MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 3

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT
DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE

CODE : 73XX93U32D2

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 706
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 24 novembre 2016,

sur avis conforme du Conseil général

LANGUE EN SITUATION APPLIQUEE A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR - UE 3

ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT

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 et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication standard orale et écrite, utilisée dans des situations diversifiées de la **vie en entreprise** et dans des situations courantes de la **vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés,
- 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 se situe au niveau :

B1.1	B1.2
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 en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 2 ", à savoir la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication standard orale et écrite simple, utilisée dans des situations courantes de **la vie en entreprise** et de **la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), 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 un message simple exprimé dans une langue standard clairement articulée, utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;
- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre un message écrit simple utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- en interaction orale :
  - interagir (répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations et en émettre, faire des suggestions et réagir à des propositions, etc.) en utilisant les expressions adéquates pour répondre aux besoins de la vie socioprofessionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
  - échanger des idées et des informations sur des activités passées, présentes et/ou futures de la vie socioprofessionnelle,

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 :

dans un texte suivi, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un message cohérent simple relatif à une situation courante de la vie socioprofessionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.).

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité d'enseignement " Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur – UE 2" classée dans l'enseignement supérieur de type court.

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

la compréhension et l'utilisation active et spontanée d'une langue de communication standard orale et écrite, utilisée dans des situations diversifiées de la **vie en entreprise** et dans des situations courantes de la **vie professionnelle liées au domaine considéré** (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), 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 un message exprimé dans une langue standard, utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), à partir d'un support audio ou vidéo ;

- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre un message écrit utilisé dans le cadre d'une situation courante de la vie professionnelle liée au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;

- en interaction orale :
  - interagir (échanger des idées et des informations, réagir à des affirmations, faire des suggestions et réagir à des propositions, exprimer son accord ou son désaccord, etc.) en utilisant des termes et expressions liés à la vie socioprofessionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.),

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- 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,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

- en production écrite :

dans un texte suivi, en utilisant des connecteurs logiques et chronologiques et en respectant la morphosyntaxe,

  - produire un message cohérent en utilisant les termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.).

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte

- du degré de pertinence de la production,
- du degré de compréhension,
- de l'étendue du répertoire lexical,
- du degré de correction morphosyntaxique et orthographique,
- de la capacité à s'auto-corriger,
- 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,
- de l'originalité 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** et par un travail en autonomie en recourant notamment à divers modes de formation en ligne 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 :
  - comprendre des messages oraux et audio variés (différents locuteurs s'exprimant dans une langue standard, différents sujets et supports, etc.) relatifs à la vie socioprofessionnelle ainsi que des messages utilisés dans des situations courantes du domaine professionnel considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), notamment dans des contextes réels (bruit de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.) ;
  - extraire l'information essentielle de messages audio courants d'ordre professionnel ;
  - comprendre des indications et/ou des directives d'ordre professionnel ;
  - comprendre des messages téléphoniques (demandes de renseignements, plaintes, etc.)
  - inférer le sens de mots inconnus à partir du contexte.

- en compréhension de l'écrit :
  - comprendre des messages utilisés dans des situations de la vie en entreprise et dans des situations courantes de la vie professionnelle du domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.), par exemple des articles de presse, des courriels, des modes d'emploi, des schémas, des plans, etc. ;
  - trouver des renseignements spécifiques dans des documents courants d'ordre professionnel grâce à sa compréhension globale du texte ;
  - comprendre les principaux types de courriers professionnels (demandes d'information, commandes, confirmations, plaintes, etc.) ;
  - utiliser le sens général d'un texte pour inférer la signification de mots inconnus à partir du contexte.

♦ en interaction orale :

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

- intervenir dans des échanges sociaux, en utilisant les formules de politesse adéquates et des procédés appropriés pour commencer, poursuivre et terminer une conversation ;
- donner et suivre des directives et des instructions ;
- échanger des idées et des informations sur des sujets de la vie en entreprise ;
- 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 ;
- comprendre et utiliser des termes et des expressions propres au domaine de la vie professionnelle (dans le domaine considéré : économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.)[1] ;
- recourir de manière appropriée à des stratégies permettant de compenser les lacunes linguistiques pour répondre aux exigences de la communication,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production orale en continu :

en s'affranchissant d'un éventuel support écrit et en tenant compte du public cible,

- faire la présentation structurée d'un projet ;
- relater de manière fiable un événement de la vie socioprofessionnelle ;
- faire un bref exposé préparé sur un sujet relatif à la vie socioprofessionnelle,

en respectant la morphosyntaxe, avec une prononciation, une intonation et une accentuation clairement intelligibles.

♦ en production écrite :

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

- produire des messages variés et cohérents (par exemple, une note, un courriel, une lettre, un compte-rendu, etc.) en utilisant des termes et expressions d'usage dans les échanges professionnels ainsi que le vocabulaire spécifique au domaine considéré (économique, informatique, technique, scientifique, artistique, etc.) ;
- recourir à des stratégies de compensation et d'évitement qui permettent d'exécuter la tâche avec succès.

[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 de 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 et des spécificités 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. Services
3. Perception et activité sensorimotrice
4. Relations personnelles et contacts avec autrui
5. Enseignement et formation
6. Langues
7. Culture et société
8. Etc.

1. Données personnelles

▪ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, famille, nationalité, origine	▪ participer à une conversation générale et parler de son environnement familial, social et professionnel
▪ Centres d'intérêt et hobbies	▪ participer activement à une conversation générale sur les loisirs
▪ Aspect physique, caractère, tempérament	▪ donner une description de l'aspect physique et du caractère de quelqu'un

2. Services

▪ Communication (téléphone, correspondance écrite, électronique, etc.)	▪ formuler une réclamation ou une plainte ▪ relayer le mécontentement ou la satisfaction des clients ▪ formuler des félicitations ou des remerciements ▪ participer à l'élaboration de questionnaires, de formulaires, etc.
▪ Banque et assurances	▪ exposer un problème oralement ou par écrit, de manière argumentée

3. Perception et activité sensorimotrice

▪ Organisation spatio-temporelle	▪ argumenter sur le choix d'un itinéraire ▪ planifier une activité et justifier cette planification
▪ Perception sensorielle (vue, ouïe, odorat, goût, toucher)	▪ décrire ce que l'on perçoit
▪ Actes et gestes	▪ donner des instructions relatives au maniement des objets

4. Relations personnelles, contacts avec autrui

▪ Nature des relations personnelle	▪ exprimer et justifier ses sympathies, antipathies

5. Enseignement, formation

▪ Ecoles et études	▪ parler de formations scolaires et professionnelles
▪ Examens, diplômes	▪ citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare

6. Langues

▪ Connaissance, maîtrise, correction de la langue	▪ 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 ▪ prier l'interlocuteur de corriger les fautes
▪ Comprendre et se faire comprendre	▪ demander le sens d'un mot, d'une expression ▪ demander comment on peut formuler une idée ▪ demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser

7. Culture et société

▪ Relations sociales	▪ entrer en contact/relation en utilisant les expressions appropriées et conformes aux usages ▪ (s') informer à propos des règles d'usage
▪ Culture et société	▪ (s') informer à propos des traditions, des coutumes, des modes de pensée ▪ parler de thèmes de société, donner son opinion et s'enquérir de celle des autres

8. 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
▪ Rémunérations	▪ s'enquérir /donner des renseignements sur les rémunérations et les avantages sociaux
▪ Formation professionnelle	▪ donner des informations et des explications à propos des formations, des perspectives d'avenir, etc.
▪ Contacts téléphoniques	▪ fixer, changer ou refuser un rendez-vous ▪ prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre ▪ demander de répéter, de clarifier ▪ fournir ou demander des informations
▪ Courriers professionnels	▪ rédiger ou comprendre un courrier, un courriel, un rapport, etc. ▪ 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. ▪ donner et comprendre des consignes de sécurité ▪ lire et comprendre un mode d'emploi ▪ consulter et commenter une réglementation, des directives
▪ Activités professionnelles	▪ décrire l'organigramme de la société ▪ fournir ou demander des informations sur un produit ▪ comparer des produits, des services et argumenter à propos du choix de l'un d'entre eux ▪ passer une commande ▪ formuler ou traiter une plainte et y répondre ▪ confirmer ou demander confirmation ▪ faire ou accepter une offre ▪ présenter et/ou défendre un projet ▪ conduire un entretien, une réunion ▪ préparer et participer à un entretien d'embauche ▪ etc.

C. Thèmes spécifiques

1. Domaine informatique

▪ Ordinateurs	▪ décrire les différents types d'ordinateurs et présenter leurs avantages et inconvénients ▪ décrire les différentes composantes d'un PC et leur(s) fonction(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)
▪ Logiciels	▪ présenter les logiciels courants
▪ Réseaux	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux
▪ Systèmes	▪ comprendre et utiliser la terminologie liée aux systèmes
▪ Support technique	▪ comprendre et donner des directives
▪ Site internet	▪ présenter les différents éléments constitutifs d'un site
▪ etc.	▪ …

2. Domaine économique

▪ Comptabilité	▪ présenter brièvement les différents documents comptables (bon de commande, note d'envoi, bon de livraison, facture, note de crédit et débit, paiement), les comptes annuels, un bilan de société ▪ présenter un plan d'amortissement ▪ comparer les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des virements bancaires, des emprunts à court et à long terme ▪ comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,…) ▪ citer les principales rubriques des différents documents fiscaux (déclaration d'impôt, déclaration TVA) ▪ citer les différents types d'impôts et de taxes ▪ assurer l'interface entre les interlocuteurs pour élaborer les documents comptables de synthèse et les présenter ▪ répondre aux demandes d'informations et aux réclamations des clients ▪ décrire un inventaire ▪ citer les différents types de fraudes fiscales
▪ Assurances	▪ comprendre et remplir un formulaire (un PV, un constat de sinistre, …) ▪ présenter différents types de contrats ▪ présenter des conditions de couverture adaptées

	▪ répondre à une lettre de réclamation adressée à la compagnie d'assurances ▪ citer les différents types de fraudes à l'assurance
▪ Marketing	**A. Etudes de marché :** ▪ expliquer l'importance des études de marché pour une entreprise ▪ présenter les résultats d'une étude de marché, d'une enquête, d'un sondage, de statistiques **B. Produit :** ▪ préciser les caractéristiques d'un bon produit ▪ définir et classer un produit, en décrire les différentes phases et citer ses objectifs de développement ▪ décrire et expliquer le cycle de vie d'un produit ▪ expliquer en quoi la marque est importante sur le plan commercial comme sur le plan financier **C. Prix :** ▪ expliquer l'influence du prix d'un produit sur le consommateur en fonction de la stratégie choisie **D. Distribution :** ▪ citer les différents circuits et méthodes de distribution ▪ expliquer la finalité d'une démarche de distribution dans une stratégie de marketing. Comment évaluer la qualité d'une démarche de distribution ? ▪ expliquer les critères de choix d'un canal de distribution ▪ expliquer l'impact d'internet sur les modes de distribution **E. Communication-marketing :** ▪ expliquer la finalité de la communication dans la stratégie de marketing ▪ identifier les principales formes de la communication ▪ identifier et décrire les principales caractéristiques des différentes méthodes de communication : média, marketing direct, promotions, relations publiques ▪ présenter les caractéristiques et les atouts des outils informatiques en communication ▪ décrire les outils internet qui se substituent aux outils traditionnels **F. Comportement d'achat :** ▪ citer les principales fonctions à prendre en considération dans la démarche d'achat et les illustrer par un exemple ▪ citer des types de comportements d'achat et les comparer

	G. Environnement marketing : ▪ expliquer la différence entre micro- et macro-environnement et en indiquer les composantes ▪ expliquer les notions d'élasticité de la demande par rapport au prix et celle de point mort ainsi que l'importance en ce qui concerne l'approche marketing **H. Stratégie marketing :** ▪ expliquer ce qu'est le marketing stratégique et sa place par rapport au marketing opérationnel ▪ citer les étapes d'une stratégie marketing **I. Marketing international :** ▪ citer les manières de pénétrer un nouveau marché et les expliquer **J. Force de vente :** ▪ appliquer les techniques de vente
▪ Commerce extérieur	**A. Fonction :** ▪ définir le commerce extérieur ▪ présenter les débouchés du métier ▪ décrire les tâches spécifiques à la fonction **B. Marketing :** ▪ voir rubrique marketing **C. Commerce :** ▪ présenter une entreprise et ses résultats ▪ présenter la structure de l'entreprise ▪ expliquer les accords et les litiges commerciaux ▪ gérer une plainte ▪ gérer et assurer le suivi d'une commande ▪ présenter la situation géopolitique d'un pays et sa situation financière ▪ expliquer les barrières commerciales ▪ décrire des graphiques (indicateurs de marché, tendances économiques) ▪ citer les principales institutions européennes ▪ citer les différents types de documents nécessaires à

	l'exportation **D. Budget finances :** ▪ expliquer la gestion d'un budget ▪ présenter les grandes tendances financières et boursières **E. Logistique :** ▪ voir rubrique logistique **F. Produits :** ▪ description d'un produit de manière détaillée ▪ expliquer la gestion de produits défectueux ou à risques **G. Communication :** ▪ utiliser des techniques de communication et de négociation avec différents types d'acteurs ▪ motiver une équipe ▪ évaluer la satisfaction des clients et les fidéliser ▪ communiquer en tenant compte des différences culturelles et du type de culture d'entreprise
▪ Relations publiques	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client ▪ demander l'avis du client ▪ obtenir des informations/renseigner sur les prix, les modes de paiement ▪ demander, proposer des activités ▪ proposer son aide au client ▪ fournir les renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ recueillir des doléances et des compliments **B. Hébergement :** Dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires : ▪ citer/décrire les différentes formules d'hébergement ▪ s'informer et répondre aux questions sur le lieu d'hébergement, les commodités, les équipements et services proposés

	C. Voyage et circulation : ▪ demander/donner des informations au sujet des transports ▪ demander/donner des informations au sujet de la location de moyens de transport pour une entreprise ▪ s'informer sur les conditions de location d'un véhicule, sur les taxis, les transports en commun et autres ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur **D. Environnement :** ▪ s'informer/informer sur : - les pays, les régions, les villes, les quartiers à visiter - les particularités géographiques et les ressources naturelles **E. Sport et loisirs :** ▪ s'informer sur les principales activités sportives et récréatives dans le cadre de l'organisation d'une réunion, d'un colloque, d'une visite d'entreprise ou d'un voyage d'affaires **F. Culture et civilisation :** ▪ s'informer/informer sur le patrimoine culturel d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter (architecture, musées, sites classés, …) dans le cadre de l'organisation d'un voyage d'affaires ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver des visites par téléphone ou par écrit ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ identifier les partenaires économiques d'une région et les décrire **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités

	▪ s'informer sur le matériel à disposition : salle, catering, location de matériel, etc. ▪ présenter le programme d'activités ainsi que l'organisation de la journée ▪ proposer son aide éventuelle aux participants ▪ recueillir les impressions des participants en fin de journée ou de séminaire et les remercier ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Contacts professionnels :** ▪ contacter des partenaires potentiels d'organisation d'événement ▪ contacter d'éventuels sponsors ▪ contacter les officiels **I. Création rédactionnelle :** ▪ réaliser le folder d'un programme d'événement, d'une plaquette d'entreprise ▪ rédiger des textes pour l'intranet d'une entreprise ▪ alimenter et/ou gérer des sites web et des réseaux sociaux (community management)
▪ Tourisme	**A. Accueil et prise en charge du client :** ▪ saluer, accueillir, faire patienter le client, lui proposer son aide ▪ demander, proposer des activités ▪ fournir des renseignements utiles sur l'organisation d'un séjour, d'une activité, … ▪ renseigner sur les modes de paiement, les prix ▪ recueillir des doléances ou des compliments **B. Hébergement** : ▪ décrire les différentes formules d'hébergement et citer leurs avantages et leurs inconvénients ▪ (s') informer sur les commodités, les équipements et services proposés **C. Voyage et circulation :** ▪ demander et fournir des informations au sujet des moyens de transport ▪ (s') informer sur les conditions de location d'un véhicule

	▪ demander et fournir des informations sur les documents et les formalités nécessaires ▪ donner les informations sur l'enregistrement et la reprise des bagages ▪ donner des informations succinctes concernant le réseau routier et le code de la route en vigueur ▪ 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, … **D. Environnement** : ▪ (s') informer à propos des pays, des régions, des villes, des quartiers à visiter, des particularités géographiques et des ressources naturelles ▪ fournir des informations relatives à la météo ▪ caractériser le climat d'une région déterminée ▪ argumenter le choix d'une destination **E. Sport et loisirs :** ▪ (s') informer sur les principales activités sportives et récréatives, en expliquer les différentes modalités et conditions d'accès **F. Culture et civilisation :** ▪ (s') informer sur le patrimoine culturel, le mode de vie, les traditions, les us et coutumes d'un pays, d'une région, d'une ville ou d'un lieu à visiter ▪ décrire, dans les grandes lignes, les institutions et la vie économique d'une région ▪ guider ou faire un commentaire guidé utilisant les nouveaux médias **G. Organisation de séminaires :** ▪ contacter des infrastructures pour la réservation et l'organisation d'un séminaire ▪ réserver par téléphone ou par écrit ▪ accueillir les participants ▪ présenter les lieux et indiquer les commodités ▪ (s') informer sur le matériel à disposition ▪ rédiger un programme d'activités, planifier l'organisation de la journée et les présenter ▪ recueillir les impressions des participants en fin de

	journée ou de séminaire ▪ construire un questionnaire de satisfaction client ▪ comparer différentes offres **H. Promotion / distribution :** ▪ présenter/expliquer un produit oralement et par écrit ▪ promouvoir une visite ▪ vanter les attraits d'un site, d'une région
▪ Gestion Ressources Humaines	▪ comprendre et rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation, un profil de fonction, etc. ▪ mener un entretien d'embauche ▪ présenter l'organigramme de l'entreprise ▪ échanger au sujet de l'environnement de travail, des locaux et du matériel ▪ présenter brièvement les différents types de contrats de travail ▪ expliquer les éléments d'une fiche de paie ▪ annoncer / encadrer les départs ▪ traiter les plaintes relatives à l'environnement, aux horaires, aux mésententes, etc. ▪ présenter les différents types de congés possibles ▪ négocier les congés, les vacances et les horaires ▪ s'exprimer au sujet de la problématique des absences
▪ Droit	**A. Contrats et actes :** ▪ citer les différents types de contrats et actes ▪ présenter les droits et obligations des contractants **B. Institutions :** ▪ citer et présenter brièvement les institutions **C. Juridictions :** ▪ citer et présenter brièvement les différentes juridictions **D. Aide juridique et assistance judiciaire :** ▪ expliquer brièvement l'aide juridique et l'assistance judiciaire pour pouvoir orienter le demandeur **E. Législations :** ▪ présenter les différents types de législation

	F. Recours : ▪ expliquer les voies de recours
▪ Coopération internationale	**A. Coopération au développement :** ▪ décrire en quoi consiste la coopération au développement et les différents partenaires **B. Objectifs de la coopération :** ▪ expliquer le développement durable ▪ parler de l'éradication de la pauvreté ▪ parler de la croissance inclusive et durable ▪ expliquer le respect des droits de l'homme, de la démocratie, de l'état de droit, de la bonne gouvernance, etc. **C. Enjeux mondiaux :** ▪ citer les enjeux mondiaux et en parler : changement climatique, ressources naturelles, nouvelles menaces contre la sécurité (épidémies, groupes armés non étatiques, ...), etc. **D. Relations entre les pays :** ▪ parler des relations entre les pays nord - sud (accords, échanges commerciaux, …) ▪ parler des migrations humaines
▪ Transports et logistiques	**A. Moyens de transport :** ▪ citer les différents moyens de transport et en donner les avantages et les inconvénients citer les différentes voies de communication (terrestres, fluviaux, aériens, …) **B. Manutention de biens et produits** : ▪ expliquer les conditions de chargement, de déchargement et de stockage **C. Conditionnement** ▪ décrire les différents types de conditionnement (vrac, containers, palettes, etc.) **D. Documents de transport** ▪ remplir un document de transport (douanier, etc.) **E. Règlement** ▪ comprendre ou expliquer une règlementation (par

	exemple la réglementation concernant les produits dangereux) ▪ comprendre et présenter les règles de sécurité **F. Code de la route** ▪ comprendre le code de la route
▪ etc.	…

3. Domaines scientifique et technique

1. Sciences	▪ comprendre et dire des nombres ▪ comprendre et lire des formules mathématiques ▪ citer les différentes mesures ▪ décrire des formes ▪ citer les propriétés ▪ expliquer la structure de l'atome, etc.
2. Environnement et écologie	▪ décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement ▪ citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences ▪ expliquer la chaîne alimentaire
3. Biotechnologies/génétique	▪ comprendre des documents relatifs à l'éthique dans la recherche scientifique ▪ citer et présenter les débouchés de la biotechnologie ▪ décrire les équipements d'un laboratoire ▪ énoncer les éléments et les formules chimiques ▪ s'exprimer brièvement au sujet des découvertes récentes dans les sciences de la vie ▪ s'exprimer au sujet de la biodiversité
4. Mécanique/construction	▪ identifier les éléments des plans de construction et de schémas ▪ expliciter les ajouts, retraits, modifications dans un schéma et/ou un plan
5. Electricité/électronique	▪ commenter un plan de pose des éléments électriques et ensembles électroniques ▪ décrire les composants électriques et électroniques d'un circuit (alimentation, commutation électronique, filtre, amplification, liaisons, automates programmables, etc.) et leur mise en œuvre

	▪ expliciter les principes de base de fonctionnement d'un transformateur, d'un moteur, etc.

4. Domaine artistique

1. Stylisme de mode	▪ citer les différents types de vêtements et d'accessoires vestimentaires ▪ citer les matières, les couleurs, les formes ▪ décrire un modèle de vêtement ▪ décrire une silhouette ▪ présenter une œuvre d'art
2. Publicité	▪ citer les différents types de média ▪ citer les grands courants artistiques depuis le début du 19ème siècle ▪ décrire une œuvre d'art ▪ décrire une image publicitaire ▪ présenter un projet, un concept ▪ concevoir un message ▪ présenter un logo ▪ décrire un stand d'étalage ▪ décrire un packaging (matériaux, formes couleurs), ses impacts, ses avantages et ses inconvénients

D. Etc.

5. 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 d'enseignement.

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

7.1. **Dénomination du cours**	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue en situation appliquée à l'enseignement supérieur UE 3	CG	A	64
7.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80