

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

Jurys de la Fédération Wallonie-Bruxelles de l'enseignement secondaire ordinaire

CONSIGNES D'EXAMEN

| | |
|----------------|------------------------------------|
| Cycle | 2023-2024/2 |
| Titre | CESS Technique de Qualification |
| Matière | Langues Modernes I (4H) |

I. Informations générales

●●● Identification de la matière

Nom de la matière dans le décret : CESS d'enseignement technique et artistique de qualification : Langue moderne I (anglais, néerlandais ou allemand)

Équivalent horaire : **4H**

Concerne **uniquement** les sections suivantes :

- Technicien commercial
- Technicien de bureau
- Technicien en comptabilité
- Agent accueil et tourisme

●●● Programme

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

Référence W-B E du programme : **503/2020/240**

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

L'ensemble de la langue moderne I sera évaluée lors de la même épreuve. La LM I + 2H de l'OBG est donc intégrée à la LM I de la formation commune. La partie orale de l'examen pourra s'orienter davantage vers le secteur d'activité des candidats et répondre aux compétences professionnelles décrites dans les notes pédagogiques propres à chaque secteur venant compléter le programme.

Notes pédagogiques :

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

Agent en accueil et tourisme : [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

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

II. Organisation de l'examen

●●● Modalités de passation

Type d'examen : écrit **ET** oral

Écrit : maximum 3 heures

Oral : +/- 20 minutes par candidat

Le candidat devra tout d'abord présenter **un examen écrit (60% de l'épreuve)** pour l'évaluation des Unités d'Acquis d'Apprentissage (UAA) suivantes :

- écouter pour (s')informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments ➡ 20%
- lire pour (s')informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments ➡ 20%
- écrire pour (s')informer et/ou faire agir ➡ 20%

⚠ 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 lui sera refusé afin d'éviter de perturber le bon déroulement de la compréhension à l'audition en cours.

Ensuite, à une date ultérieure, s'organise **un examen oral (40% de l'épreuve)** pour l'évaluation des UAA suivantes :

- parler sans interaction pour (s')informer et/ou faire agir ➡ 10%
- parler en interaction pour (s')informer et/ou faire agir ➡ 30%

Seuls les candidats :

- inscrits à l'examen de LM I ET ayant présenté l'examen écrit

OU

- dispensés de l'examen écrit mais non dispensés à l'oral ET inscrits à l'examen oral peuvent présenter cette épreuve.

Les candidats sont convoqués, par mail et/ou via le site internet après l'examen écrit, à venir présenter cette épreuve à une date convenue par la Direction des Jurys (voir période prévue dans les horaires d'examens publiés sur le site).

Sauf avis contraire, toutes les épreuves orales se déroulent dans les locaux de la FWB à Bruxelles. Les candidats sont priés de se présenter à l'accueil où ils seront pris en charge par un examinateur.

L'expression orale étant considérée comme une compétence essentielle en langue moderne, tout candidat ne s'inscrivant pas ou ne se présentant pas son examen oral verra l'intégralité de son épreuve considérée comme nulle.

●●● Matériel

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

Matériel refusé : tout document de type personnel (lexique, listes de vocabulaire, synthèse de grammaire, ...), référentiels de grammaire, guides de conversation, méthodes d'apprentissage de la langue ainsi que tout matériel électronique ou informatique tels que smartphone, tablette, montre connectée, etc...



Les candidats veilleront à posséder le matériel requis ou autorisé 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.

●●● **Dispenses partielles**

⚠ **Depuis le cycle 2022-2023/1**, les candidats qui n'ont pas obtenu une note globale de 10/20 ou plus en **Français**, en **Langue moderne I** et/ou en **Langue moderne II**¹ pourront obtenir une **dispense partielle** dans la matière à condition :

- d'avoir participé à l'examen écrit et l'examen oral de la matière lors du même cycle ;

ET

- d'avoir obtenu minimum 30/60 à l'examen écrit de la matière ou d'avoir obtenu minimum 20/40 à l'examen oral de la matière.

→ Le candidat ayant réussi l'examen écrit ne devra plus présenter que l'examen oral pour réussir la matière.

→ Le candidat ayant réussi l'examen oral ne devra plus présenter que l'examen écrit pour réussir la matière.

La dispense partielle sera indiquée dans la colonne *Cycle dispense* de la notification officielle des résultats et du relevé de notes envoyé par courrier postal. Elle sera indiquée de la manière suivante :

Matricule : 5420221094155

| | | | |
|--------------------------------------|----------|------|------------------|
| Français | Inscrit | 8 | 22-23/1-DE-32/60 |
| Mathématique | Dispensé | 10,5 | 2021-2022/2 |
| Langue moderne I - Anglais | Inscrit | 9 | 22-23/1-DO-29/40 |
| Sciences | Dispensé | 11 | 2021-2022/2 |
| Formation historique et géographique | Inscrit | 13 | 2022-2023/1 |
| Sciences sociales | Inscrit | 5 | / |

Décision : Ajournement

- Français : 22-23/1-DE-32/60

22-23/1 = cycle auquel la dispense est obtenue. **DE** = dispense de l'examen **écrit**. 32/60 = note obtenue à l'examen écrit.

En obtenant 8/20 comme note globale, le candidat n'a pas réussi la matière. Néanmoins, ayant obtenu 32/60 à l'examen écrit, la dispense de l'examen écrit est accordée. Au(x) prochain(s) cycle(s), le candidat devra obtenir au minimum 18/40 à l'examen oral pour réussir la matière ($32/60 + 18/40 = 50/100$).

- Langue moderne I - Anglais : 22-23/1-DO-29/40

22-23/1 = cycle auquel la dispense est obtenue. **DO** = dispense de l'examen **oral**. 29/40 = note obtenue à l'examen oral.

En obtenant 9/20 comme note globale, le candidat n'a pas réussi la matière. Néanmoins, ayant obtenu 29/40 à l'examen oral, la dispense de l'examen oral est accordée. Au(x) prochain(s) cycle(s), le candidat devra obtenir au minimum 21/60 à l'examen écrit pour réussir la matière ($29/40 + 21/60 = 50/100$).

¹ Il n'y a pas de dispense partielle pour les LM II en OB

III. Objectifs et critères d'évaluation

●●● I. Objectifs et consignes pour les différentes UAA

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

Il s'agit, pour le candidat, de se montrer capable de comprendre les éléments pertinents globaux et de détail d'un message oral à propos d'un ou de plusieurs sujets concrets de la vie courante provenant de sa sphère personnelle et sociale et issus de son environnement au sens large (ce qui le concerne et ce pour quoi il a un intérêt personnel dans le monde dans lequel il vit).

Les documents utilisés peuvent être de genres différents. En CA, il pourra s'agir d'un(e) :

- récit
- conversation
- message sur boîte vocale
- interview
- annonce publique ou privée
- témoignage
- instructions/consigne
- spot publicitaire
- bulletin d'information
- selfie-vidéo
- itinéraire détaillé
- ...

Le(s) document(s) fait(font) l'objet de trois écoutes. Une première écoute se fait sans interruption. La deuxième écoute fait l'objet de courtes pauses tout au long de l'audio afin de faciliter la prise de notes. Enfin, la troisième écoute, sans interruption, permet aux candidats de faire le point sur leurs réponses de les vérifier.

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

Il s'agit, pour le candidat, de se montrer capable de comprendre les éléments pertinents de détail, ainsi que le sens global d'un message écrit à propos d'un ou de plusieurs sujets concrets de la vie courante provenant de sa sphère personnelle et sociale et issus de son environnement au sens large (ce qui le concerne et ce pour quoi il a un intérêt personnel dans le monde dans lequel il vit).

Les documents utilisés peuvent être de genres différents. En CL, il pourra s'agir d'un(e) :

- carte postale/courrier/sms
- article (journal, revue, blog...)
- post sur un réseau social
- invitation

- petite annonce
- formulaire complété
- lettre
- court article de presse
- site web touristique
- règles (simples) de jeu
- itinéraire
- recette
- convocation
- invitation
- mode d'emploi
- ...

Le(s) texte(s)/documents 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**.

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

Il s'agit, pour le candidat, de se montrer capable de produire un message écrit court et simple à propos d'un ou de plusieurs sujets concrets, habituels de sa sphère personnelle, familiale et sociale de base et donc issus de sa vie quotidienne et de son environnement proche (ce qui le concerne, ce qui concerne les autres).

Lors de l'évaluation, il sera demandé au candidat de rédiger une production de **minimum 175 mots dans la langue étrangère choisie** sur un des deux sujets proposés lors de l'épreuve. L'écrit veillera à respecter ce qui a été demandé en termes de contenu, de longueur 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.

4. Parler sans interaction pour (s')informer et/ou faire agir

Il s'agit, pour le candidat, de se montrer capable de produire, sans interaction, un message oral court et simple à propos d'un ou de plusieurs sujets concrets et habituels de sa sphère personnelle, familiale et sociale de base et donc issus de sa vie quotidienne et de son environnement proche ce qui le concerne, ce qui concerne les autres).

5. Parler en interaction pour (s')informer et/ou faire agir

Il s'agit, pour le candidat, de se montrer capable de produire, en interaction, un message oral court et simple à propos d'un ou plusieurs sujets concrets et habituels de sa sphère personnelle, familiale et sociale de base et donc issus de sa vie quotidienne et de son environnement proche ce qui le concerne, ce qui concerne les autres).

L'examen oral se déroulera en deux parties. **Une première partie sans interaction** (EOSI) et **une deuxième partie en interaction** (EOEI).

Une fois dans le local d'examen, le candidat tire au sort un papier avec un mot dans la langue cible (EOSI) ainsi qu'une fiche le mettant en situation (EOEI). Il dispose alors d'un **temps de préparation de 10 minutes** avant de s'exprimer sur les deux tâches.

Pour la partie sans interaction, le candidat s'exprime librement et en total autonomie sur le mot tiré au sort. Il doit être capable de formuler au minimum **dix informations** en lien avec ce mot. Les phrases doivent être les plus construites et les plus détaillées possibles.

Exemple de tâche sans interaction :

En néerlandais : **School**

- Ik houd van mijn school. Ik heb veel vrienden.
- Er zijn 24 leerlingen in mijn klas. 14 jongens en 10 meisjes.
- Ik ga elke dag met de bus naar school.
- Mijn lievelingsvak is wiskunde. De lerares is tof en de lessen zijn interessant en leuk.
- De school organiseert veel activiteiten: voetbal, dans, basketbal, muziek,
- ...

En anglais: **School**

- I like my school. I have a lot of friends there.
- There are 24 students in my class. 14 boys and 10 girls.
- I go to school every day by bus.
- My favourite subject is maths. The teacher is great and the lessons are interesting and fun.
- My school organises many activities: soccer, dance, music, basketball, ...
- ...

En allemand: **Schule**

- Ich mag meine Schule. Ich habe viele Freunde.
- In meiner Klasse gibt es 24 Schüler. 14 Jungen und 10 Mädchen.
- Ich fahre jeden Tag mit dem Bus zur Schule.
- Mein Lieblingsfach ist Mathe. Der Lehrer ist cool und macht den Unterricht interessant und lustig.
- Die Schule organisiert viele Aktivitäten: Fußball, Tanz, Basketball, Musik, ...
- ...

Pour la partie en interaction (de type jeu de rôle), il s'agit d'une tâche pouvant aborder un thème plus spécifiquement développé au sein des compétences professionnelles et en lien

avec le parcours ou le vécu du candidat mais pouvant néanmoins également faire référence aux douze champs thématiques abordés tout au long de l'apprentissage de la langue.

Les différentes tâches amènent le candidat à utiliser différents modes, temps, points de grammaire censés être maîtrisés pour obtenir le titre visé (listes ci-dessous). Le candidat doit donc être capable de s'exprimer et répondre à des questions en lien avec le(s) sujet(s) abordé(s).

Chaque candidat peut disposer des notes prises lors des 10 minutes de préparation à l'examen. La langue cible sera utilisée dès l'arrivée du candidat dans le local d'examen. Le dictionnaire n'est pas autorisé pour cette partie de l'examen.

Exemple de tâche en interaction :

Vous êtes en stage à l'étranger et faites plus ample connaissance avec l'un(e) de vos collègues.

- Vous vous présentez
- Vous expliquez ce que vous aimez faire pendant votre temps libre
- Vous vous proposez d'organiser quelque chose le week-end prochain afin de mieux connaître la ville et vivre de nouvelles expériences

Vous répondez aux différentes questions posées par votre nouveau collègue

●●● II. Champs thématiques

| | Prérequis | Niveau du champ thématique requis au 3^{ème} degré TQ (4h/s) |
|---------------------------------------|---|--|
| 1. Caractérisation personnelle | <p>Élargir les sous-champs développés dans le(s) degré(s) précédent(s):</p> <ul style="list-style-type: none"> o amis o quelques noms de métiers courants <p>Aborder les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o traits de caractère les plus courants o forces, faiblesses et aptitudes o nuances de couleurs (clair et foncé) | <p>Élargir les sous-champs développés dans le(s) degré(s) précédent(s) :</p> <ul style="list-style-type: none"> o aspect physique : caractéristiques particulières o métiers o traits de caractère courants o forces, faiblesses et aptitudes o vêtements <p>Aborder les sous-champs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> o identité culturelle (pays et culture d'origine, provenance) o titres et appellations |

| | | |
|----------------------------------|---|--|
| 2. Habitat, environnement | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o bâtiments et lieux du quartier o mobilier <p>Aborder les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o habitation (équipement de base) o quelques gestes écologiques | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o mobilier, équipement o le quartier <p>Aborder les sous-champs:</p> <ul style="list-style-type: none"> o dimensions o écologie o différents quartiers d'une ville o paysages, milieux naturels, phénomènes naturels |
| 3. Vie quotidienne | <p>Élargir le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o activités routinières (à la maison, à l'école, en vacances) <p>Aborder les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o argent de poche o jobs d'étudiants | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o argent de poche o jobs d'étudiants |
| 4. Loisirs | <p>Aborder les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o quelques intervenants, objets et activités liés à la culture o quelques intervenants, équipements de base liés aux sports et aux loisirs o quelques activités et intervenants liés aux technologies de l'information et aux médias | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o lieux, intervenants, objets et activités liés à la culture o lieux, intervenants et activités liés aux sports et aux loisirs o outils et activités liés aux technologies de l'information et aux médias |
| 5. Voyages | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o itinéraires o lieux de vacances et d'hébergement o activités liées aux vacances <p>Aborder les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o principaux moyens de transport et actions de base associées à des déplacements occasionnels o documents de voyage o quelques objets liés aux voyages o itinéraires avec indications simples de repères o infrastructures, équipements et services de base | <p>Élargir les sous-champs:</p> <ul style="list-style-type: none"> o moyens de transport et les actions y associées o lieux et bâtiments o objets liés aux voyages o lieux de vacances et d'hébergement o activités ludiques, sportives et culturelles liées aux vacances o infrastructures, équipements et services <p>Aborder les sous-champs:</p> <ul style="list-style-type: none"> o incidents o trafic |

| | | |
|---|--|--|
| 6. Relations avec les autres | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o types de relations avec l'entourage o actions liées aux relations avec l'entourage | <p>Aborder le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o quelques mots de base liés au « vivre ensemble » (entraide, (non)respect des biens et des personnes...) |
| 7. Santé et bien-être | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o parties du corps o état de santé o maux, symptômes, conseils et remèdes courants <p>Aborder les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o quelques intervenants, lieux, objets et actions en lien avec la santé et le bien-être o état d'esprit | <p>Aborder le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o hygiène de vie et prévention |
| 8. Enseignement et apprentissage | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o activités liées à la vie scolaire o consignes liées à l'apprentissage o options et cours suivis <p>Aborder les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o étapes du cursus scolaire o TICE | <p>Élargir les sous-champs développés dans le(s) degré(s) précédent(s)</p> |
| 9. Achats et services | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o articles de consommation courante (alimentaires, vestimentaires) o lieux, objets, intervenants et actions liés aux achats <p>Aborder les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o articles de consommation courante (utilitaires, de loisirs) o lieux, objets, intervenants et actions liés aux services o quantités, unités monétaires, de poids, de grandeurs, conditionnements | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o articles de consommation o lieux, objets, intervenants et actions liés aux achats et aux services (notamment d'urgence) <p>Aborder le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o modes de paiement |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| 10. Nourriture et boissons | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o aliments et boissons o lieux, objets intervenants et actions liés à la nourriture et aux boissons <p>Aborder le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o saveurs des aliments | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o aliments et boissons o saveurs et caractéristiques des aliments <p>Aborder le sous-champ:</p> <ul style="list-style-type: none"> o différents plats qui composent un menu |
| 11. Météo et climat | <p>Aborder le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o vêtements et accessoires liés aux conditions météorologiques | <p>Aborder le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o la météo – prévisions météorologiques |
| 12. Division du temps | <p>Élargir les sous-champs :</p> <ul style="list-style-type: none"> o unités de temps o fréquence des évènements | <p>Élargir le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o unités de temps <p>Aborder le sous-champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> o chronologie d'évènements du présent, du passé et du futur |

●●● III. Compétences professionnelles

Technicien commercial

| Compétences professionnelles | Compétence(s) exercée(s) |
|---|--------------------------|
| <p>1. Lire et identifier des documents 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>CL</p> |
| <p>2. Compléter un document commercial courant (commande, réservation...)</p> | <p>EE</p> |
| <p>3. Tenir une conversation professionnelle en langues étrangères dans des situations de communication courantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - se présenter, présenter l'entreprise/le magasin succinctement (produits, localisation, nombre d'employés/succursales) - utiliser les formules d'accueil - demander à un interlocuteur de se présenter - présenter une tierce personne (nom, fonction), - donner un renseignement simple concernant un produit ou un service, un prix, une procédure de commande, etc. - rendre compte d'un contact avec référence éventuelle à un support écrit (catalogue, listing, promotion en cours, etc.), - demander des renseignements complémentaires (offre de prix, commande, promotion, etc.), - fixer, demander, postposer, modifier et annuler une commande - demander les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document - reformuler un message, formuler une demande succincte - réunir les informations nécessaires pour traiter un problème, - filtrer les appels, orienter les correspondants, mettre en attente, inviter à prendre rendez-vous, prendre congé, etc. - prendre note de messages brefs et simples en face à face ou au téléphone destinés à un tiers - tenir une conversation courante en face à face ou au téléphone | <p>CA/EOEI</p> |

Technicien de bureau

| Compétences professionnelles | Compétence(s) exercée(s) |
|--|--------------------------|
| 1. Accueillir et orienter les visiteurs - 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 | EOEI |
| 2. Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants 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 | CA/EOEI/EOSI |
| 3. Trier les documents internes et externes - 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 | CL |
| 4. Rédiger - Compléter un formulaire courant rédigé en langue étrangère (commande, réservation) - Rédiger des lettres simples : par adaptation de lettres-types à une situation concrète, par sélection de paragraphes-types dans une banque de données | CL/EE |

Technicien en comptabilité

| Compétences professionnelles | Compétence(s) exercée(s) |
|---|--------------------------|
| 1. Accueillir et orienter les visiteurs - 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 | CA/EOEI |
| 2. Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique : - recevoir et émettre des appels - appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie - demander/donner des renseignements - prendre ou annuler un rendez-vous - assurer le suivi (transmettre un message, laisser un mémo...) - laisser un message sur répondeur | CA/EOEI/EOSI |
| 3. Gérer la facturation fournisseurs - documents à l'entrée et/ou à la sortie - Ventiler les documents et leur(s) double(s) éventuel(s) entre les différents services - Compléter, mettre en page et éditer une lettre-type (par exemple, réclamation) à partir de consignes - Prendre des contacts avec les fournisseurs si nécessaire (erreur de livraison, erreur de facturation, etc.) | EOEI/EOSI/CL/EE |
| 4. Assurer le suivi des paiements, transferts et encaissements - 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) | CL/EE |
| 5. Effectuer des opérations diverses courantes - 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) | CL/EE |

| | |
|--|------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser le lexique technique courant des secteurs des loisirs, transports, hôtellerie, etc. - Fixer, demander, postposer, annuler un rendez-vous, une commande - Demander les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document - Lire et commenter le descriptif d'un voyage et ses options - ... | |
| 2. Compléter des formulaires courants rédigés en langues étrangères (bons de commande et documents de réservation, garantie, assurance, commandes, etc.) | EE |
| 3. Rédiger des messages courants <ul style="list-style-type: none"> - par adaptation de lettres-types - par sélection de paragraphes-types : <ul style="list-style-type: none"> -sélectionner les lettres-types (ou paragraphes types) adaptées à la situation; -les modifier en fonction des directives reçues; -compléter les rubriques (références, etc.); -mentionner les annexes éventuelles; -composer l'objet. | CL/EE |
| 4. Lire et interpréter des documents courants (interpréter correctement les infos contenues dans une réservation, commande, facture, catalogue, demande de renseignements et de documentation, etc.) | CL |
| 5. Transmettre à un tiers un message <ul style="list-style-type: none"> - sous forme de mémo - oralement Synthétiser une communication orale (conversation téléphonique, entretien, etc.) sous forme de mémo ou d'un bref rapport oral. | CA/EE/EOEI/EOSI |
| 6. Tenir une conversation courante | EOEI |

●●● IV. 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](#)

●●● IV. Critères d'évaluation pour les différentes unités d'acquis d'apprentissage

- Lire et écouter pour (s')informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments

Ces UAA sont considérées comme acquises lorsque le/la candidat(e) a retrouvé et compris, au sein des documents écrits et audio proposés, les informations lui permettant d'effectuer la tâche demandée. En fonction de(s) l'information(s) relevée(s), le/la candidat(e) se verra octroyer 0,5 point, 1 point ou plusieurs points.

- Écrire pour (s')informer et/ou faire agir

| | |
|--|--|
| 1. L'écriture est-elle lisible (déchiffable) ? | |
| - 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> • types d'erreurs • nombre/taux d'erreurs | |
| - adéquation et richesse linguistique | |
| - structuration et enchaînements | |

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

| | |
|---|--|
| <u>Message</u> | <u>Langue</u> |
| - La tâche est-elle réalisée ? | - Richesse (structures grammaticales, vocabulaire) |
| - Les interventions répondent-elles à la logique du discours ? Dans le cas d'une simulation, sont-elles vraisemblables ? | - Prononciation |
| | - Aisance |
| <u>Qualité de l'interaction</u> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prise d'initiative et réaction à l'imprévu <ul style="list-style-type: none"> o Le candidat réagit-il de façon complète et pertinente à la tâche ? (+) | |

- o Le candidat réagit-il de façon minimale ? (-)
- o Le candidat sait-il réagir à l'imprévu ? (+)
- o A-t-il du mal à réagir à l'imprévu ? (-)
- **Utilisation de stratégies pour s'exprimer et pour comprendre**
 - o Le candidat utilise-t-il des stratégies qui lui permettent 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 ? Abandonne-t-il son idée? (-)