

**COMMUNAUTE FRANCAISE**  
**MINISTERE DE L'EDUCATION, DE LA RECHERCHE ET DE LA FORMATION**  
**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**LANGUE : NÉERLANDAIS ( ANGLAIS/ALLEMAND)**  
**TECHNICIEN DE BUREAU -U. F. 2.**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR**

<p><b>CODE : 73 01 (02-03) 76 U21 D1</b> <b>DOMAINE DE FORMATION : 705</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 27 juillet 2001**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

# LANGUE : NÉERLANDAIS ( ANGLAIS/ALLEMAND) TECHNICIEN DE BUREAU -- U. F. 2

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR

## ◆ FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

### 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 de formation 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 de formation vise à:

- ◆ contribuer à l'enrichissement de la personnalité de l'individu, au développement de son intelligence et de son sens social;
- ◆ initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture;
- ◆ permettre l'acquisition d'un outil de communication et d'un outil d'information culturelle;
- ◆ être un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle;

En outre, elle doit amener l'étudiant à:

- ◆ comprendre, connaître et utiliser activement une langue de communication orale et écrite simple, dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et du travail de bureau, en relation avec les notions, les fonctions les champs thématiques abordés;
- ◆ rédiger la correspondance commerciale de base dans la langue cible.

## 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

### 2.1. Capacités

Maîtriser les capacités terminales de l'UF1 ( langue cible) pour technicien de bureau, à savoir:

- ◆ comprendre, connaître et utiliser activement les éléments de base d'une langue de communication orale et écrite, dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante du travail du bureau, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés;
- ◆ se familiariser avec la correspondance commerciale de base dans la langue cible.

## 2.2. Titre(s) pouvant en tenir lieu

- ◆ Attestation de réussite de l'UF1 (langue cible) pour “ technicien de bureau ”;
- ◆ Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à celui de l'UF1 (langue cible) pour “ technicien de bureau ”.

## 3.HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue .....	CG	A	80
3.2. Part d'autonomie		P	20
Total des périodes			100

## 4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, ponctuation, éléments paralinguistiques), les étudiants seront capables de:

- ◆ comprendre les messages oraux;
- ◆ comprendre des messages écrits;
- ◆ s'exprimer oralement;
- ◆ s'exprimer par écrit.

### 4.1. Objectifs spécifiques

#### ◆ Compréhension à l'audition

L'étudiant doit être capable de comprendre les détails de messages oraux utilisés dans le travail de bureau (dialogue, conversation téléphonique, etc.), choisis pour leur relative simplicité, dits un débit normal.

#### ◆ Expression orale

L'étudiant doit être capable de participer à une conversation courante, en relation avec le travail du bureau, même s'il commet encore de nombreuses erreurs morphosyntaxiques, phonétiques et prosodiques.

#### ◆ Compréhension à la lecture

L'étudiant doit être capable de comprendre dans le détail des messages écrits authentiques relativement courts (formulaires, lettre, etc.) utilisés dans le travail du bureau.

#### ◆ Expression écrite

L'étudiant doit être capable de:

- ◆ rédiger des documents écrits (lettres, demandes de renseignements, formulaires, etc.) en tenant compte du degré de correction formelle attendue d'une communication écrite, s'il échet en consultant les ouvrages de référence appropriés.

## **THÈMES SPÉCIFIQUES SUGGÉRÉS (BANQUE DE DONNEES COMMUNE A L'U.F. 1 ET A L'U.F.2)**

*Les thèmes spécifiques susmentionnés, y compris la correspondance commerciale sont extraits de la liste de thèmes de communication suggérée par le conseil de l'Europe.*

*Cette liste ne décrit pas de manière explicite les objectifs didactiques. En outre, la succession de thèmes est totalement arbitraire et ne reflète donc aucune hiérarchie ou classification significative, par exemple pour la disposition séquentielle de matériel didactique.*

*Il importe toutefois de déterminer en termes de comportement langagier oral et écrit ce dont l'étudiant doit être capable en rapport avec chacun de ce thème. Il est entendu que les thèmes abordés le seront de manière récurrente en relation avec le niveau linguistique visé au travers des objectifs spécifiques*

### **LISTE DES THÈMES DE COMMUNICATION SUGGÉRÉS.**

1. Données personnelles;
2. habitat;
3. environnement;
4. voyages et circulation;
5. nourriture et boisson;
6. achats, marchandises;
7. services;
8. travail et profession;
9. enseignement, formation;
10. relations personnelles, contacts avec autrui.

<b>1. Données personnelles</b>	
Nom prénom, adresse, numéro de téléphone, lieu, date de naissance, âge, sexe, état civil, composition de la famille, nationalité, origine	Fournir oralement et/ou par écrit les renseignements nécessaires relatifs à sa personne et pouvoir donner au demandeur des informations à propos d'autrui; épeler le cas échéant.
Profession	Cité sa profession et le nom de son employeur.
Religion et opinions philosophiques	Mentionner différentes religions ou croyances, différents lieux de culte, etc..
Membres de la famille	Décrire la cellule familiale et les parents proches, exprimer ses sympathies et antipathies.
Centres d'intérêt et hobbies	Parler de ses centres d'intérêt, de ses hobbies et préférences.
Caractère, tempérament	Décrire le caractère ou l'humeur des autres.
Aspect physique	Décrire l'apparence extérieure de quelqu'un.
<b>2. Habitat</b>	
Type d'habitation, de logement	Décrire son lieu d'habitation, le type de maison, préciser si on est locataire ou propriétaire; interroger les autres à ce propos.
Composition de l'habitation	Parler et interroger à propos des différentes parties de l'habitation (pièces, le jardin, garage, etc.); situer cette habitation; décrypter des petites annonces.
Location, hébergement	S'informer des conditions de logement; réserver une chambre; dire la chambre que l'on désire;

	remplir le formulaire d'inscription ; s'informer des prix, des heures de repas, etc. ; demander à être réveillé.
Séjours à l'extérieur	Trouver des informations dans un prospectus.
<u>3. Environnement</u>	
Quartier, ville, région, pays	Échanger des informations sur l'environnement.
Climat, temps, conditions climatiques	Caractériser le climat d'une région déterminée ; parler du temps et des différentes saisons ; extraire l'information des bulletins météorologiques.
<u>4. Voyages et circulation</u>	
Orientation	Indiquer et demander le chemin, éventuellement à partir de cartes routières.
Déplacements quotidiens	Expliquer comment on se rend à son travail, à son école, etc. (moyens de communication, durée du trajet, distance parcourue) ; demander ces informations aux autres.
Vacances, voyages, tourisme	Dire ou demander où, quand et comment on part en vacances ; parler de voyages précédents ou de projets ; s'informer et informer à propos des curiosités locales.
Transports publics	S'informer et informer au sujet de l'utilisation des transports publics, des horaires etc., de l'achat de tickets, de la recherche d'objets perdus, de l'enregistrement et de la reprise des bagages ; comprendre des avis importants (textes écrits ou appels via haut-parleurs).
Transport personnel ou privé	S'informer et informer à propos des routes, des rues, du code de la route, des possibilités de parking, de la location de voitures ; s'orienter à l'aide de panneaux routiers ; comprendre des informations transmises par les médias.
Passage de la douane, d'une frontière	Dire si oui ou non on a quelque chose à déclarer.
Documents de voyages, de circulation, de séjour	Comprendre quels documents de circulation, de séjour seront réclamés lors d'un contrôle ; demander quels documents sont nécessaires, où et comment se les procurer.
<u>5. Nourriture et boissons</u>	
Se nourrir	Dire où et quand on veut boire ou manger.
L'alimentation, la restauration	S'enquérir dans un magasin ou dans un restaurant des vivres, aliments ou boissons les plus importants.
Se restaurer hors de chez soi (restaurant, café, bistrot)	Se renseigner quant aux différents endroits où l'on veut boire et manger ; réserver ; demander s'il reste encore une table de libre ; demander le menu et commander ; demander l'addition et payer.
Caractéristiques des aliments	Dire demander si cela plaît, ce que cela goûte.
<u>6. Achats, marchandises</u>	
Faire des achats	Recevoir ou fournir des informations en relation avec l'achat d'un produit ; savoir préciser le type, la quantité, la mesure, le poids.
Les prix, les modes de paiement	S'informer des prix, des réductions ; payer, réclamer la monnaie.

<u>7. Services</u>	
Poste	Trouver un bureau de poste ou une boîte aux lettres; envoyer des lettres et des colis; acheter des timbres; transférer de l'argent; éventuellement utiliser la poste restante.
Télégraphe, téléfax	Envoyer un télégramme; s'informer du prix et de la date d'arrivée; adresser un fax.
Téléphone (avec ou sans répondeur)	Trouver une cabine téléphonique et/ou un annuaire téléphonique; se servir d'un téléphone (y compris avec répondeur); demander et renseigner un numéro de téléphone; prendre contact avec son interlocuteur et se présenter; utiliser les services spécialisés.
Banque, bureau de change	Déposer ou encaisser de l'argent, etc.
Police, gendarmerie	Trouver le bureau de police ou de gendarmerie; appeler la police ou la gendarmerie, faire une déposition; payer une amende.
Secours	Appeler à l'aide, porter secours; contacter et utiliser les services de secours.
Prévoyance routière, réparations	Avertir le service de prévoyance routière ou le garage en cas de panne ou d'accident; expliquer la panne, faire remorquer le véhicule.
<u>8. Travail et profession</u>	
Profession, fonction	Dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce; la décrire et la commenter.
Lieu de travail	Dire et demander où et chez qui on travaille, commenter.
Conditions de travail	S'informer et parler de son horaire, de ses loisirs, de sa position hiérarchique, de ses collègues; exprimer si on est membre d'une organisation professionnelle, etc..
Rémunérations	Dire et demander combien on gagne.
Formation professionnelle et carrière	Donner des informations et des explications à propos de la formation reçue, désirée et exigée, des perspectives d'avenir, du problème du chômage, du désir de postuler un autre emploi, etc..
<u>9. Enseignement, formation</u>	
Écoles et études	Parler de la formation scolaire dont on a bénéficié, de la formation pour adultes, etc..
Examens, diplômes	Citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare.
<u>10. Relations personnelles, contacts avec autrui</u>	
Nature des relations personnelles	Fournir ou obtenir des informations sur les personnes connues ou des relations; exprimer ses sympathies, ses antipathies.
Invitations, rendez-vous	Fixer un rendez-vous à quelqu'un; inviter ou rendre visite; proposer, accepter ou refuser une invitation.
Correspondance	Dire ou demander avec qui on correspond; inviter quelqu'un à écrire; demander de quoi écrire;

	écrire de courtes lettres personnelles ou des cartes postales.
Associations, groupes	Dire si on est membre d'une association, et la citer; en décrire les activités; interroger autrui à ce propos.

### THEMES SPECIFIQUES A LA CORRESPONDANCE COMMERCIALE (BANQUE DE DONNEES)

- ◆ demande (liste de prix, délai de livraison, conditions, etc.);
- ◆ lettre accompagnant un prospectus, un fascicule, un catalogue, lettre jointe à une offre;
- ◆ offre:
  - ◆ offre ferme, sans engagement;
  - ◆ information sur article;
  - ◆ mode de paiement;
  - ◆ garantie;
  - ◆ etc.,
- ◆ réponse à une offre;
- ◆ demande de références;
- ◆ réponse à une demande de références;
- ◆ excuses ( retard de livraison, erreur de facture, etc.);
- ◆ réponse à une réclamation;
- ◆ rappels:
  - ◆ lettre envoyée à l'occasion d'une foire, d'une exposition, d'un salon, etc.;
  - ◆ invitation;
  - ◆ produits et articles exposés;
  - ◆ emplacement du stand;
  - ◆ relance du client après la foire,
- ◆ informations:
  - ◆ offre spéciale (prix anniversaire, soldes, liquidation, etc.);
  - ◆ baisse de prix (conditions d'achat avantageuses);
  - ◆ augmentation de prix;
  - ◆ conditions de vente et de livraison,
- ◆ formules employées couramment:
  - ◆ pièce jointe;
  - ◆ appels téléphoniques;
  - ◆ réponse;
  - ◆ regrets;
  - ◆ confirmation;
  - ◆ remerciements;
  - ◆ affaire réglée;
  - ◆ dossier classé;
  - ◆ salutations;
  - ◆ réponse positive;
  - ◆ prise de contact;
  - ◆ réponse négative;
  - ◆ rendez-vous;
  - ◆ accord;
  - ◆ demande d'autorisation;
  - ◆ information importante;
  - ◆ etc.

## **THEMES SPECIFIQUES A LA CONVERSATION TELEPHONIQUE (BANQUE DE DONNEES)**

- ◆ réception d'un appel téléphonique (accueillir, répondre, transférer un appel, faire patienter, clôturer, etc.);
- ◆ demande de renseignements et/ou d'explications;
- ◆ échange d'informations;
- ◆ prise de note d'un message;
- ◆ réclamations diverses (dérangements, etc.);
- ◆ réservations (voyage, logement, moyens de transport, etc.);
- ◆ commande de produits et/ou services;
- ◆ achats, ventes;
- ◆ " phone banking ";
- ◆ obtention d'un raccordement ( nouvelle ligne, etc.);
- ◆ utilisation de la messagerie vocale;
- ◆ utilisation de la visioconférence;
- ◆ message d'erreur;
- ◆ etc..

## **5. CAPACITES TERMINALES**

A l'issue de l'unité de formation, l'étudiant maîtrisera les compétences suivantes de l'oral et de l'écrit:

- ◆ comprendre, connaître et utiliser activement une langue de communication orale et écrite simple, dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et des travaux de bureau, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés;
- ◆ rédiger la correspondance commerciale de base dans la langue cible.

**Pour la détermination du degré de maîtrise**, il sera essentiellement tenu compte de l'aptitude de l'étudiant à:

- ◆ **en compréhension l'audition,**
  - ◆ comprendre les détails d'un message enregistré, même s'il lui faut demander à le réécouter plusieurs fois;
  - ◆ comprendre, en présence d'un interlocuteur l'essentiel d'une conversation ayant un rapport direct avec le travail de bureau, même s'il peut être obligé de demander de répéter et de se faire expliquer les mots inconnus.
- ◆ **en compréhension à la lecture,**
  - ◆ comprendre des documents écrits authentiques ayant un rapport direct avec le travail de bureau, même s'il lui faut encore recourir fréquemment au dictionnaire.
- ◆ **en expression orale,**
  - ◆ participer activement à une conversation dans le cadre du travail de bureau, même s'il commet encore des erreurs morphologiques et syntaxiques.
- ◆ **en expression écrite,**
  - ◆ rédiger un message écrit ayant un rapport direct avec le travail de bureau (formulaire, lettre, rapport, etc.), les erreurs morphosyntaxiques étant tolérées à condition que les intentions de l'auteur restent compréhensibles.

## **6. CHARGE(S) DE COURS**

Un enseignant.

## **7. 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 de formation.