

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE
ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE REGIME 1

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE DE FORMATION

**LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A
L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UF 6**

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

CODE : 73 XX 96 U32 D1
DOMAINE DE FORMATION : 706
DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 26 juin 2008,
sur avis conforme de la Commission de concertation**

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR – UF6

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

1. FINALITÉS 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 permettre à l'étudiant :

- ◆ d'utiliser les bases de la langue étrangère dans des situations courantes de la vie professionnelle de manière plus naturelle et nuancée ;
- ◆ de percevoir divers faits, comportements, éléments du métalangage et points de repère utiles pour communiquer dans la langue cible ;
- ◆ d'acquérir un outil de communication et d'information culturelle ;
- ◆ de disposer d'un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à :

- ◆ la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue de communication orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- ◆ la maîtrise de stratégies langagières relevant d'un bon niveau de base de la langue (questionnements et réponses spontanés, reformulation, capacité d'autonomie dans des situations professionnelles courantes, participation active à des conversations dans le cadre du travail), même si certaines erreurs trahissent encore son origine linguistique propre.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

à partir de situations de communication interactive, **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 de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;
- ◆ la maîtrise de stratégies langagières de questionnement spontané, de reformulation, de prise de parole en public), même si certaines erreurs trahissent son origine linguistique propre.

en compréhension à l'audition

- ◆ comprendre des messages oraux élaborés et variés, quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail ou utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré ;
- ◆ comprendre l'essentiel d'exposés en lien avec le domaine concerné ;
- ◆ comprendre des instructions générales (commandes, sécurité, organisation du travail, ...).

en compréhension à la lecture

- ◆ comprendre des messages écrits de la vie courante ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles (extraits de catalogue, extraits de revue spécialisée, comptes-rendus), liées au domaine considéré, en recourant éventuellement au dictionnaire.

en expression orale

- ◆ échanger des informations simples dans des situations courantes de la vie quotidienne et professionnelle ;
- ◆ s'exprimer de manière simple, même si l'on commet encore quelques erreurs au sujet d'expériences, d'événements et de projets personnels ;
- ◆ participer à un entretien de type professionnel ;
- ◆ prendre la parole en public pour une communication brève et bien préparée.

en expression écrite

- ◆ rédiger un écrit à l'intention de partenaires commerciaux ;
- ◆ rédiger, en ayant recours au dictionnaire, un compte-rendu d'une réunion professionnelle à laquelle on a assisté.

2.2 Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'UF **73XX95U32D1** « **Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur- UF 5** » classée dans l'enseignement supérieur économique de type court et de promotion sociale.

Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant au niveau B1 du cadre européen commun de référence pour les langues (CECR).

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur-UF6	CG	A	64
3.2. Part d'autonomie:		P	16
Total des périodes			80

4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques) et par un travail d'autodidacte en recourant, notamment, au mode de formation en ligne, l'étudiant sera capable :

- ◆ de participer de manière spontanée à des réunions en disposant du vocabulaire suffisant, même si l'on marque de rares hésitations et si l'on utilise des périphrases sur des sujets familiers personnels et professionnels ;
- ◆ d'utiliser à l'écrit et à l'oral de manière nuancée et adéquate un répertoire de structures courantes dans des situations prévisibles tout en observant un degré élevé de correction;
- ◆ de discourir de manière compréhensible dans une langue standard, même si des pauses pour chercher ses mots et ses phrases et pour se corriger sont encore présentes, particulièrement dans les séquences plus longues ;
- ◆ d'engager, de soutenir et de clore une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel en tête-à-tête ou au téléphone.

En particulier, pour ce qui concerne chacune des quatre compétences langagières, l'étudiant doit être capable:

en compréhension à l'audition,

- ◆ de capter et comprendre des messages oraux authentiques de la vie courante (TV, radio, chat, entretien, réunion, conversation d'affaires) ainsi que des messages variés (exposés, argumentations, instructions) utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine concerné et ceci dans des contextes réels ;
- ◆ d'identifier, en percevant les nuances, les informations essentielles contenues dans une discussion assez longue qui le concerne ou concerne son travail, à condition que la langue utilisée soit la langue standard.

en compréhension à la lecture,

- ◆ de comprendre des messages écrits de la vie courante (journaux, revues spécialisées, courrier professionnel, ...), ainsi que des messages authentiques variés, utilisés dans le cadre de situations professionnelles (directives, lettres formelles, extraits de catalogues, enquêtes, sondages,...), liées au domaine considéré (technique, scientifique, économique, social,...).

en expression orale,

- ◆ de donner ou solliciter des avis et des opinions dans une situation professionnelle qui lui est familière ;
- ◆ de participer à des réunions lors desquelles la langue cible standard est utilisée ;
- ◆ d'argumenter de manière nuancée pour convaincre son interlocuteur ;
- ◆ de donner, de manière nuancée, son opinion personnelle sur un article, un exposé, un entretien, un documentaire en relation avec le domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, ...).

en expression écrite,

- ◆ de rédiger une lettre, un e-mail, un bref rapport de réunion relatifs à des situations familières de la vie professionnelle tout en utilisant le niveau de langue adéquat ;
- ◆ de rédiger de courtes notes (messages téléphoniques, annotations, mémos) en utilisant des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (technique, scientifique, économique, social, ...) et ceci à l'intention de collègues allophones ;
- ◆ de recourir de manière appropriée au dictionnaire et à un ouvrage syntaxique.

Champs thématiques et comportements langagiers

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous (thèmes généraux et thèmes spécifiques).

Ces listes ne décrivent pas de manière explicite les objectifs didactiques. En outre, la succession des thèmes est totalement arbitraire et ne reflète donc aucune hiérarchie ou classification significative, par exemple pour la disposition séquentielle du matériel didactique.

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

1. THEMES GENERAUX	
1. <i>Données personnelles</i>	
◆ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	◆ participer à une conversation générale en y parlant de son environnement familial, social et professionnel
◆ Centres d'intérêt et hobbies	◆ participer activement à une conversation générale sur les loisirs
◆ Aspect physique	◆ donner une description détaillée de l'aspect physique et du caractère de quelqu'un
2. <i>Services</i>	
◆ Communication	◆ formuler une réclamation ou une plainte

(téléphone, correspondance écrite, électronique, ...)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ relayer le mécontentement des clients ◆ formuler des félicitations ou des remerciements ◆ participer à l'élaboration de questionnaires, de formulaires,...
◆ Banque et assurances	◆ exposer un problème oralement ou par écrit, de manière argumentée
◆ Secours (ambulance, police, pompiers)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ faire une déposition ◆ témoigner des faits advenus
◆ Information routière, pannes, services	<ul style="list-style-type: none"> ◆ donner une description détaillée d'un problème, ◆ donner des instructions
<i>3. Nourriture et boissons</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ conseiller le client dans le choix des mets, des vins, des boissons ◆ préciser des modes de cuisson, de préparation ◆ réagir à des compliments ou à des plaintes ◆ décrire une recette ◆ exprimer une incompatibilité alimentaire
<i>4. Santé et hygiène</i>	
◆ Etat de santé, hygiène, besoins physiques, maladies, accidents	◆ expliquer les implications éventuelles de l'état de santé sur le style de vie
<i>5. Perception et activité sensorimotrice</i>	
◆ Organisation spatio-temporelle	<ul style="list-style-type: none"> ◆ argumenter sur le choix d'un itinéraire ◆ planifier une activité et justifier cette planification
◆ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	◆ décrire avec précision ce que l'on perçoit
◆ Actes et gestes	◆ donner, en termes précis, des instructions relatives au maniement des objets
<i>6. Relations personnelles, contacts avec autrui</i>	
◆ Nature des relations personnelles	◆ justifier de manière précise ses sympathies, antipathies
◆ Invitations, rendez-vous	◆ participer activement à une réunion en relation avec un domaine « familial »
<i>7. Travail et profession, vie en entreprise</i>	
◆ Profession, fonction, rémunération	<ul style="list-style-type: none"> ◆ décrire les avantages et les inconvénients d'un métier, d'une profession, d'une fonction ◆ s'enquérir/donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux ◆ rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ préparer un entretien d'embauche
◆ Lieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> ◆ expliciter les conditions de travail
◆ Contacts téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> ◆ prendre part à une conversation sur des sujets d'ordre professionnel
◆ Activité de la société	<ul style="list-style-type: none"> ◆ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux ◆ expliciter l'organigramme de la société
◆ Organisation du travail, sécurité	<ul style="list-style-type: none"> ◆ discuter d'un planning de travail ◆ consulter et commenter une réglementation, des directives,...

	2. THEMES SPECIFIQUES
	I. Domaine tourisme, loisirs et relations publiques
1. Accueil et prise en charge du client	<ul style="list-style-type: none"> ◆ réagir positivement à des plaintes, proposer une solution ◆ expliquer le fonctionnement de certains appareils ou éléments de mobilier ◆ donner au client les conseils les plus appropriés ◆ argumenter en vue de vendre un produit ou un service
2. Hébergement	<ul style="list-style-type: none"> ◆ détailler les différentes formules d'hébergement en citant leurs avantages et leurs inconvénients
3. Voyage et circulation	<ul style="list-style-type: none"> ◆ présenter les avantages et les inconvénients d'un moyen de transport ◆ argumenter le choix d'une route à suivre en fonction de critères culturels, historiques, de sécurité, de rapidité, ...
4. Environnement	<ul style="list-style-type: none"> ◆ conseiller ou déconseiller une activité en fonction de la météo ◆ argumenter le choix d'une destination
5. Sport et loisirs	<ul style="list-style-type: none"> ◆ expliquer les différentes modalités et conditions d'accès aux activités sportives et récréatives
6. Culture et civilisation	<ul style="list-style-type: none"> ◆ informer sur le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'une région que l'on souhaite visiter ◆ vanter les attraits d'un site, d'une région ◆ promouvoir la visite de tel ou tel patrimoine
7. Organisation de séminaires	<ul style="list-style-type: none"> ◆ comparer différentes offres ◆ rédiger un programme d'activités et planifier l'organisation de la journée ◆ recueillir les impressions, en ce compris, les doléances, en fin de journée ou de séminaire ◆ réagir de manière adéquate à une plainte

	II. Domaine du marketing
--	---------------------------------

1. Etudes de marchés	♦ participer à l'élaboration d'études (rédiger des questionnaires, interroger un public-cible,...)
2. Produit	♦ participer à des discussions concernant le produit
3. Prix	♦ participer à une discussion sur les coûts, les capacités de production et la demande
4. Distribution	♦ argumenter à propos des critères de choix d'un canal de distribution ♦ expliquer les changements et les nouveautés dans la distribution
5. Communication – marketing	♦ participer à la création d'un message publicitaire
6. Force de vente	♦ définir les critères de sélection du candidat idéal pour un poste
7. Comportement d'achat	♦ décrire les éléments essentiels de la législation relative à la protection du consommateur
8. Environnement marketing	♦ comparer les facteurs qui ont un impact sur l'entreprise
9. Stratégie marketing	♦ argumenter à propos du choix des objectifs, des moyens et du plan marketing mis en œuvre
10. Marketing international	♦ discuter des possibilités et des difficultés pour une entreprise de pénétrer un marché

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, à partir de situations de communication interactive, 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 nuancée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (technique, scientifique, économique, médical, social, ...), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés ;
- ♦ l'utilisation aisée de la langue cible lors d'échanges avec des collègues ou partenaires commerciaux.

en compréhension à l'audition,

- ♦ comprendre des messages oraux complexes et variés, quand un langage clair et standard est utilisé et que l'objet de la conversation est un sujet familier concernant le travail ou utilisé dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré ;
- ♦ comprendre l'essentiel d'exposés, de conférences en lien avec le domaine concerné ;
- ♦ comprendre des directives précises (règlement de travail, consignes de sécurité, organisation du travail, ...).

en compréhension à la lecture,

- ♦ comprendre l'essentiel de messages écrits de la vie courante ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles (extraits de catalogue, extraits de revue spécialisée, publicité, rapport d'activités), liées au domaine considéré, en recourant occasionnellement au dictionnaire.

en expression orale,

- ◆ participer à des réunions et échanger des informations nuancées dans le cadre de situations courantes de la vie quotidienne et professionnelle ;
- ◆ s'exprimer de manière spontanée, même si l'on commet encore quelques erreurs, au sujet d'expériences, d'événements et de projets personnels ;
- ◆ participer à un entretien de type professionnel ;
- ◆ prendre la parole en public pour un exposé portant sur sa spécialité et avec l'aide d'un support écrit reprenant les points principaux ou les mots-clés.

en expression écrite,

- ◆ rédiger une note détaillée à l'intention de partenaires commerciaux ;
- ◆ rédiger une lettre officielle (de réclamation, d'offre de services, de promotion d'un produit).

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte des critères suivants :

- ◆ le degré de précision de la compréhension,
- ◆ la variété du lexique utilisé,
- ◆ la correction morphosyntaxique,
- ◆ la spontanéité des interventions,
- ◆ le débit et le rythme de l'expression,
- ◆ le recours judicieux aux outils mis à sa disposition (dictionnaire, grammaire, ...).

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera 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 et des finalités particulières de l'unité de formation.