

Direction des Jurys de l'enseignement secondaire

Rue Adolphe Lavallée, 1
1080 Bruxelles

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

jurys@cfwb.be

Tél : +32 (0)2 690 85 86

Jurys de la Communauté française de l'enseignement secondaire ordinaire

Consignes d'examen

Cycle	2021-2022/1
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**

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

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

Rappel : Un nouveau programme est entré en vigueur et devient donc la référence pour ce cycle et pour les cycles à venir.

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

Il abroge et remplace les programmes 95/2002/240, 96/2002/240 et 97/2002/240.

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](#).

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 : Environ 15 minutes par candidat

Le candidat devra tout d'abord présenter **une partie écrite** pour l'évaluation des UAA (compétences) suivantes :

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

Ensuite, s'organise **une partie orale** pour l'évaluation des UAA (compétences) suivantes :

- parler en interaction pour (s')informer et/ou faire agir
- parler sans interaction pour (s')informer et/ou faire agir
- écouter pour (s')informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments

●●● 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 :
 - lire pour (s')informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments ➡ /10
 - écouter 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
- Examen oral
 - parler en interaction pour (s')informer et/ou faire agir et parler sans interaction pour (s')informer et/ou faire agir ➡ 30

●●● Dispense éventuelle

Il n y a pas de dispense partielle ciblant une ou plusieurs des UAA 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 et consignes pour les différentes UAA

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

Compétence à développer en compréhension à l'audition		
Comprendre des informations/instructions essentielles <ul style="list-style-type: none"> • dans un message oral court, simple et clair répondant aux caractéristiques générales du niveau listées dans le tableau figurant ci-contre • pour (s')informer et/ou (faire) agir • dans des situations qui font sens pour l'élève 	Caractéristiques générales	
	Prévisibilité	contenu prévisible
	Sphère	<ul style="list-style-type: none"> • sphère personnelle et familiale et sociale de base • vie quotidienne • sujets concrets, habituels
	Etendue des sujets	environnement proche (ce qui me concerne, ce qui concerne les autres)
	Formulation	sans équivoque (pas de jeux de mots, pas de second degré)

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

Compétence à développer en compréhension à la lecture		
Comprendre des informations/instructions essentielles <ul style="list-style-type: none"> • dans un message écrit court, simple et clair répondant aux caractéristiques générales du niveau listées dans le tableau figurant ci-contre • pour (s')informer et/ou (faire) agir • dans des situations qui font sens pour l'élève 	Caractéristiques générales	
	Prévisibilité	contenu prévisible
	Sphère	<ul style="list-style-type: none"> • sphère personnelle, familiale et sociale de base • vie quotidienne • sujets concrets, habituels
	Etendue des sujets	environnement proche (ce qui me concerne, ce qui concerne les autres)
	Formulation	sans équivoque (pas de jeux de mots, pas de second degré)

Documents utilisés lors de l'évaluation en CL :

Les documents utilisés peuvent être de genres différents.

En CL, il pourra s'agir d'un(e) :

- carte postale/courriel/SMS
- post sur un réseau social
- invitation
- petite annonce
- formulaire complété
- lettre
- article
- site web touristique
- consigne
- itinéraire
- recette
- convocation
- règlement
- mode d'emploi

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

Dans la tâche réceptive de compréhension à la lecture, les réponses des candidats sont rédigées **en français**.

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

Compétence à développer en expression écrite		
Produire un message écrit court et simple répondant aux caractéristiques générales du niveau listées dans le tableau figurant ci-contre <ul style="list-style-type: none">• pour (s')informer et/ou faire agir• dans des situations qui font sens pour l'élève	Caractéristiques générales	
	Prévisibilité	contenu prévisible
	Sphère	<ul style="list-style-type: none">• sphère personnelle, familiale et sociale de base• vie quotidienne• sujets concrets, habituels
Etendue des sujets	environnement proche (ce qui me concerne, ce qui concerne les autres)	

4. Parler en interaction pour (s')informer et/ou faire agir (expression orale)

Compétence à développer en expression orale en interaction		
Produire, en interaction, un message oral court et simple <ul style="list-style-type: none"> • répondant aux caractéristiques générales du niveau listées dans le tableau figurant ci-contre • pour (s')informer et/ou faire agir • dans des situations qui font sens pour l'élève 	Caractéristiques générales	
	Prévisibilité	contenu prévisible
	Sphère	<ul style="list-style-type: none"> • sphère personnelle, familiale et sociale de base • vie quotidienne • sujets concrets, habituels
	Etendue des sujets	environnement proche (ce qui me concerne, ce qui concerne les autres)

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

Compétence à développer en expression orale sans interaction		
Produire, sans interaction, un message oral court <ul style="list-style-type: none"> • répondant aux caractéristiques générales du niveau listées dans le tableau figurant ci-contre • pour (s')informer et/ou faire agir • dans des situations qui font sens pour l'élève 	Caractéristiques générales	
	Prévisibilité	contenu prévisible
	Sphère	<ul style="list-style-type: none"> • sphère personnelle, familiale et sociale de base • vie quotidienne • sujets concrets, habituels
	Etendue des sujets	environnement proche (ce qui me concerne, ce qui concerne les autres)

●●● 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 lit 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**). La rédaction devra comporter au **minimum 100 mots**. 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, ...
- 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 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

Technicien de bureau

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<p>1. Accueillir et orienter les visiteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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
<p>2. Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants</p> <p>Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> - recevoir et émettre des appels - mener un entretien - appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie - assurer le suivi. <p>S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication. Par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> - commander des biens ou des services - réserver - prendre rendez-vous - annuler - demander des renseignements - laisser un message sur répondeur 	CA/EOEI/EOSI
<p>3. Trier les documents internes et externes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trier des documents courants rédigés dans une langue étrangère (réservations, demandes de renseignement et de documentation, 	CL

commandes, factures, formulaires administratifs, catalogues, modes d'emploi, etc.) pour les faire parvenir aux personnes/services adéquats	
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 commercial

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
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...)	CL
2. Compléter un document commercial courant (commande, réservation...)	EE
3. Tenir une conversation professionnelle en langues étrangères dans des situations de communication courantes - 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	CA/EOEI

Technicien en comptabilité

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<p>1. Accueillir et orienter les visiteurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>CA/EOEI</p>
<p>2. Communiquer, assurer les appels téléphoniques entrants et sortants</p> <p>Etablir une relation de communication dans une situation d'échange téléphonique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 	<p>CA/EOEI/EOSI</p>
<p>3. Gérer la facturation fournisseurs - documents à l'entrée et/ou à la sortie</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.) 	<p>EOEI/EOSI/CL/EE</p>
<p>4. Assurer le suivi des paiements, transferts et encaissements</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>CL/EE</p>
<p>5. Effectuer des opérations diverses courantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>CL/EE</p>

Agent Accueil et Tourisme

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<p>1. Etablir une relation de communication 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"> - Accueillir un client <ul style="list-style-type: none"> • Saluer le client • Se présenter, présenter l'agence de voyage ou l'office du tourisme • Utiliser les formules d'accueil et les formules de politesse courantes dans les entretiens • Identifier l'interlocuteur, demander à un interlocuteur de se présenter • Identifier l'objet de l'appel/de la visite • Présenter une tierce personne (nom et fonction au sein de l'agence, de l'office) • S'informer des souhaits du client (type de voyage ou d'activité, époque, durée, destination, budget, etc.) • Filtrer les appels, orienter les correspondants, mettre en attente, inviter à prendre rendez-vous, prendre congé du correspondant, transmettre la communication à une personne ressource, etc. • fournir les informations complémentaires utiles pour traiter la demande • Donner un renseignement simple concernant une destination, un prix, un site touristique, etc - Donner des informations relatives aux activités coordonnées par l'office du tourisme (informations locales et régionales), par les maisons du tourisme : <ul style="list-style-type: none"> • les sites historiques et naturels, les lieux culturels (musées, cinémas, théâtres, etc.) • les hôtels, restaurants, gîtes, etc. (prix, situation, standing, etc.) • les institutions locales et régionales (administratives, économiques, culturelles), des établissements d'enseignement, des hôpitaux, des lieux de culte, des horaires, etc. et les présenter de manière structurée (horaires ...) - Situer des lieux et institutions (institutions publiques, banques, hôtels de ville, services de police, services postiers, gares, restaurants, infrastructures sportives, etc.) - Rendre compte d'un contact, d'une réservation, avec référence éventuelle à un support écrit (catalogue, listing, promotion en cours, etc.) - Utiliser le lexique technique courant des secteurs des loisirs, transports, hôtellerie, etc. - Fixer, demander, postposer, annuler un rendez-vous, une commande 	<p>EOEI</p> <p>EOEI</p>

<ul style="list-style-type: none"> - Demander les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document - Lire et commenter le descriptif d'un voyage et ses options - ... 	
<p>2. Compléter des formulaires courants rédigés en langues étrangères (bons de commande et documents de réservation, garantie, assurance, commandes, etc.)</p>	EE
<p>3. Rédiger des messages courants</p> <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
<p>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.)</p>	CL
<p>5. Transmettre à un tiers un message</p> <ul style="list-style-type: none"> - sous forme de mémo - oralement <p>Synthétiser une communication orale (conversation téléphonique, entretien, etc.) sous forme de mémo ou d'un bref rapport oral.</p>	CA/EE/EOEI/EOSI
<p>6. Tenir une conversation courante</p>	EOEI

Hôtelier-Restaurateur

Volet Restauration

1. Gérer par courriel* ou au téléphone * à l'aide de courriels-types et/ou de paragraphes-types : - des réservations (nombre de couverts, dates/heures, emplacement, demandes particulières...).	CA/CL/EE/EOEI/EOSI
2. Accueillir les clients - proposer les services vestiaire ; - installer les clients ; - proposer la carte ; - donner des explications aux clients sur la composition des mets ; - conseiller les clients ; - enregistrer la commande et les souhaits particuliers du client (compétence à maîtriser) ; - transmettre un message au client (en provenance de la cuisine...) - servir les mets et les boissons ; - gérer le paiement (questions d'usage) ; - prendre congé des clients.	EOEI
3. Comprendre un menu	CL
4. Donner des informations sur les curiosités touristiques et autres de la région	EOEI/EOSI/EE

Volet Hôtellerie

1. Accueillir les clients - remplir les formalités d'admission du client (check-in), communiquer les informations utiles (horaires des repas, emplacement de l'ascenseur/du bar...) ; - informer les clients et répondre à leurs demandes sur les facilités qu'offre l'établissement et sur les activités qui y sont proposées ; - informer les clients et répondre à leurs demandes sur les curiosités de la région.	EOEI
2. Gérer par courriel* et au téléphone * à l'aide de courriels-types et/ou de paragraphes-types ; - des demandes d'information (chambres, prix, installations, services, situation...) - des réservations/annulations (+ confirmations).	CA/CL/EE/EOEI/EOSI
3. Transmettre des messages au client en vis-à-vis, par téléphone ou par mémo	EOEI/EOSI/EE
4. Clôturer le séjour du client (check-out) - remplir les formalités (check-out): récupération de la clé/carte, paiement, facture...	

<ul style="list-style-type: none">- poser les questions d'usage (satisfaction du client, utilisation du mini bar...)- répondre aux demandes du client (réservation d'un taxi, utilisation de la consigne...)- prendre congé du client.	EOEI
--	-------------

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

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

La compétence est considérée comme acquise lorsque le candidat a fourni à son interlocuteur un feedback indiquant qu'il comprend/ne comprend pas, est d'accord/n'est pas d'accord avec ce/cette dernier(e)et/ou le(s) document(s) à analyser.

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

La compétence est considérée comme acquise lorsque le candidat a retrouvé et compris les informations lui permettant de répondre à la tâche demandée.

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

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

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

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.