

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**LANGUE : NEERLANDAIS (ANGLAIS/ALLEMAND)
TECHNICIEN DE BUREAU - UE 2**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

**CODE : 73 01 (02-03) 76 U21 D2
DOMAINE DE FORMATION : 705
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 15 mars 2017,
sur avis conforme du Conseil général**

**LANGUE : NEERLANDAIS (ANGLAIS/ALLEMAND)
TECHNICIEN DE BUREAU – UE 2**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR

1. FINALITES DE L'UNITE 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, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite, dans le cadre de situations diversifiées du travail de bureau, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;
- ◆ la compréhension et la rédaction de la correspondance commerciale de base dans la langue cible ;
- ◆ l'utilisation judicieuse de stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de mobiliser et d'équilibrer ses ressources pour répondre aux exigences de la communication et d'exécuter la tâche avec succès.

En outre, elle vise à :

- ◆ permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'information culturelle ;
- ◆ favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- ◆ initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- ◆ contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu et au développement de son sens social ;
- ◆ 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.

A l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant qui atteint le seuil de réussite dans les cinq compétences a le niveau :

B1.1	B1.2	B1.3	B1.4
B1			

N.B : Le positionnement par rapport au C.E.C.R.L. porte exclusivement sur un niveau général de connaissance de la langue et ne reflète pas toutes les spécificités des acquis d'apprentissage propres à cette unité d'enseignement.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'unité d'enseignement : « Langue : néerlandais (anglais/allemand) : Technicien de bureau – UE1 » de la langue cible, à savoir : la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite, dans le cadre de situations de la vie courante et du travail de bureau, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;

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

- ◆ en compréhension de l'oral :
 - comprendre l'essentiel d'un message simple exprimé dans une langue standard clairement articulée et utilisé dans le cadre du travail de bureau, à partir d'un support audio ou vidéo.
- ◆ en compréhension de l'écrit :
 - comprendre l'essentiel d'un document écrit ayant un rapport direct avec le travail de bureau.
- ◆ en interaction orale :
 - communiquer dans le cadre d'une situation socioprofessionnelle ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct, notamment répondre à des questions et en poser, donner et suivre des instructions, faire et accepter des propositions,

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

- ◆ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

- présenter brièvement sa formation, son travail, ses collègues ou des activités quotidiennes passées, présentes et /ou futures relatives à la vie socioprofessionnelle,

avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication, en utilisant des structures simples et des connecteurs élémentaires et en respectant la morphosyntaxe.

- ◆ en production écrite :
 - produire un courrier commercial simple, en consultant les ouvrages et/ou les outils de référence appropriés,

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe.

2.2. Titre(s) pouvant en tenir lieu

- ◆ Attestation de réussite de l'UE « Langue : néerlandais (anglais/allemand) Technicien de bureau – UE1 » de la langue cible - code 73 01 (02-03) 75 U21 D2 ;
- ◆ Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à celui de « Langue : néerlandais (anglais/allemand) Technicien de bureau – UE1 ».

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable d'exercer les compétences suivantes :

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite, dans le cadre de situations diversifiées du travail de bureau, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;
- ◆ la compréhension et la rédaction de la correspondance commerciale de base dans la langue cible.

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

- ◆ en compréhension de l'oral :
 - comprendre l'essentiel d'une conversation ayant un rapport direct avec le travail de bureau, à partir d'un support audio ou vidéo.
- ◆ en compréhension de l'écrit :
 - comprendre un document écrit authentique ayant un rapport direct avec le travail de bureau.
- ◆ en interaction orale :
 - communiquer dans le cadre d'une situation socioprofessionnelle, notamment répondre à des questions et en poser, échanger des informations, donner et suivre des instructions, faire et accepter des propositions, exprimer son accord ou son désaccord et le motiver,

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

- ◆ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

- faire un bref exposé préparé sur un sujet relatif à la vie socioprofessionnelle,

avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication, en utilisant des structures simples et des connecteurs élémentaires et en respectant la morphosyntaxe.

◆ en production écrite :

en ayant la possibilité de consulter les ouvrages et/ou les outils de référence appropriés,

- rédiger un document relatif au travail de bureau, en tenant compte du degré de correction formelle attendu d'une communication écrite,

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte

- ◆ du degré de compréhension,
- ◆ de l'étendue du répertoire lexical,
- ◆ du degré de correction morphosyntaxique et orthographique,
- ◆ du degré de clarté de la prononciation,
- ◆ du degré de fluidité de la production (débit, rythme, intonation et accentuation),
- ◆ de l'efficacité de l'attitude communicative,
- ◆ du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées pour mener à bien la tâche,
- ◆ du degré de cohérence et de cohésion de la production,
- ◆ du degré d'autonomie.

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** afin d'amener les étudiants à :

- comprendre des messages oraux ;
- comprendre des messages écrits ;
- prendre part à une conversation ;
- s'exprimer oralement en continu ;
- s'exprimer par écrit.

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

◆ en compréhension de l'oral :

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

- comprendre des messages oraux et /ou audio utilisés dans le cadre du travail de bureau (dialogue, conversation téléphonique, etc.) ;
- comprendre et suivre des indications et/ou des directives simples ;
- dans le cadre de sujets familiers, inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.

◆ en compréhension de l'écrit :

- comprendre des messages écrits authentiques relativement courts utilisés dans le cadre du travail de bureau (courriels, formulaires, lettres, etc.) ;
- comprendre et suivre des indications et/ou des directives ;
- trouver des renseignements spécifiques dans des documents professionnels courants ;
- utiliser le sens général d'un texte pour inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.

◆ en interaction orale :

dans des mises en situation socioprofessionnelles exigeant spontanéité et/ou improvisation,

- interagir avec une aisance raisonnable dans des échanges, en utilisant les formes élémentaires de politesse ;
- utiliser des procédés simples pour commencer, poursuivre et terminer une conversation ;
- communiquer lors de l'exécution de tâches en utilisant des expressions stéréotypées nécessaires au travail du bureau ;
- donner et suivre des directives et des instructions ;
- poser des questions, y répondre et échanger des idées et des renseignements ;
- faire des suggestions et réagir à des propositions ;
- faire et accepter une offre, une invitation ou des excuses ;
- exprimer son accord ou son désaccord et le motiver ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.)¹ ;
- indiquer qu'il suit ou ne suit pas ce qui se dit et demander de répéter en cas d'incompréhension,

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

◆ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit,

- faire un bref exposé préparé sur un sujet relatif à la vie socioprofessionnelle

avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication, en utilisant des structures simples et des connecteurs élémentaires et en respectant la morphosyntaxe.

◆ en production écrite :

- rédiger des documents (courriels, lettres, formulaires, etc.) relatifs au travail de bureau, en tenant compte du degré de correction formelle attendu d'une communication écrite et, s'il échet, en consultant les ouvrages et/ou les outils de référence appropriés,

en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe.

¹ D'après le *Cadre européen commun de référence pour les langues*, Didier, Strasbourg, Paris, 2005, pp 72-73

Champs thématiques et comportements langagiers

Les listes des champs thématiques généraux, des thèmes liés à la vie en entreprise et des thèmes spécifiques sont des outils mis à la disposition des enseignants. Ils peuvent y puiser des thèmes en fonction du niveau de langue du public auquel ils s'adressent. **Ces listes ne sont ni exhaustives, ni contraignantes.**

Chacun des thèmes est décliné en termes de comportements langagiers (à l'oral et à l'écrit).

A. Thèmes généraux

1. Données personnelles
 2. Voyages et circulation
 3. Nourriture et boissons
 4. Santé
 5. Perception et activité sensorimotrice
 6. Relations personnelles et contacts avec autrui
 7. Enseignement et formation
 8. Langues
 9. Relations sociales
- Etc.

1. Données personnelles

<ul style="list-style-type: none">▪ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	<ul style="list-style-type: none">▪ fournir oralement et/ou par écrit les renseignements relatifs à sa personne et pouvoir donner ou demander des informations à propos d'autrui▪ épeler le cas échéant
<ul style="list-style-type: none">▪ Profession	<ul style="list-style-type: none">▪ citer sa profession et le nom de son employeur
<ul style="list-style-type: none">▪ Membres de la famille	<ul style="list-style-type: none">▪ décrire la cellule familiale et les parents proches
<ul style="list-style-type: none">▪ Centres d'intérêt et hobbies	<ul style="list-style-type: none">▪ parler de ses centres d'intérêt, hobbies et préférences▪ s'informer et informer à propos des curiosités locales
<ul style="list-style-type: none">▪ Caractère, tempérament	<ul style="list-style-type: none">▪ décrire le caractère ou l'humeur d'une personne
<ul style="list-style-type: none">▪ Aspect physique	<ul style="list-style-type: none">▪ décrire l'apparence extérieure de quelqu'un

2. Voyages et circulation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ indiquer et demander le chemin, éventuellement à partir de cartes routières, de plans
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hébergement 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ réserver un logement ▪ décrire le type de logement désiré ▪ remplir le formulaire d'inscription ▪ s'informer des prix, de la localisation, des horaires, de l'équipement, etc.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transports publics 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ s'informer et informer au sujet de l'utilisation des transports publics, des horaires, de l'achat de titres de transport, de l'enregistrement, de la reprise des bagages et de la recherche d'objets perdus ▪ comprendre des avis et annonces (textes écrits et/ou appels via haut-parleurs)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transport personnel ou privé 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ s'informer et informer à propos des routes, des possibilités de parking, de la location de voitures
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documents de voyage, de circulation, de séjour 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ comprendre quels documents de circulation, de séjour seront réclamés lors d'un contrôle ▪ demander quels documents sont nécessaires, où et comment se les procurer

3. Nourriture et boissons

<ul style="list-style-type: none"> ▪ L'alimentation, la restauration 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ demander et/ou commander des boissons, des aliments ▪ se renseigner sur les différents endroits où l'on peut se restaurer ▪ réserver ▪ demander s'il reste encore une table libre ▪ demander le menu et commander ▪ demander l'addition
---	--

4. Santé

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Etat de santé et besoins physiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ évoquer son état de santé ▪ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.)
--	---

5. Perception sensorielle et activité sensorimotrice

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation spatio-temporelle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dire et demander dans quelle position on se trouve ▪ (se) situer dans l'espace et dans le temps ▪ localiser des objets dans l'espace
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ décrire ce que l'on perçoit
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actes et gestes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ donner et comprendre des instructions relatives au maniement des objets (porter, soulever, maintenir, etc.) et/ou y répondre

6. Relations personnelles, contacts avec autrui

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nature des relations personnelles 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fournir ou demander des informations sur des personnes connues ou des relations ▪ exprimer ses sympathies, ses antipathies
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Invitations, rendez-vous 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ fixer, changer ou annuler un rendez-vous ▪ proposer, accepter ou refuser une invitation

7. Enseignement, formation

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ecoles et études 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ parler de formations scolaires et professionnelles
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Examens, diplômes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare

8. Langues

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaissance, maîtrise, correction de la langue 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dire et demander quelle(s) langue(s) on parle, comprend, lit ou écrit et à quel niveau de compétences ▪ demander si on a formulé correctement quelque chose ▪ demander de préciser la prononciation d'un mot
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprendre et se faire comprendre 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ demander le sens d'un mot, d'une expression ▪ demander comment on peut formuler une idée ▪ dire que l'on comprend ou ne comprend pas ▪ demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser

9. Relations sociales

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relations sociales 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ entrer en contact/relation en utilisant les expressions appropriées et conformes aux usages ▪ (s') informer à propos des règles d'usage
--	--

Etc.

B. Vie en entreprise

▪ Profession, fonction	▪ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce ▪ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction
▪ Lieu de travail	▪ dire et demander où et pour qui on travaille ▪ décrire la société pour laquelle on travaille ▪ décrire un lieu d'implantation, en donner les avantages et les inconvénients
▪ Conditions de travail	▪ s'informer et parler de son horaire, de sa position hiérarchique, de ses collègues ▪ décrire les conditions de travail
▪ Courriers professionnels	▪ rédiger une lettre de motivation, un C.V.
▪ Organisation du travail, sécurité	▪ discuter d'un planning de travail ▪ transmettre ou comprendre une consigne, un ordre, un message, etc.
▪ Activités professionnelles	▪ décrire l'organigramme de la société ▪ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux ▪ participer à un entretien, une réunion ▪ préparer et participer à un entretien d'embauche ▪ etc.

C. Thèmes spécifiques à la correspondance commerciale (lettres ou courriels)

Formuler une demande relative à :

- une liste de prix
- un délai de livraison
- des conditions de vente
- aux modes de paiement
- des conditions de garantie
- une confirmation

Formuler :

- une confirmation
- des excuses
- un rappel
- une offre spéciale de prix
- une information concernant une augmentation de prix
- des conditions de vente et de livraison

Rédiger :

- une lettre accompagnant un prospectus, un fascicule, un catalogue, etc.
- une réclamation
- une réponse à une réclamation
- une information relative à un/des produit(s)
- une invitation à un événement (salon, foire, etc.)
- les explications relatives au lieu de l'événement, à l'emplacement du stand
- un courrier de relance du client suite à l'événement

Relevé des termes et expressions couramment employés :

- pièce jointe
- appel téléphonique
- courriel
- demande
- rappel
- offre
- confirmation
- conditions
- regrets
- livraison
- délai
- réclamation
- invitation
- remerciements
- excuses
- affaire réglée
- dossier classé
- salutations
- réponse positive
- réponse négative
- prise de contact
- rendez-vous
- accord
- demande d'autorisation
- information importante
- etc.

D. Thèmes spécifiques aux conversations téléphoniques

- répondre, transférer un appel, faire patienter, clôturer, etc.
- demander ou fournir des renseignements et/ou des explications
- échanger des informations
- prendre note d'un message et le transmettre
- passer une commande
- formuler une plainte
- prendre en compte une réclamation
- réserver (voyage, logement, moyens de transport, etc.)
- commander des produits et/ou des services
- laisser un message sur la messagerie vocale
- signaler une erreur
- etc.

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

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

6. CHARGE(S) DE COURS

Un enseignant.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1 Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue : néerlandais (anglais/ allemand) Technicien de bureau- UE 2	CG	A	80
7.2 Part d'autonomie		P	20
Total des périodes			100