

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

Rue Adolphe Lavallée, 1

1080 Bruxelles

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

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

Tél : +32 (0)2 690 85 86

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

## Consignes d'examen

Cycle	2021-2022/2
Titre	CESS Technique de qualification
Matière	Langues Modernes I (4H)

## 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.

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

L'ensemble de la langue moderne I sera évaluée lors des épreuves de LM I de la formation commune. Ces consignes concernent donc les cours de **LM II** dans les OBG.

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.

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.

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](#)

### ●●● 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 : maximum 3 heures

Oral : +/- 20 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
- écouter 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

## ●●● Condition d'accès à l'examen oral

**Seuls les candidats ayant présenté l'examen écrit seront convoqués à l'examen oral.** Les convocations aux examens oraux se feront donc sur base des listes de présence à l'écrit. Les candidats seront convoqués ultérieurement par mail et/ou via le site internet à une date convenue par la Direction des Jurys pour présenter leur épreuve orale.

L'expression orale étant considérée comme une compétence essentielle en langue moderne, tout candidat ne se présentant pas à cette épreuve verra l'entièreté 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 : lexiques ou listes de vocabulaire, référentiels de grammaire ainsi que 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. 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.

## Évaluation et sanction des études

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

Les candidats sont évalués sur chacune des cinq UAA pour un total de 80 points, la pondération entre ces dernières étant répartie comme suit :

- Examen écrit (60%) :
  - lire pour (s')informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions ou des sentiments ➡ 20%
  - écouter 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%
- Examen oral (40%) :
  - parler sans interaction pour (s')informer et/ou faire agir ➡ 10%
  - parler en 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 un minimum de 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

Compétence à développer en compréhension à l'audition		
Comprendre les éléments pertinents globaux et de détail d'un message oral répondant aux caractéristiques générales du niveau listées dans le tableau ci-contre <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour (s')informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions et/ou des sentiments</li> <li>• dans des situations qui font sens pour l'élève</li> </ul>	Caractéristiques générales	
	Prévisibilité	Contenu pas entièrement prévisible
	Sphère	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sphère personnelle et sociale</li> <li>• vie sociale et culturelle</li> <li>• sujets concrets de la vie courante</li> </ul>
	Etendue des sujets	environnement au sens large (ce qui me concerne, ce qui concerne les autres) et ce pour quoi j'ai un intérêt personnel dans le monde dans lequel je vis ; opinions, impressions, sentiments)
	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

Compétence à développer en compréhension à lecture		
Comprendre les éléments pertinents globaux et de détail d'un message écrit répondant aux caractéristiques générales du niveau listées dans le tableau ci-contre <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour (s')informer et/ou (faire) agir et/ou comprendre des opinions et/ou des sentiments</li> <li>• dans des situations qui font sens pour l'élève</li> </ul>	Caractéristiques générales	
	Prévisibilité	Contenu pas entièrement prévisible
	Sphère	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sphère personnelle et sociale</li> <li>• vie sociale et culturelle</li> <li>• sujets concrets de la vie courante</li> </ul>
	Etendue des sujets	environnement au sens large (ce qui me concerne, ce qui concerne les autres) et ce pour quoi j'ai un intérêt personnel dans le monde dans lequel je vis ; opinions, impressions, sentiments)
	Formulation	sans équivoque (pas de jeux de mots, pas de second degré)

## Documents utilisés lors de l'évaluation en CA et CL :

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
- audioguide
- spot publicitaire
- bulletin d'information
- selfie-vidéo
- itinéraire détaillé
- instruction/consigne

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.

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

- carte postale/courriel
- lettre
- article de presse
- site web touristique/page web
- CV/Lettre de motivation
- document administratif
- horoscope
- extrait de conte/nouvelle/roman/BD
- brochure/publicité
- mode d'emploi
- consigne/règlement/procédure
- affiches publicitaires

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

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

Production demandée lors de l'évaluation en EE :

Une production écrite dans la langue étrangère choisie de **minimum 175 mots** sur un des deux sujets proposés lors de l'épreuve. 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.

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

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

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

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

## Production demandée lors de l'évaluation en EO:

Il s'agira d'un mélange d'expression **EN et SANS** interaction. L'examen oral se déroulera en deux parties.

Pour la première partie, sans interaction, le candidat devra se présenter (caractéristiques personnelles, activités/hobbys, parcours, ...) mais également décrire ses ambitions et expliquer comment il compte les réaliser, comment il a opté pour ce projet, quels sont ses espoirs, ... Des questions pourront être posées par l'examineur pendant et après cette première partie dans la langue étrangère choisie.

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

### ●●● II. Champs thématiques

	<b>Prérequis</b>	<b>Niveau du champ thématique requis au 3<sup>ème</sup> degré TQ (4h/s)</b>
<b>1. Caractérisation personnelle</b>	Élargir les sous-champs développés dans le(s) degré(s) précédent(s): o amis o quelques noms de métiers courants  Aborder les sous-champs : o traits de caractère les plus courants o forces, faiblesses et aptitudes o nuances de couleurs (clair et foncé)	Élargir les sous-champs développés dans le(s) degré(s) précédent(s) : o aspect physique : caractéristiques particulières o métiers o traits de caractère courants o forces, faiblesses et aptitudes o vêtements  Aborder les sous-champs suivants : o identité culturelle (pays et culture d'origine, provenance) o titres et appellations
<b>2. Habitat, environnement</b>	Élargir le sous-champ : o bâtiments et lieux du quartier o mobilier  Aborder les sous-champs : o habitation (équipement de base) o quelques gestes écologiques	Élargir les sous-champs : o mobilier, équipement o le quartier  Aborder les sous-champs: o dimensions o écologie o différents quartiers d'une ville o paysages, milieux naturels, phénomènes naturels



<p><b>3. Vie quotidienne</b></p>	<p>Élargir le sous-champ : o activités routinières (à la maison, à l'école, en vacances)</p> <p>Aborder les sous-champs : o argent de poche o jobs d'étudiants</p>	<p>Élargir les sous-champs : o argent de poche o jobs d'étudiants</p>
<p><b>4. Loisirs</b></p>	<p>Aborder les sous-champs : 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>	<p>Élargir les sous-champs : 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</p>
<p><b>5. Voyages</b></p>	<p>Élargir les sous-champs : o itinéraires o lieux de vacances et d'hébergement o activités liées aux vacances</p> <p>Aborder les sous-champs : 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>	<p>Élargir les sous-champs: 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> <p>Aborder les sous-champs: o incidents o trafic</p>
<p><b>6. Relations avec les autres</b></p>	<p>Élargir les sous-champs : o types de relations avec l'entourage o actions liées aux relations avec l'entourage</p>	<p>Aborder le sous-champ : o quelques mots de base liés au « vivre ensemble » (entraide, (non)respect des biens et des personnes...)</p>

<p><b>7. Santé et bien-être</b></p>	<p>Élargir les sous-champs :  o parties du corps  o état de santé  o maux, symptômes, conseils et remèdes courants</p> <p>Aborder les sous-champs :  o quelques intervenants, lieux, objets et actions en lien avec la santé et le bien-être  o état d'esprit</p>	<p>Aborder le sous-champ :  o hygiène de vie et prévention</p>
<p><b>8. Enseignement et apprentissage</b></p>	<p>Élargir les sous-champs :  o activités liées à la vie scolaire  o consignes liées à l'apprentissage  o options et cours suivis</p> <p>Aborder les sous-champs :  o étapes du cursus scolaire  o TICE</p>	<p>Élargir les sous-champs développés dans le(s) degré(s) précédent(s)</p>
<p><b>9. Achats et services</b></p>	<p>Élargir les sous-champs :  o articles de consommation courante (alimentaires, vestimentaires)  o lieux, objets, intervenants et actions liés aux achats</p> <p>Aborder les sous-champs :  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>	<p>Élargir les sous-champs :  o articles de consommation  o lieux, objets, intervenants et actions liés aux achats et aux services (notamment d'urgence)</p> <p>Aborder le sous-champ :  o modes de paiement</p>
<p><b>10. Nourriture et boissons</b></p>	<p>Élargir les sous-champs :  o aliments et boissons  o lieux, objets intervenants et actions liés à la nourriture et aux boissons</p> <p>Aborder le sous-champ :  o saveurs des aliments</p>	<p>Élargir les sous-champs :  o aliments et boissons  o saveurs et caractéristiques des aliments</p> <p>Aborder le sous-champ:  o différents plats qui composent un menu</p>

<b>11. Météo et climat</b>	Aborder le sous-champ : o vêtements et accessoires liés aux conditions météorologiques	Aborder le sous-champ : o la météo – prévisions météorologiques
<b>12. Division du temps</b>	Élargir les sous-champs : o unités de temps o fréquence des évènements	Élargir le sous-champ : o unités de temps  Aborder le sous-champ : o chronologie d'évènements du présent, du passé et du futur

### ●●● III. Compétences professionnelles

#### Agent Accueil et Tourisme

Compétences professionnelles	Compétence(s) exercée(s)
<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> <p>- Accueillir un client</p> <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> <li>• 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.</li> <li>• fournir les informations complémentaires utiles pour traiter la demande</li> <li>• Donner un renseignement simple concernant une destination, un prix, un site touristique, etc</li> </ul> <p>- Donner des informations relatives aux activités coordonnées par l'office du tourisme (informations locales et régionales), par les maisons du tourisme :</p>	<b>EOEI</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• les sites historiques et naturels, les lieux culturels (musées, cinémas, théâtres, etc.)</li> <li>• les hôtels, restaurants, gîtes, etc. (prix, situation, standing, etc.)</li> <li>• 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 ...)</li> </ul> <p>- Situer des lieux et institutions (institutions publiques, banques, hôtels de ville, services de police, services postiers, gares, restaurants, infrastructures sportives, etc.)</p> <p>- Rendre compte d'un contact, d'une réservation, avec référence éventuelle à un support écrit (catalogue, listing, promotion en cours, etc.)</p> <p>- Utiliser le lexique technique courant des secteurs des loisirs, transports, hôtellerie, etc.</p> <p>- Fixer, demander, postposer, annuler un rendez-vous, une commande</p> <p>- Demander les renseignements nécessaires à l'envoi d'un document</p> <p>- Lire et commenter le descriptif d'un voyage et ses options</p> <p>- ...</p>	<b>EOEI</b>
<p><b>2. Compléter des formulaires courants</b> rédigés en langues étrangères (bons de commande et documents de réservation, garantie, assurance, commandes, etc.)</p>	<b>EE</b>
<p><b>3. Rédiger des messages courants</b></p> <p>- par adaptation de lettres-types</p> <p>- par sélection de paragraphes-types :</p> <p>-sélectionner les lettres-types (ou paragraphes types) adaptées à la situation;</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>	<b>CL/EE</b>
<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>	<b>CL</b>
<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>	<b>CA/EE/EOEI/EOSI</b>
<p><b>6. Tenir une conversation courante</b></p>	<b>EOEI</b>

## 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> <li>- fixer, demander, postposer, 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>	<p><b>CA/EOEI</b></p>

## Technicien de bureau

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>	<p><b>EOEI</b></p>
<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>- mener un entretien</li> <li>- appliquer les usages téléphoniques et les règles de courtoisie</li> <li>- assurer le suivi.</li> </ul> <p>S'exprimer couramment et succinctement dans diverses situations de communication. Par exemple:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- commander des biens ou des services</li> <li>- réserver</li> <li>- prendre rendez-vous</li> <li>- annuler</li> <li>- demander des renseignements</li> <li>- laisser un message sur répondeur</li> </ul>	<p><b>CA/EOEI/EOSI</b></p>
<p><b>3. Trier les documents internes et externes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>	<p><b>CL</b></p>
<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 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>	<p><b>CA/EOEI</b></p>
<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>	<p><b>CA/EOEI/EOSI</b></p>
<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> <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>	<p><b>EOEI/EOSI/CL/EE</b></p>
<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>	<p><b>CL/EE</b></p>
<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>	<p><b>CL/EE</b></p>

#### ●●● 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](#)

#### ●●● V. 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

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

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

<b>Message</b>	<b>Langue</b>
- La tâche est-elle entièrement réalisée ? - Les interventions répondent-elles à la logique du discours ? Dans le cas d'une simulation, sont-elles vraisemblables ?	- Richesse (structures grammaticales, vocabulaire) - Prononciation - Aisance - Correction
<b>Qualité de l'interaction</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Prise d'initiative et réaction à l'imprévu<ul style="list-style-type: none"><li>o Le candidat prend-il l'initiative, relance-t-il la conversation ? (+)</li><li>o Le candidat réagit-il de façon minimale ? (-)</li><li>o Le candidat sait-il réagir à l'imprévu ? (+)</li><li>o A-t-il du mal à réagir à l'imprévu ? (-)</li></ul></li><li>• Utilisation de stratégies pour s'exprimer et pour comprendre<ul style="list-style-type: none"><li>o Le candidat utilise-t-il des stratégies qui lui permettent de maintenir le dialogue/de faire passer son message ? (+)</li><li>o Sait-il demander l'aide de son interlocuteur, le cas échéant ? (+)</li><li>o Se bloque-t-il quand il ne comprend pas ou doit-il faire répéter/demander de l'aide très régulièrement ? (-)</li><li>o Le candidat réduit-il son message de manière excessive ? Evite-t-il certains points ? Abandonne-t-il son idée ? (-)</li></ul></li></ul>	



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