).

Notes pédagogiques :

**Technicien commercial/en comptabilité/de bureau :** [lien vers la note pédagogique](#)

**Agent en accueil et tourisme :** [lien vers la note pédagogique](#)

**Hôtelier/Restaurateur :** [lien vers la note pédagogique](#)

**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 et type d'enseignement**

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

## **II. Organisation des examens**

### ●●● **Modalités de passation**

Type d'examen : écrit (1h maximum) **ET** oral (15 minutes maximum)

Le candidat devra tout d'abord présenter **un examen écrit (50% de l'épreuve)** pour l'évaluation des UAA (unités d'acquis d'apprentissage/compétences) suivantes :

- ❖ Écouter pour (s') informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments → /10 ;
- ❖ Lire pour (s') informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments → /10 ;
- ❖ Écrire pour (s') informer et/ou (faire) agir → /10 .

**△ Les épreuves écrites commenceront désormais par la compréhension à l'audition. Nous demandons donc à chaque candidat de veiller à se présenter au poste de prise de présence au plus tard 15 minutes avant l'heure du début de l'épreuve. En cas de retard, l'accès à la salle d'examen vous sera refusé pour éviter de perturber le bon déroulement de la compréhension à l'audition.**

Le candidat présentera **son examen oral (50% de l'épreuve)** pour l'évaluation des UAA (compétences) suivantes :

- ❖ Parler sans interaction pour (s') informer et/ou faire agir → /10
- ❖ Parler en interaction pour (s') informer et/ou faire agir → /20

### ●●● Matériel

Matériel autorisé : matériel de base d'écriture (bic effaçable), dictionnaire traductif **de poche** (papier) pour toute la durée de **l'examen écrit**. Celui-ci doit être vierge de toute écriture et/ou de tout document.

Matériel refusé : lexiques ou listes de vocabulaire, référentiels de grammaire ainsi que **tout type d'objet connectable (téléphone, montre,...)**, **feuilles de brouillon personnelles et notes, correcteur (tipp-ex,...)**.



**Les candidats veilleront à posséder le matériel requis lors de l'épreuve car aucun prêt de matériel ne sera accordé. L'échange de matériel durant l'épreuve, étant considéré comme une interaction avec autrui, sera sanctionné. De même, en cas d'oubli, aucun matériel ne pourra être apporté en cours d'épreuve aux candidats par une tierce personne.**

### ●●● Dispense éventuelle

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

### III. Objectifs et critères d'évaluation

#### ••• Objectifs et consignes pour les différentes UAA

1. **Écouter** pour (s') informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments.

Compétences à développer en compréhension à l'audition : comprendre des informations/instructions dans un message oral très court, simple et clair pour (s') informer et/ou (faire) agir dans des situations qui font sens pour l'élève.

Documents utilisés lors de l'évaluation en compréhension à l'audition :

- court récit
- conversation
- message sur boîte vocale
- interview
- annonce publique ou privée
- audioguide
- instruction, consigne
- message sur boîte vocale
- bulletin d'information
- selfie-vidéo

Le(s) document(s) fait (font) l'objet de trois écoutes. Une première écoute se fait sans interruption. La deuxième est occasionnellement interrompue pour faciliter la prise de notes. Une troisième écoute sans interruption permet au candidat de vérifier ses réponses.

1. **Lire** pour (s') informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments.

Compétences à développer en compréhension à la lecture : comprendre phrase par phrase des informations/instructions dans un message écrit très court, très simple et clair pour (s') informer et/ou (faire) agir dans des situations qui font sens à l'élève.

Documents utilisés lors de l'évaluation en compréhension à la lecture :

- Une liste
- Une carte (postale ou électronique/courriel/SMS)
- Une invitation
- Une petite annonce
- Un formulaire simple complété
- Un écriteau (une enseigne de magasin, ...)
- Une consigne
- Un itinéraire
- Une recette
- Une affiche publicitaire/poster/flyer
- Une page de catalogue
- Un schéma (bricolage/montage/...)
- Un témoignage
- Un article
- ...

Le(s) texte(s)/document(s) reste(nt) à la disposition du candidat pendant toute la durée de l'épreuve.

**Dans les tâches réceptives (CA/CL), les réponses des candidats sont rédigées en français.**

2. **Écrire** pour (s') informer et/ou (faire) agir.

Compétences à développer en expression écrite : Écrire des mots, des expressions très courantes et des phrases simples isolées pour produire un message pour (s') informer dans des situations qui font sens à l'élève.

Production demandée lors de l'évaluation en expression écrite :

Une production écrite dans la langue étrangère choisie de **minimum 60 mots**. L'écrit veillera à respecter ce qui a été demandé en termes de contenu et de type de présentation (nature du document, type de production langagière, domaines à traiter) et être conforme à ce qui pourrait se faire dans la vie réelle. La production sera rédigée dans la langue cible.

### 3. **Parler** en/sans interaction pour (s') informer et/ou (faire) agir.

Compétences à développer en expression orale en/sans interaction : Produire, en/sans interaction, un message oral très court et simple pour (s') informer et/ou (faire) agir dans des situations qui font sens pour l'élève.

#### ●●● **Ce qui est attendu du candidat**

Le candidat dispose de 60 minutes pour réaliser sa compréhension à la lecture, sa compréhension à l'audition et son expression écrite. Le candidat lit un texte dont le sujet est en rapport avec l'option choisie et répond à des questions posées ou repère des informations mentionnées dans ce texte. 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. La rédaction devra comporter au **minimum 60 mots**. Il écoute ensuite un extrait audio ou vidéo également en rapport avec l'option choisie et répond à des questions posées ou repère des informations mentionnées dans cet extrait.

L'utilisation du dictionnaire est autorisée pour cette première partie.

Le candidat sera ensuite interrogé oralement par un examinateur. Il lui sera demandé de se présenter, parler de lui, de son parcours, ...

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

**IV. Compétences professionnelles**
**Technicien de bureau**

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<b>1. Accueillir et orienter les visiteurs</b> - Saluer, identifier le visiteur (le client) et l'objet de sa visite ; l'orienter vers le service (la personne) ad hoc ou répondre soi-même ; retenir les visiteurs non attendus et les prier de prendre rendez-vous	<b>EOEI</b>
<b>2. Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants</b>  Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique - recevoir et émettre des appels - mener un entretien - appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie - assurer le suivi. S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication. Par exemple: - commander des biens ou des services - réserver - prendre rendez-vous - annuler - demander des renseignements - laisser un message sur répondeur	<b>CA/EOEI/EOSI</b>
<b>3. Trier les documents internes et externes</b> - Trier des documents courants rédigés dans une langue étrangère (réservations, demandes de renseignement et de documentation, commandes, factures, formulaires administratifs, catalogues, modes d'emploi, etc.) pour les faire parvenir aux personnes/services adéquats	<b>CL</b>

<p><b>4. Rédiger</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compléter un formulaire courant rédigé en langue étrangère (commande, réservation)</li> <li>- Rédiger des lettres simples : par adaptation de lettres-types à une situation concrète, par sélection de paragraphes-types dans une banque de données</li> </ul>	<p><b>CL/EE</b></p>
--	---------------------

### Technicien commercial

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<p><b>1. Lire et identifier des documents</b></p> <p>Lire et identifier des documents commerciaux courants rédigés en langues étrangères usuelles (par exemple : demande de renseignements et de documentation, commandes, factures, formulaires administratifs, catalogues...)</p>	<p><b>CL</b></p>
<p><b>2. Compléter un document commercial courant (commande, réservation...)</b></p>	<p><b>EE</b></p>
<p><b>3. Tenir une conversation professionnelle en langues étrangères dans des situations de communication courantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se présenter, présenter l'entreprise/le magasin succinctement (produits, localisation, nombre d'employés/succursales)</li> <li>- utiliser les formules d'accueil</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 ou un service, un prix, 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>- demander des renseignements complémentaires (offre de prix, commande, promotion, etc.),</li> </ul>	<p><b>CA/EOEI</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- fixer, demander, postpose, modifier et annuler une commande</li> <li>- demander les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document</li> <li>- reformuler un message, formuler une demande succincte</li> <li>- réunir les informations nécessaires pour traiter un problème,</li> <li>- filtrer les appels, orienter les correspondants, mettre en attente, inviter à prendre rendez-vous, prendre congé, etc.</li> <li>- prendre note de messages brefs et simples en face à face ou au téléphone destinés à un tiers</li> <li>- tenir une conversation courante en face à face ou au téléphone</li> </ul>	<b>CA/EOEI</b>
--	----------------

### Technicien en comptabilité

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<p><b>1. Accueillir et orienter les visiteurs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saluer, identifier le visiteur (le client) et l'objet de sa visite ; l'orienter vers le service (la personne) ad hoc ou répondre soi-même ; retenir les visiteurs non attendus et les prier de prendre rendez-vous</li> </ul>	<b>CA/EOEI</b>
<p><b>2. Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants</b></p> <p>Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recevoir et émettre des appels</li> <li>- appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie</li> <li>- demander/donner des renseignements</li> <li>- prendre ou annuler un rendez-vous</li> <li>- assurer le suivi (transmettre un message, laisser un mémo...)</li> <li>- laisser un message sur répondeur</li> </ul>	<b>CA/EOEI/EOSI</b>
<p><b>3. Gérer la facturation fournisseurs - documents à l'entrée et/ou à la sortie</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ventiler les documents et leur(s) double(s) éventuel(s) entre les différents services</li> </ul>	<b>EOEI/EOSI/CL/EE</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compléter, mettre en page et éditer une lettre-type (par exemple, réclamation) à partir de consignes</li> <li>- Prendre des contacts avec les fournisseurs si nécessaire (erreur de livraison, erreur de facturation, etc.)</li> </ul>	<b>EOEI/EOSI/CL/EE</b>
<p><b>4. Assurer le suivi des paiements, transferts et encaissements</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur base de lettres-types, gérer les créances impayées (à partir de consignes, l'apprenant /apprenante, adapte, met en page et édite une lettre-type, par exemple un rappel pour retard de paiement)</li> </ul>	<b>CL/EE</b>
<p><b>5. Effectuer des opérations diverses courantes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compléter une lettre-type (à partir de consignes, l'apprenant/apprenante adapte, met en page et édite une lettre-type, dans le cas par exemple d'une correspondance administrative)</li> </ul>	<b>CL/EE</b>

### Agent Accueil et Tourisme

<b>Compétences professionnelles</b>	<b>Compétence(s) exercée(s)</b>
<p><b>1. Etablir une relation de communication</b> dans des situations d'entretien en face à face ou de réception d'un appel téléphonique et pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueillir un client           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saluer le client</li> <li>• Se présenter, présenter l'agence de voyage ou l'office du tourisme</li> <li>• Utiliser les formules d'accueil et les formules de politesse courantes dans les entretiens</li> <li>• Identifier l'interlocuteur, demander à un interlocuteur de se présenter</li> <li>• Identifier l'objet de l'appel/de la visite</li> <li>• Présenter une tierce personne (nom et fonction au sein de l'agence, de l'office)</li> <li>• S'informer des souhaits du client (type de voyage ou d'activité, époque, durée, destination, budget, etc.)</li> </ul> </li> </ul>	<b>EOEI</b>



<p><b>3. Rédiger des messages courants</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par adaptation de lettres-types</li> <li>- par sélection de paragraphes-types :</li> <li>-sélectionner les lettres-types (ou paragraphes types) adaptées à la situation;</li> <li>-les modifier en fonction des directives reçues;</li> <li>-compléter les rubriques (références, etc.);</li> <li>-mentionner les annexes éventuelles;</li> <li>-composer l'objet.</li> </ul>	<p><b>CL/EE</b></p>
<p><b>4. Lire et interpréter des documents courants</b> (interpréter correctement les infos contenues dans une réservation, commande, facture, catalogue, demande de renseignements et de documentation, etc.)</p>	<p><b>CL</b></p>
<p><b>5. Transmettre à un tiers un message</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sous forme de mémo</li> <li>- oralement</li> </ul> <p>Synthétiser une communication orale (conversation téléphonique, entretien, etc.) sous forme de mémo ou d'un bref rapport oral.</p>	<p><b>CA/EE/EOEI/EOSI</b></p>
<p><b>6. Tenir une conversation courante</b></p>	<p><b>EOEI</b></p>

## Hôtelier-Restaurateur

### Volet Restauration

<p><b>1. Gérer par courriel* ou au téléphone</b>          * à l'aide de courriels-types et/ou de paragraphes-types :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des réservations (nombre de couverts, dates/heures, emplacement, demandes particulières...).</li> </ul>	<b>CA/CL/EE/EOEI/EOSI</b>
<p><b>2. Accueillir les clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- proposer les services vestiaire ;</li> <li>- installer les clients ;</li> <li>- proposer la carte ;</li> <li>- donner des explications aux clients sur la composition des mets ;</li> <li>- conseiller les clients ;</li> <li>- enregistrer la commande et les souhaits particuliers du client (compétence à maîtriser) ;</li> <li>- transmettre un message au client (en provenance de la cuisine...)</li> <li>- servir les mets et les boissons ;</li> <li>- gérer le paiement (questions d'usage) ;</li> <li>- prendre congé des clients.</li> </ul>	<b>EOEI</b>
<p><b>3. Comprendre un menu</b></p>	<b>CL</b>
<p><b>4. Donner des informations sur les curiosités touristiques et autres de la région</b></p>	<b>EOEI/EOSI/EE</b>

*Volet Hôtellerie*

<p><b>1. Accueillir les clients</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remplir les formalités d'admission du client (check-in), communiquer les informations utiles (horaires des repas, emplacement de l'ascenseur/du bar...);</li> <li>- informer les clients et répondre à leurs demandes sur les facilités qu'offre l'établissement et sur les activités qui y sont proposées;</li> <li>- informer les clients et répondre à leurs demandes sur les curiosités de la région.</li> </ul>	<p><b>EOEI</b></p>
<p><b>2. Gérer par courriel* et au téléphone</b></p> <p>* à l'aide de courriels-types et/ou de paragraphes-types;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des demandes d'information (chambres, prix, installations, services, situation...)</li> <li>- des réservations/annulations (+ confirmations).</li> </ul>	<p><b>CA/CL/EE/EOEI/EOSI</b></p>
<p><b>3. Transmettre des messages au client en vis-à-vis, par téléphone ou par mémo</b></p>	<p><b>EOEI/EOSI/EE</b></p>
<p><b>4. Clôturer le séjour du client (check-out)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- remplir les formalités (check-out): récupération de la clé/carte, paiement, facture...</li> <li>- poser les questions d'usage (satisfaction du client, utilisation du mini bar...)</li> <li>- répondre aux demandes du client (réservation d'un taxi, utilisation de la consigne...)</li> <li>- prendre congé du client.</li> </ul>	<p><b>EOEI</b></p>

## V. Ressources grammaticales

Les éléments grammaticaux ne constituent pas une compétence en soi mais sont des outils à ne pas négliger et à maîtriser car ils sont au service de la communication. Les tableaux ci-dessous font état des différents éléments de grammaire à maîtriser aux différents niveaux.

[Ressources grammaticales Anglais](#)

[Ressources grammaticales Néerlandais](#)

[Ressources grammaticales Allemand](#)

## VI. Grilles d'évaluation

**Voici la grille d'évaluation qui sera utilisée pour évaluer votre production orale (Total = /30):**

### ❖ **Entretien dirigé (2 minutes)**

Consigne : la consigne est respectée totalement	0 – 1
Compréhension : l'ensemble est facile à comprendre	0 – 1

### ❖ **Expression orale en interaction (8 minutes)**

Consigne : la consigne est respectée totalement	0 – 1 – 2
Compréhension : les informations données sont compréhensibles et spontanées.	0 – 1 – 2
Pertinence : le contenu est pertinent par rapport à la tâche	0 – 1 – 2
Interaction : les répliques sont toujours en adéquation avec celles du partenaire.	0 – 1 – 2
Structure : les idées sont développées selon un ordre logique	0 – 1 – 2

### ❖ **Pour l'ensemble des 2 parties de l'épreuve**

Grammaire : utilise des structures et des formes grammaticales simples. Commentaires possibles : .....	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5
Vocabulaire : utilise un lexique adapté à la situation Commentaires possibles : .....	0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5
Prononciation : tous les mots sont prononcés correctement Commentaires possibles : .....	0 – 1 – 2 – 3
Intonation : l'intonation est adaptée à la situation Commentaires possibles : .....	0 – 1 – 2
Fluidité : il n'y a pas d'hésitation, de pauses Commentaires possibles : .....	0 – 1 – 2 – 3

**Voici la grille d'évaluation qui sera utilisée pour corriger votre production (Total = /10):**

<b>CRITÈRES À RESPECTER</b>	
Caractère compréhensible du message produit (langue et cohérence) : Chaque passage de la production est compréhensible sans trop d'effort à la 1 <sup>ère</sup> lecture.	OUI – NON
Le type de tâche réalisée correspond à ce qui a été demandé en termes de contenu <b>ET</b> de type de présentation (nature du document, type de production langagière, domaines à traiter).	OUI – NON
La longueur du document produit correspond au nombre de mots demandé	OUI – NON

Si ces trois critères sont respectés, une note sur 10 est attribuée en additionnant les points obtenus pour chacun des critères ci-dessous.

<b>Pertinence</b>	<b>/1.5</b>		
Respecte l'entièreté de la consigne/la tâche. Tous les éléments sont traités.	1	0	
Respecte la nature du document	0.5	0	
<b>Cohérence et cohésion</b>	<b>/3</b>		
Organise ses idées de manière logique et sans contradiction	1.5	1	0
Présente un document avec des paragraphes. Utilisation de connecteurs logiques. Utilisation correcte de la ponctuation. Évite la redondance de sens.	1.5	1	0
<b>Compétence lexicale/vocabulaire</b>	<b>/2.5</b>		
Utilise le vocabulaire adéquat et conforme au niveau attendu	1	0	
Maîtrise de l'orthographe	1.5	0	
<b>Compétence grammaticale</b>	<b>/3</b>		
Fait preuve d'un bon contrôle grammatical des différents temps et modes censés être maîtrisés au niveau attendu.	1.5	1	0
Maîtrise les structures de phrase et les formes grammaticales simples qui se montrent en adéquation à la tâche proposée	1.5	1	0

Si l'un des trois critères mentionnés ci-dessus n'est pas respecté, une des notes suivantes est alors attribuée.

<p><b>4/10</b></p>	<p>Un des éléments précisés dans la tâche n'est pas traité <b>ET</b> les autres éléments sont traités de manière limitée  <b>et/ou</b>          la longueur est inférieure au produit demandé  <b>et/ou</b>          le nombre d'erreurs grammaticales et lexicales <b>OU</b> le manque de cohérence (textuelle ou idéologique) empêche la compréhension d'un passage de la production à la 1<sup>ère</sup> lecture</p>
<p><b>3/10</b></p>	<p>Plusieurs éléments n'ont pas été traités <b>OU</b> tous les éléments ont été traités de manière limitée  <b>et/ou</b>          la longueur du document est nettement inférieure au produit demandé  <b>et/ou</b>          le nombre d'erreurs grammaticales et lexicales <b>OU</b> le manque de cohérence empêche la compréhension de plusieurs passages de la production à la 1<sup>ère</sup> lecture</p>
<p><b>2/10</b></p>	<p>La production écrite ne correspond pas du tout à ce qui a été demandé  <b>et/ou</b>          la longueur du document est totalement insuffisante par rapport au produit demandé  <b>et/ou</b>          le nombre d'erreurs grammaticales et lexicales ou le manque de cohérence empêche la compréhension globale.</p>
<p><b>1/10</b></p>	<p>le document produit ne comporte que quelques éléments disparates</p>
<p><b>0/10</b></p>	<p>Impossibilité ou refus de communiquer quoi que ce soit.</p>