

Ministère de la Communauté française

1080 Bruxelles , le 22 Oct 2008
Rue A. Lavallée, 1
02 / 690.87.31

Administration générale de
l'Enseignement et de la Recherche
scientifique.

Direction générale de l'Enseignement
non obligatoire et de la Recherche
scientifique.

Service de l'enseignement
de promotion sociale.

Monsieur Roberto GALLUCCIO
Administrateur délégué
CPEONS

rue des Minimes 87-89
1000 BRUXELLES

Ref.: a) / Dossier pédagogique 4392

Objet : Dossiers pédagogiques de Régime 1
----- Section : VENDEUR EN MAGASIN
Classement : ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR

Code Référence : 714233S20C1

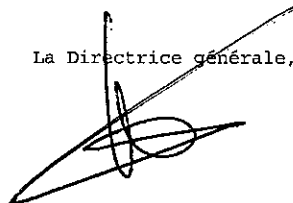
Monsieur l'Administrateur délégué,

J'ai l'honneur de vous faire parvenir en retour, avec accord provisoire, le dossier
pédagogique relatif à la section mentionnée sous rubrique.

Dossier	Section / Unité	Code Réf.	Classement	Domaine
4392 S	VENDEUR EN MAGASIN	714233S20C1	ESS	
4392 U 1	INFORMATIQUE : INTRODUCTION A L'INFORMATIQUE	750102U21D1	ESST	709
4392 U 2	ELEMENTS DE DROIT CIVIL	713201U21D1	ESST	703
4392 U 3	ELEMENTS DE LEGISLATION SOCIALE	713402U21D1	ESST	703
4392 U 4	LANGUE:NEERLANDAIS UF 2-NIVEAU ELEMENTAIRE	730112U11D1	ESIT	705
4392 U 5	LANGUE:ANGLAIS UF 2-NIVEAU ELEMENTAIRE	730212U11D1	ESIT	705
4392 U 6	LANGUE:ALLEMAND UF 2-NIVEAU ELEMENTAIRE	730312U11D1	ESIT	705
4392 U 7	VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE	714235U21C1	ESST	704
4392 U 8	MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS	714236U21C1	ESST	704
4392 U 9	STAGE : VENDEUR EN MAGASIN	714237U21C1	ESST	704
4392 U 10	EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : VENDEUR EN MAGASIN	714233U22C1	ESSQ	704

Veuillez agréer, Monsieur l'Administrateur délégué, l'assurance de ma considération distinguée.

La Directrice générale,



Chantal Kaufmann

Toute demande de renseignements relative à l'objet de la présente peut être obtenue auprès de
Michaël Goulet ou Françoise Christophe (02/690.87.21 ou 02/690.85.92)

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1

DOCUMENT 8 ter

DOSSIER PEDAGOGIQUE

SECTION

1. La présente demande émane du réseau :

- (1) ~~Communauté française~~
- (1) Provincial et communal
- (1) ~~Libre confessionnel~~
- (1) ~~Libre non confessionnel~~

Identité du responsable pour le réseau : Roberto Galluccio
Administrateur délégué

Date et signature : 09/09/2008

2. Intitulé de la section : VENDEUR EN MAGASIN

CODE (3) 714233S20C1

3. Finalités de la section :

Reprises en annexe no 1 de 1 page

4. Classement de la section :

(1) Enseignement secondaire du degré : (1) inférieur (1) supérieur

(1) Enseignement supérieur de type court (1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de la section de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement	(1)	Classement du Conseil supérieur	(1)
Technique	<input type="radio"/>	Technique	<input type="radio"/>
Economique	<input type="radio"/>	Economique	<input type="radio"/>
Paramédical	<input type="radio"/>	Paramédical	<input type="radio"/>
Social	<input type="radio"/>	Social	<input type="radio"/>
Pédagogique	<input type="radio"/>	Pédagogique	<input type="radio"/>
Agricole	<input type="radio"/>	Agricole	<input type="radio"/>
Maritime	<input type="radio"/>	Maritime	<input type="radio"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

5. Titre délivré à l'issue de la section :

Certificat de « VENDEUR EN MAGASIN » spécifique à l'enseignement secondaire supérieur de promotion sociale

6. Modalités de capitalisation :

6.1. Organigramme de la section

6.2. S'il échet, délai maximum entre la délivrance des attestations de réussite et leur prise en compte pour la participation à l'épreuve intégrée

Repris en annexe n° 2 de .1 page(s) (2)

- (1) Cocher la mention utile
- (2) A compléter
- (3) Réservé à l'administration

Code de la section :

714233520C1

7. Unités constitutives de la section :

<u>Intitulés</u> (2)	<u>Classement des U.F.</u> (2) (5)	<u>Code des U.F.</u> (6)	<u>Code du domaine de formation</u> (4)	<u>Unités détermi- nantes</u> (2)	<u>Nombre de périodes</u> (2)
INFORMATIQUE : INTRODUCTION A L'INFORMATIQUE	ESST	750102U21D1	709		20
ELEMENTS DE DROIT CIVIL	ESST	713201U21D1	703		40
ELEMENTS DE LEGISLATION SOCIALE	ESST	713402U21D1	703		40
LANGUE : NEERLANDAIS UF 2 NIVEAU ELEMENTAIRE OU LANGUE : ANGLAIS UF 2 NIVEAU ELEMENTAIRE OU LANGUE : ALLEMAND UF 2 NIVEAU ELEMENTAIRE	ESIT	730112U14D1 730212U14D1 730312U14D1	705	X	120
VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE	ESST	714235U21C1	704	X	150
MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS	ESST	714236U21C1	704		90
STAGE : VENDEUR EN MAGASIN	ESST	714237U21C1	704		150
EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION VENDEUR EN MAGASIN	ESSQ	714233U22C1	704		40

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION	
A) nombre de périodes suivies par l'élève (2)	650
B) nombre de périodes professeur (2)	500

v

8. Profil professionnel (approuvé par le Conseil supérieur dans les cas visés au point 2.3.8.3. de la circulaire) :

Repris en annexe n° 3 de page(s) (2)

9. Tableau de concordance (à approuver par la Commission de concertation) :

Repris en annexe n° 4 de1... page(s) (2)

10. Réserve au Service d'inspection :

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 14.10.07

Signature :

J. LEONARD
Inspecteur chargé de la
coordination du service
d'inspection.

SECTION : VENDEUR EN MAGASIN

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR

1. FINALITES DE LA SECTION :

1.1 Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991, cette section doit :

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale et culturelle ;
- ◆ 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

Cette section vise à permettre à l'étudiant :

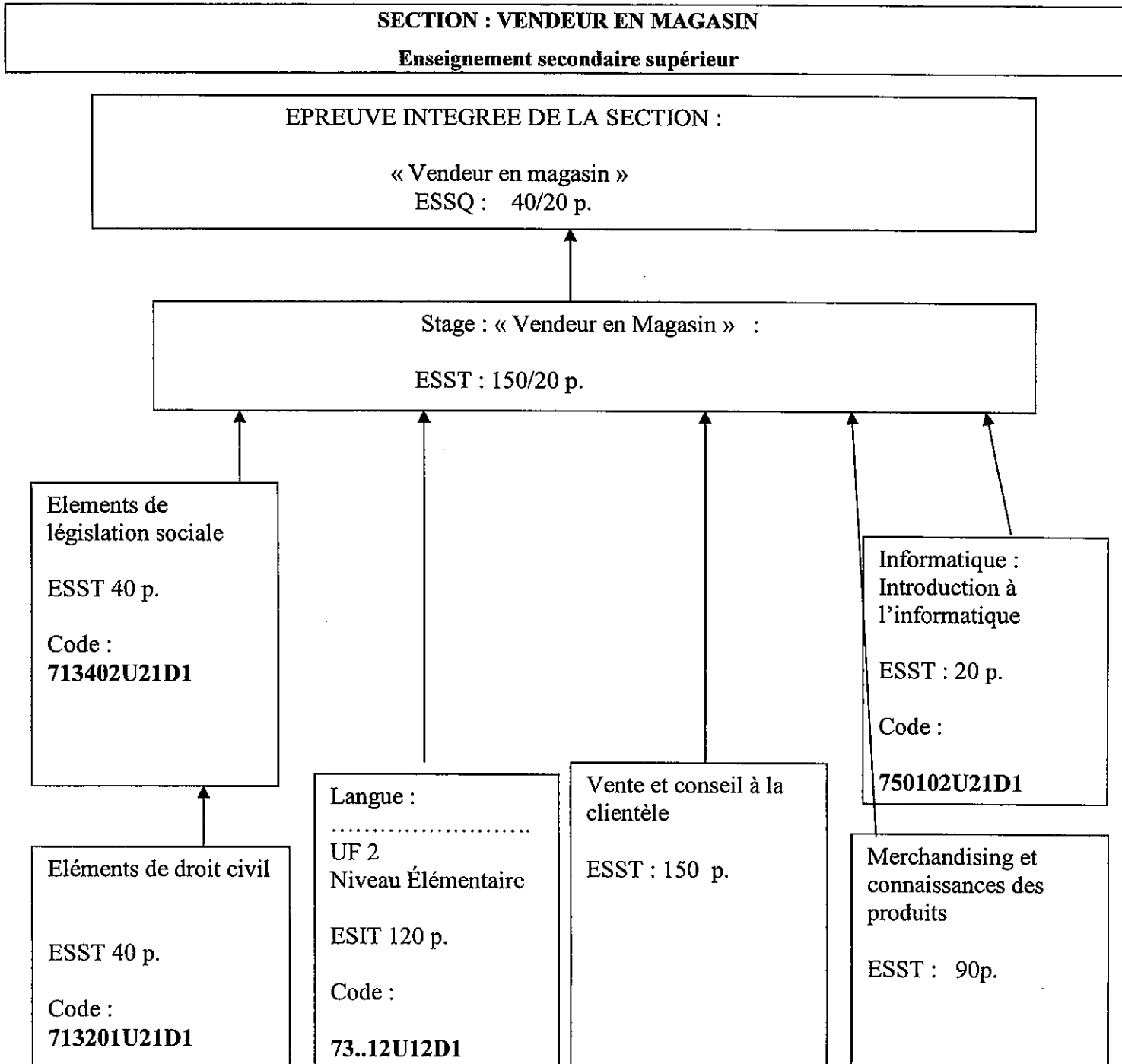
- ◆ de prendre en charge l'accueil de clients dans une surface commerciale ;
- ◆ de renseigner un client sur un produit, un service d'une surface commerciale et d'en assurer la promotion et la vente ;
- ◆ d'être l'élément d'appoint d'une équipe de vente ;
- ◆ d'assurer l'exécution et le suivi de procédures de vente d'un bien et/ou d'un service ;
- ◆ d'assurer les tâches d'accueil et de vente dans la langue étrangère cible choisie pour la section

COPIE CONFORME

La Directrice générale


Chantal KAUFMANN

6.1 Organigramme de la section



Code de l'unité de formation : 714235021C1	Code du domaine de formation : 704
--	------------------------------------

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

:

1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de périodes par groupe d'étudiants
Construction et conduite d'un entretien de vente	CT	B	70
Techniques commerciales	CT	B	40
Acquisition d'attitudes professionnelles et relationnelles	CT	B	10
Autonomie		P	30
Total des périodes			150

V

12. Réserve au Service d'inspection :

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

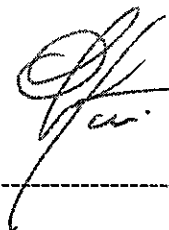
b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - ~~PAS D'ACCORD~~

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 14.10.08

Signature :



(2) A compléter

(3) Réserve à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

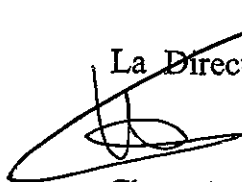
(5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

COPIE CONFORME

D 8 BIS/UF : au 01.03.98

La Directrice générale



Chantal KAUFMANN

VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE

1. 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 permettre à l'étudiant :

- de conduire un entretien de vente (accueillir, servir, conseiller, vendre) du début à la fin, tout en s'occupant des activités connexes (facturation, livraison, service après-vente) et cela dans le respect du client.

VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable :

En français :

- ◆ de comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ d'émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

En mathématique :

face à des problèmes concrets de la vie courante (par exemple : établissement d'un budget, calcul d'un ensemble de dépenses, ...) et disposant d'une calculette,

- ◆ d'effectuer correctement des calculs simples relatifs :
 - ◆ aux quatre opérations fondamentales ;
 - ◆ aux pourcentages et à la règle de trois ;
- ◆ de mesurer les grandeurs et effectuer des opérations simples sur ces grandeurs.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Certificat d'enseignement secondaire inférieur ou certificat du second degré.

VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE

3. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Sans objet.

VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE

4. PROGRAMME DU COURS

Lors de la construction et de la conduite d'un entretien de vente

L'étudiant sera capable :

4.1. Accueillir et guider le client

- à travers des jeux de rôle :
 - développer une attitude d'accueil et de respect du client ;
 - faire preuve d'empathie et de diplomatie ;
 - garder son calme, saisir la logique et les émotions d'un interlocuteur, faire preuve de courtoisie ;
 - prendre conscience des premières impressions des personnes qu'il/elle rencontre ;
 - prendre en compte les feed-back verbaux et non-verbaux de ses interlocuteurs ;

- à travers des jeux de rôle et/ou des situations issues de la vie professionnelle : organiser l'ensemble des informations qui sont à sa disposition, dans le but de retenir celles qui lui sont utiles pour répondre à la demande :
 - analyser les demandes des gens ;
 - analyser ses points forts et ses points faibles dans sa communication face à un acheteur ou un groupe d'acheteurs ;

- à travers des jeux de rôle et/ou des situations issues de la vie professionnelle :
 - proposer des choix opportuns qui correspondent aux désirs des clients ;
 - analyser les réactions des clients ;
 - adapter sa stratégie et son discours aux desiderata des clients ;
 - guider le choix du client en tenant compte des impératifs techniques et de son budget, tout en respectant une éthique commerciale ;

- à travers un visite d'un magasin spécialisé dans le milieu de la vente :
 - distinguer les différentes stratégies utilisées par le personnel du magasin dans l'accueil du client, et les méthodes de vente et de marketing. ;
 - analyser les avantages et les inconvénients des différentes méthodes ;
 - proposer d'éventuelles améliorations dans les méthodes de vente et d'accueil ;

4.2. Argumenter une vente :

- développer une image positive du produit et /ou des services tout en respectant ses caractéristiques réelles ;

à travers des jeux de rôle et des mises en situation et des situations issues de la vie professionnelles, des lectures personnelles :

- comparer les différents produits et/ou services en expliquant les avantages et les inconvénients de chacun, dans un langage clair précis et varié ;
- s'initier et utiliser les différentes techniques de persuasion du client dans la vente ;
- s'exercer à des techniques d'argumentation, de reformulation, de persuasion dans une langue courante, correcte et variée ;
- structurer une argumentation en y incluant les besoins du client, les caractéristiques du produit et/ou des services, les termes de la livraison, le prix ;
- justifier l'offre d'un prix ;
- identifier les techniques et approches courantes de fidélisation de la clientèle ;
- identifier les principes et contextes d'application de la vente par téléphone ;
- appréhender, en regard avec la vente, les principaux concepts en matière d'éthiques, permettant de clarifier ses propres valeurs au regard des valeurs fondamentales de sa profession en vue de se situer par rapport à celles-ci .

4.3. Techniques commerciales

+ Etablir un devis à partir des différents composants du prix :

- établir le coût des marchandises et du transport et le temps d'exécution de la tâche ;
- calculer la TVA, une réduction ;
- appliquer une remise ou un pourcentage ;
- calculer un prix de vente, isoler un bénéfice, un prix d'achat. Comprendre le mécanisme d'une marge bénéficiaire ;

+ Rédiger un bon de commande :

- établir une offre de prix en bonne et due forme ;
- en matière d'informatique : s'initier à l'usage une base de données afin :

- de vérifier le stock d'un bien et/ou d'un service et le délai de livraison ;
 - de rédiger les documents de caisse et bon de livraison ;
 - de réserver un service pour le client ;
 - expliquer les différentes modalités de paiement, proposer des solutions différentes (paiement comptant, crédit à la consommation) tout en étant vigilant au surendettement et à l'éthique ;
 - établir une facture finale ;
 - assurer le suivi commercial d'une vente en cas de problèmes (livraison, non-fonctionnement de l'appareil.
- + Caractériser les transactions liées à des opérations de caisse, comme les différents paiements, les échanges, les remboursements ;**
- + Utiliser des outils de gestion liés à ces tâches ;**
- + Identifier les principes de base de la présentation et mise en valeur des marchandises et/ou des services ;**
- + Actualiser ses connaissances en matière de techniques commerciales ;**

4.4. Acquisition d'attitudes professionnelles et relationnelles:

Sur base de situations professionnelles exemplatives

- de délimiter son travail au sein de l'équipe ;
- de déterminer les limites de sa compétence, de ses droits et de ses responsabilités ;
- de s'initier aux modes habituels de régulation des conflits dans l'organisation du travail ;
- de développer son autocritique.

VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE

5. CAPACITES TERMINALES

L'étudiant sera capable,

au travers de différentes situations d'accueil et de conseil à la clientèle :

- de conduire un entretien de vente jusqu'au bout ; à savoir accueillir un client, l'écouter, le servir, justifier un prix, remplir un bon de commande, réserver une livraison ;
- de développer une argumentation structurée ;
- d'utiliser, en informatique, la base de données d'un magasin et/ou d'une entreprise ;
- d'assurer la gestion administrative de son offre (devis, bon de commande, facture, paiement, livraison) ;
- de prendre en main les différentes activités connexes liées à la vente : opération de caisse, gestion de stock, service après-vente.

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

- de la pertinence de la solution proposée,
- de la qualité de l'écoute et de l'argumentation,
- de l'adéquation du comportement adopté à la situation traitée,

VENTE ET CONSEIL A LA CLIENTELE

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

Code de l'unité de formation :	74236V2A1
Code du domaine de formation :	704

11. Horaire minimum de l'unité de formation : 11.1. Etudiant : (2) : 90 périodes Code U :

Le nombre de périodes suivies par l'étudiant est mentionné sur le titre délivré.

1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de périodes par groupe d'étudiants
Merchandising	CT	B	35
Connaissances des Produits	CT	B	43
Autonomie	.	P	12
Total des périodes			90

v

12. Réserve au Service d'inspection :

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique : ~~ACCORD PROVISOIRE~~ - PAS D'ACCORD
En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

J. LEONARD
Inspecteur chargé de la
coordination du service
d'inspection.

Signature :

Date : 14.10.08

- (2) A compléter
- (3) Réserve à l'administration
- (4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection
- (5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM
- (6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

COPIE CONFORME

D 8 BIS/UF : au 01.03.98

La Directrice générale

Chantal KAUFMANN

MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS

1. 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 permettre à l'étudiant :
 - o de rechercher les caractéristiques de différents produits afin de proposer aux clients le produit avec le meilleur rapport qualité/prix.
 - o d'identifier l'assortiment, l'aménagement, le linéaire, la politique tarifaire d'une structure commerciale.

MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS

2. Capacités préalables requises

2.1. Capacités

En français :

- ◆ de comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ d'émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

En mathématique :

face à des problèmes concrets de la vie courante (par exemple : établissement d'un budget, calcul d'un ensemble de dépenses, ...) et disposant d'une calculatrice,

- ◆ d'effectuer correctement des calculs simples relatifs :
 - ◆ aux quatre opérations fondamentales ;
 - ◆ aux pourcentages et à la règle de trois ;
- ◆ de mesurer les grandeurs et effectuer des opérations simples sur ces grandeurs.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Certificat d'enseignement secondaire inférieur ou certificat du second degré.

MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS

3 CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

3.1. MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS

Sans objet.

MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS

4. PROGRAMME DU COURS

L'étudiant sera capable :

4.1. En Merchandising :

- d'expliquer l'importance d'un assortiment en tenant compte de la politique commerciale d'une enseigne.
- de déterminer les critères d'une bonne gestion d'un assortiment, et d'en préciser le rôle.
- d'expliquer les notions suivantes :
 - o politique tarifaire
 - o notions de prix
 - o produit d'appel
 - o degré d'appel
 - o notions de familles.
- d'identifier et d'expliquer les principales notions d'une politique tarifaire.
- de calculer les réductions et ristournes sur des prix.

au travers des études théoriques, des lectures, des échanges d'idées et une visite de magasin :

- o d'identifier les différentes fonctions d'un magasin ;
 - o de déterminer leur implication sur la géographie d'un magasin ;
 - o d'énoncer les critères qui permettent l'utilisation optimum d'une surface de vente ;
 - o d'émettre des idées constructives concernant l'utilisation d'une surface de vente ;

 - o d'identifier l'importance d'une zone de chalandise dans un magasin ;
 - o de déterminer en quoi la notion de tête de banc a des implications dans l'assortiment d'un magasin ;
 - o de proposer des améliorations pour une utilisation efficace d'une zone de chalandise ;
 - o de définir des coefficients d'occupation au sol ;
 - o de définir des critères de répartition des linéaires au sol par famille de produits ;
 - o de s'initier aux manières d'optimiser un linéaire développé de manière adéquate ;
- d'assimiler l'importance d'une présentation adéquate dans une surface commerciale.

4.2. En Connaissances des produits :

- de se connecter à internet, d'y consulter des données, de les enregistrer sur le disque dur d'un ordinateur, et de les réexpédier ;
- de rechercher les caractéristiques de produits par le biais d'internet;
- de lire les modes d'emploi ;
- de repérer des renseignements importants sur différents modes d'emploi à savoir, par exemple :
 - o décrire le type des produits étudiés ;

- d'expliquer l'utilisation, les fonctions et les caractéristiques des différents produits ;
- de repérer les différents avantages d'un produit ;
- de proposer aux clients, pour un produit donné, le meilleur rapport qualité: prix et de le justifier, tout en prenant conscience de la limite de ses fonctions, notamment dans l'intérêt de client.

MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

au départ de situations concrètes proposées par le chargé de cours,

- de commenter par écrit l'aménagement des linéaires d'un magasin donné ;
- de déterminer pour ce magasin la politique tarifaire la plus intéressante ;
- d'expliquer son rôle dans la gestion d'un assortiment ;
- de consulter internet afin d'y retrouver des notices explicatives d'un produit donné ;
- d'expliquer le fonctionnement d'un appareil après la lecture du mode d'emploi ou de notices de la marque ;
- de comparer différents modèles d'un même produit afin de proposer le produit avec le meilleur rapport qualité/ prix.

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

- de la qualité de l'argumentation,
- de la clarté et de la précision du travail écrit,
- de la finesse de la comparaison.

MERCHANDISING ET CONNAISSANCES DES PRODUITS

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

Code de l'unité de formation : 714237U21C1	Code du domaine de formation : 704
--	------------------------------------

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

11.1. Etudiant : (2) : 150 périodes

Code U : Z

11.2. Encadrement de stage

<u>1. Classement du cours</u> (2)	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u>
	(2)	(2)
P.P.	0	20

Le nombre de périodes confiées au chargé de cours est prélevé de la dotation de priodes **MAIS** n'est pas mentionné dans le titre délivré.

12. Réserve au Service d'inspection :

a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - ~~PAS D'ACCORD~~

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : 14.10.07

Signature :

J. LEONARD
Inspecteur chargé de la
coordination du service
d'inspection.

(2) A compléter

(3) Réserve à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

(5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

COPIE CONFORME

D 8 BIS/UF : au 01.03.98

La Directrice générale


Chantal KAUFMANN

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

1. 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 permettre à l'étudiant :

- de s'initier concrètement, au sein d'une entreprise ou d'un organisme relevant du milieu de la vente aux pratiques courantes de la vente et du conseil à la clientèle ainsi qu'aux responsabilités d'un(e) vendeur/vendeuse dans un magasin spécialisé ;
- d'appliquer les notions et principes acquis au cours des unités de formation précédentes et de confronter ses savoirs, savoir-faire et savoir-être à la pratique concrète particulière d'un magasin tel qu'il existe dans une entreprise ou un organisme relevant du milieu de la vente ;
- de faciliter son insertion professionnelle future.

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

2.1.1. En vente et conseil à la clientèle :

au travers au moins 2 situations différentes d'accueil et de conseil à la clientèle :

- conduire l'entretien de vente jusqu'au bout : à savoir accueillir un client, l'écouter, le servir, justifier un prix, remplir un bon de commande, réserver une livraison ;
- développer une argumentation structurée ;
- utiliser, en informatique, la base de données du magasin et/ou de l'entreprise ;
- assurer la gestion administrative de son offre (devis, bon de commande, facture, paiement, livraison) ;
- prendre en main les différentes activités connexes liées à la vente : opération de caisse, gestion de stock, service après-vente.

2.1.2 En merchandising et connaissances produits :

Au départ de situations concrètes proposées par le chargé de cours,

- commenter par écrit l'aménagement des linéaires d'un magasin donné ;
- déterminer pour ce magasin la politique tarifaire la plus intéressante ;
- expliquer son rôle dans la gestion d'un assortiment ;
- consulter internet afin d'y retrouver des notices explicatives d'un produit donné ;
- expliquer le fonctionnement d'un appareil après la lecture du mode d'emploi ou de notices de la marque;
- comparer différents modèles d'un même produit afin de proposer le produit avec le meilleur rapport qualité/prix.

2.1.3 En langue :

Tant à l'oral qu'à l'écrit, l'étudiant maîtrisera les compétences de la langue cible choisie :

La compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite **simple**, dans le cadre de situations de la vie quotidienne, en relation avec les notions et champs thématiques abordés.

2.1.4 En éléments de législation sociale :

en disposant d'une documentation choisie,

- ◆ résoudre un problème simple relatif à la législation sociale auquel il pourrait être confronté dans la vie professionnelle :
 - ◆ identifier le problème ;
 - ◆ l'analyser et en déterminer les implications légales ;
 - ◆ identifier les personnes ressources et les outils de référence utiles à la résolution du problème ;
 - ◆ proposer une solution.

2.1.5 En éléments de droit :

en disposant d'une documentation choisie,

- ◆ résoudre un problème simple relatif au droit civil auquel il pourrait être confronté dans la vie courante (privée ou professionnelle) et plus particulièrement :
 - ◆ identifier le problème ;
 - ◆ l'analyser et en déterminer les implications légales en cause ;
 - ◆ identifier les personnes ressources et les outils de référence utiles à la résolution du problème ;
 - ◆ proposer une solution.

2.1.6 En Informatique :

face à un système informatique connu, en respectant le temps alloué, les règles d'utilisation du système informatique et en utilisant les commandes appropriées :

- ◆ mettre en route le système informatique ;
- ◆ utiliser ses périphériques ;
- ◆ mettre en œuvre des fonctionnalités de base du système d'exploitation en vue de la gestion de répertoires et de fichiers ;
- ◆ créer et imprimer un fichier ;
- ◆ clôturer une session de travail.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestations de réussite des unités de formation suivantes, classées dans l'enseignement secondaire supérieur de transition :

- Éléments de législation sociale : **713402U21D1**
- Éléments de droit civil : **713201U21D1**
- Merchandising et connaissances des produits
- Vente et conseil à la clientèle.
- Langue : Néerlandais, allemand ou anglais UF 2 niveau élémentaire : **73..12U12D1**
- Informatique : Introduction à l'informatique : **750102U21D1**

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

3. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

4. PROGRAMME DU COURS

4.1. Programme pour les étudiants

Le stage doit conduire l'étudiant :

- dans un premier temps, par l'observation, à collecter des informations à propos de son lieu de stage (magasin spécialisé, grande surface spécialisée ...), de sa culture organisationnelle, de son histoire et de son évolution, de sa structure et hiérarchie, de ses services, de ses spécialités éventuelles, ... A l'issue de cette première étape, l'étudiant devra faire la preuve qu'il est capable de repérer les composantes majeures de son lieu de stage et de décrire le contexte dans lequel prend place le stagiaire ;
- dans une seconde approche, à prendre en charge partiellement ou totalement, dans l'entreprise la réalisation :
 - des tâches d'accueil des clients ;
 - d'aide à la vente des produits du magasin où il est affecté
 - des tâches logistiques indispensables au fonctionnement de l'entreprise (assortiment des linéaires, gestion du stock, gestion de la zone de chalandise,...)

lui permettant :

- dans l'organisation du travail de se conformer aux contraintes imposées au travailleur (horaires, présentation, savoir-vivre, respect des consignes,...) ;
- dans des relations avec l'entreprise ou l'organisme relevant du milieu de la vente et ses collègues :
 - de participer aux activités du lieu de stage de manière constructive ;
 - de faire preuve d'ouverture, de disponibilité, de persévérance, de capacité d'adaptation.

Un rapport sera élaboré à l'issue du stage. Celui-ci consignera toutes les activités effectuées, les faits observés et une critique positive et/ou négative.

4.2. Programme pour le personnel chargé de l'encadrement

Le chargé de cours devra :

- évaluer avec l'étudiant la validité du stage proposé ;
- accompagner la préparation du stage de l'étudiant en lui précisant clairement son rôle, les objectifs et les caractéristiques du stage par la rédaction d'un cahier des charges ;
- participer à l'élaboration du contrat de stage de l'étudiant ;

- évaluer l'intégration de l'étudiant au sein de l'équipe avec laquelle il est amené à travailler par des contacts formels avec le(s) responsable(s) du lieu de stage et, le cas échéant, intervenir en vue de résoudre d'éventuels problèmes ;
- après le stage, évaluer, avec l'aide du (des) responsable(s) du lieu de stage, la participation de l'étudiant et sa faculté de s'intégrer et de répondre au cahier des charges du stagiaire.

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

- d'accomplir, dans les limites imposées par sa fonction, les tâches liées à une activité professionnelle en milieu de vente ;
- d'adopter des attitudes respectueuses des clients et de développer des attitudes d'ouverture visant à l'intégration dans une équipe de travail ;
- de rédiger un rapport circonstancié et critique de ses activités.

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

- de la précision et la clarté du rapport écrit,
- de sa capacité d'adaptation tant à l'équipe qu'à la clientèle,
- du désir de recherche d'activités variées.

STAGE : VENDEUR EN MAGASIN

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1

DOCUMENT 8 bis

DOSSIER PEDAGOGIQUE

**UNITE DE FORMATION
EPREUVE INTEGREE**

1. La présente demande émane du réseau :

Communauté française
 Provincial et communal

Libre-confessionnel
 Libre-non-confessionnel

Identité du responsable pour le réseau : Roberto GALLUCCIO
Administrateur délégué

Date et signature: 09/09/2008

2. Intitulé de l'unité de formation :

EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : VENDEUR en magasin

CODE DE L'U.F. 714233 U22 C1	CODE DU DOMAINE DE FORMATION 704
------------------------------	----------------------------------

3. Finalités de l'unité de formation :

Reprises en annexe n° 1 de page(s) (2)

4. Capacités préalables requises :

Sans objet (pas d'annexe n° 2)

5. Classement de l'unité de formation :

(1) Enseignement secondaire de :
du degré : transition inférieur

qualification
 supérieur

(1) Enseignement supérieur de type court

(1) Enseignement supérieur de type long

Pour le classement de l'unité de formation de l'enseignement supérieur			
Proposition de classement	(1)	Classement du Conseil supérieur (1)	
Technique	<input type="radio"/>	Technique	<input type="radio"/>
Economique	<input type="radio"/>	Economique	<input type="radio"/>
Paramédical	<input type="radio"/>	Paramédical	<input type="radio"/>
Social	<input type="radio"/>	Social	<input type="radio"/>
Pédagogique	<input type="radio"/>	Pédagogique	<input type="radio"/>
Agricole	<input type="radio"/>	Agricole	<input type="radio"/>
Maritime	<input type="radio"/>	Maritime	<input type="radio"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

6. Caractère occupationnel : oui non

7. Constitution des groupes ou regroupement :

Repris en annexe n° 3 de page(s) (2)

8. Programme :

8.1. Etudiant

Repris en annexe n° 4 de page(s) (2)

8.2. Chargé de cours

9. Capacités terminales :

Reprises en annexe n° 5 de page(s) (2)

10. Chargé(s) de cours :

Repris en annexe n° 6 de page(s) (2)

(1) Cocher la mention utile

(2) A compléter

(3) Réservé à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

Code de l'unité de formation : 714233022C1	Code du domaine de formation : 704
--	------------------------------------

11. Horaire minimum de l'unité de formation :

11.1. Etudiant : 40 périodes Code U : Z

Le nombre de périodes suivies par l'étudiant est mentionné sur le titre délivré.

11.2. Encadrement de l'épreuve intégrée :

1. Dénomination des cours	Classement des cours	Code U	Nombre de périodes par groupe d'étudiants
Préparation de l'épreuve intégrée de la section : « VENDEUR en magasin »	CT	I	16
Epreuve intégrée de la section « VENDEUR en magasin »	CT	I	4
Total des périodes			20

v

12. Réserve au Service d'inspection :a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :ACCORD PROVISOIRE - ~~PAS D'ACCORD~~

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date: 14.10.07

Signature :

J. LEONARD
Inspecteur chargé de la
coordination du service
d'inspection.

(2) A compléter

(3) Réserve à l'administration

(4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

(5) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM

(6) Soit A, B, C, D, E, F, H, J, K, L, Q, R, S, T - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'administration)

COPIE CONFORME

D 8 BIS/UF : au 01.03.98

La Directrice générale


Chantal KAUFMANN

ANNEXE 1

FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION

EPREUVE INTEGREE : VENDEUR EN MAGASIN

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 doit permettre de vérifier si l'étudiant a intégré l'ensemble des capacités terminales de chacune des unités déterminantes de la section « Vendeur en magasin ».

ANNEXE 2

CAPACITES PREALABLES REQUISES

EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : VENDEUR EN MAGASIN

2. Capacités préalables requises

Sans objet

ANNEXE 3

**CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT
EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : VENDEUR EN MAGASIN**

Sans objet.

ANNEXE 4

PROGRAMME DU COURS

EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION : VENDEUR EN MAGASIN

4.1. Pour les étudiants

l'étudiant sera capable :

- de rédiger un travail argumenté écrit, mobilisant ses savoirs, savoir-faire en techniques de vente spécialisée, intégrant à la fois les notions d'accueil, d'écoute, de conseil, et qui présente la géographie d'un magasin (linéaire, caisse, zone d'accueil,), qui la commente et qui propose diverses solutions ;
- de rédiger une brève synthèse dans la langue étrangère enseignée.

4.2. Pour le personnel chargé de l'encadrement

Le chargé de cours aura pour mission :

- de définir avec l'étudiant un des scénarios possibles à l'issue du stage effectué ;
- de communiquer à l'étudiant les exigences qualitatives du travail de fin d'études et les critères d'évaluation ;
- d'encourager chez l'étudiant la réflexion critique ;
- de conseiller l'étudiant dans le choix de l'application des différentes ressources à mettre en œuvre, dans la rédaction et la présentation de son travail ;
- de vérifier régulièrement le bon déroulement du travail et d'en assurer le suivi.

ANNEXE 5

CAPACITES TERMINALES EPREUVE INTEGREE : VENDEUR EN MAGASIN

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

- de présenter le travail écrit et de le défendre oralement ;
- de présenter la brève synthèse dans la langue enseignée.

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

- la pertinence des choix posés et/ou des orientations prises.
- la justesse et la précision des références utilisées.
- la qualité rédactionnelle du travail.
- la qualité de la défense orale.
- La performance de la présentation en langue enseignée dans l'UF.

ANNEXE 6

CHARGE DE COURS

EPREUVE INTEGREE : VENDEUR EN MAGASIN

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences issues d'une expérience professionnelle actualisée et reconnue dans le domaine en relation avec le programme du présent dossier pédagogique.



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

INFORMATIQUE : INTRODUCTION A L'INFORMATIQUE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 75 01 02 U21 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 709 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

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

INFORMATIQUE : INTRODUCTION A L'INFORMATIQUE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. 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, 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 a pour finalités de permettre à l'étudiant :

- ◆ de s'initier aux techniques et connaissances de base nécessaires à l'utilisation de systèmes informatiques ;
- ◆ d'utiliser les fonctionnalités de base d'un système graphique d'exploitation.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable :

- ◆ de comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ d'émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Logiciel graphique d'exploitation : laboratoire	CT	S	16
3.2. Part d'autonomie		P	4
Total des périodes			20

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à un système informatique connu, en respectant le temps alloué, les règles d'utilisation du système informatique et en utilisant les commandes appropriées ;

- ◆ d'identifier sur un schéma proposé, les différents éléments d'un système informatique de base (unité centrale, unités périphériques) ;
- ◆ de mettre en route le système informatique et de clôturer la session de travail en cours ;
- ◆ d'utiliser les périphériques, et notamment : clavier, souris, écran, imprimante, CD-Rom, lecteur de disquettes... ;
- ◆ de situer le rôle du système d'exploitation et d'utiliser les fonctionnalités de base, notamment :
 - ◆ le chargement du système d'exploitation,
 - ◆ le chargement d'autres logiciels,
 - ◆ la création de fichiers et leur gestion (enregistrer, copier, effacer, déplacer, renommer, imprimer),
 - ◆ la gestion de l'arborescence des dossiers,
 - ◆ le formatage d'une disquette,
 - ◆ l'utilisation de logiciels de backup ;
- ◆ d'utiliser l'aide en ligne et de consulter la documentation du logiciel utilisé.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

face à un système informatique connu, en respectant le temps alloué, les règles d'utilisation du système informatique et en utilisant les commandes appropriées :

- ◆ de mettre en route le système informatique ;
- ◆ d'utiliser ses périphériques ;
- ◆ de mettre en œuvre des fonctionnalités de base du système d'exploitation en vue de la gestion de répertoires et de fichiers ;
- ◆ de créer et d'imprimer un fichier ;
- ◆ de clôturer une session de travail.

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

- ◆ la cohérence de la démarche,
- ◆ l'adéquation et la précision dans l'utilisation du vocabulaire,
- ◆ le degré d'autonomie atteint.

6. CHARGE DE COURS

Un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Il n'y aura pas plus de deux étudiants par poste de travail et vingt étudiants par groupe de travail.

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

ELEMENTS DE DROIT CIVIL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

<p>CODE : 71 32 01 U21 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 703 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</p>

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

ELEMENTS DE DROIT CIVIL

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. 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, 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'acquérir les compétences de base dans le domaine du droit civil ;
- ◆ d'utiliser le langage approprié ;
- ◆ d'adapter ses connaissances à l'évolution de la matière ;
- ◆ d'identifier, de définir et de caractériser les personnes ressources et les outils de référence utiles à la résolution de problèmes simples.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable :

- ◆ de comprendre un texte écrit (+/- 30 lignes) dans un langage usuel, par exemple en réalisant une synthèse écrite et/ou en répondant à des questions sur le fond ;
- ◆ d'émettre, de manière cohérente et structurée, un commentaire personnel à propos d'un texte.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Certificat de l'enseignement secondaire inférieur ou certificat de l'enseignement secondaire du deuxième degré.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Droit civil	CT	B	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à des situations issues de la vie courante (privée ou professionnelle), relatives au droit civil, en disposant d'une documentation appropriée,

- ◆ de s'approprier les concepts de base et les notions essentielles de droit, tels que :
 - ◆ les différents sens du mot "droit",
 - ◆ les sources du droit et ses subdivisions,
 - ◆ les caractéristiques et compétences des différentes juridictions de l'ordre judiciaire ;
- ◆ de s'approprier les concepts de base et les notions essentielles relevant du droit civil, tels que :
 - ◆ la personnalité juridique (les personnes physiques, les personnes morales, l'identification des personnes physiques),
 - ◆ la capacité,
 - ◆ le mariage,
 - ◆ les biens et leurs classifications,
 - ◆ le droit de propriété,
 - ◆ la théorie générale des obligations (contrats, responsabilité civile),
 - ◆ la preuve ;

à partir de situations concrètes,

- ◆ de décrire les démarches légales essentielles à effectuer ;
- ◆ d'identifier les intervenants essentiels susceptibles d'être rencontrés ou consultés et de caractériser globalement leur rôle ;
- ◆ d'exposer dans un langage clair et précis à l'intervenant consulté le problème relevant du droit civil ;
- ◆ de déterminer les documents probants, de les rassembler ;
- ◆ d'actualiser ses connaissances juridiques.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

en disposant d'une documentation choisie,

- ◆ de résoudre un problème simple relatif au droit civil auquel il pourrait être confronté dans la vie courante (privée ou professionnelle) et plus particulièrement :
 - ◆ d'identifier le problème ;
 - ◆ de l'analyser et d'en déterminer les implications légales en cause ;
 - ◆ d'identifier les personnes ressources et les outils de référence utiles à la résolution du problème ;
 - ◆ de proposer une solution.

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

- ◆ la présentation judicieuse des choix retenus,
- ◆ la cohérence de la solution préconisée,
- ◆ l'argumentation développée,
- ◆ la clarté et la précision de l'exposé sur un plan juridique.

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

Aucune recommandation particulière.

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

ELEMENTS DE LEGISLATION SOCIALE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

CODE : 71 34 02 U21 D1
CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 703
DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

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

ELEMENTS DE LEGISLATION SOCIALE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

1. 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, 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'acquérir les compétences de base dans le domaine de la législation sociale ;
- ◆ d'utiliser le langage approprié ;
- ◆ d'adapter ses connaissances à l'évolution de la matière ;
- ◆ d'identifier, de définir et de caractériser les personnes ressources et des outils de référence utiles à la résolution de problèmes simples.

2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

2.1. Capacités

L'étudiant sera capable :
en disposant d'une documentation choisie.

- ◆ de résoudre un problème simple relatif au droit civil auquel il pourrait être confronté dans la vie courante (privée ou professionnelle) et plus particulièrement :
 - ◆ d'identifier le problème ;
 - ◆ de l'analyser et d'en déterminer les implications légales en cause ;
 - ◆ d'identifier les personnes ressources et les outils de référence utiles à la résolution du problème ;
 - ◆ de proposer une solution.

2.2. Titre pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'unité de formation « ELEMENTS DE DROIT CIVIL » de l'enseignement secondaire supérieur de transition.

3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE DE FORMATION

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Législation sociale	CT	B	32
3.2. Part d'autonomie		P	8
Total des périodes			40

4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable :

face à des situations issues de la vie professionnelle, mettant en jeu des problématiques de législation sociale, en disposant d'une documentation appropriée,

- ◆ d'identifier les concepts de base et les notions essentielles relevant de la législation sociale, tels que :
 - ◆ le statut social du travailleur salarié : contrat de travail (conclusion, suspension, fin) et sécurité sociale (notamment, éléments constitutifs du salaire),
 - ◆ les conventions collectives du travail (commissions paritaires, organisations représentatives des travailleurs, conseils d'entreprise),
 - ◆ le statut social du travailleur indépendant, de l'aidant et du conjoint aidant ;
- ◆ d'appliquer les principes généraux de la législation sociale dans des situations concrètes et notamment :
 - ◆ décrire les démarches légales à effectuer ;
 - ◆ identifier les intervenants essentiels susceptibles d'être consultés et caractériser globalement leur rôle ;
 - ◆ exposer, dans un langage clair et précis, à l'intervenant consulté le problème relevant de la législation sociale ;
 - ◆ déterminer les documents probants et les rassembler ;
- ◆ d'actualiser ses connaissances en matière de législation sociale.

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

en disposant d'une documentation choisie,

- ◆ de résoudre un problème simple relatif à la législation sociale auquel il pourrait être confronté dans la vie professionnelle :
 - ◆ identifier le problème ;
 - ◆ l'analyser et en déterminer les implications légales ;
 - ◆ identifier les personnes ressources et les outils de référence utiles à la résolution du problème ;
 - ◆ proposer une solution.

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

- ◆ la présentation judicieuse des choix retenus,
- ◆ la cohérence de la solution préconisée,
- ◆ l'argumentation développée,
- ◆ la clarté et la précision de l'exposé sur un plan juridique.

4.2. Logiciels de bureautique : laboratoire

L'étudiant sera capable :

de mobiliser, d'une manière opérationnelle, en respectant les connaissances, les techniques et les méthodes pour résoudre des problèmes de gestion de données par la mise en œuvre de fonctionnalités appropriées :

◆ *en « tableur » :*

- ◆ liaison entre feuilles de travail et utilisation du multi - feuilles,
- ◆ création et utilisation de styles,
- ◆ gestion de listes de données,
- ◆ gestion de tableaux à double entrée (tableaux croisés dynamiques),
- ◆ utilisation de fonctions de traitement (mathématique, statistique, logique, ...),
- ◆ utilisation de moyens de protection des données,
- ◆ utilisation de requêtes simples,
- ◆ utilisation et modification d'un modèle,
- ◆ importation - exportation de données,
- ◆ automatisation de procédures et leur sauvegarde ;

◆ *en « gestion de bases de données » :*

- ◆ organisation de données en appliquant un schéma de modélisation normalisé,
- ◆ création d'un formulaire et saisie des données dans le formulaire,
- ◆ création, enregistrement et exécution de requêtes,
- ◆ création d'éditions papiers de présentation variée,
- ◆ importation - exportation de données,
- ◆ sécurité et intégrité des données (accès à la base de données),
- ◆ automatisation de procédures et leur sauvegarde,
- ◆ interprétation d'un message d'erreur courant et application de procédures de correction spécifiées ;

◆ *en « Internet/Intranet » :*

- ◆ téléchargement et envoi de fichiers,
- ◆ stratégie de recherche d'informations,
- ◆ téléchargement de page pour consultation ultérieure,
- ◆ gestion de messages et documents attachés,
- ◆ respect des droits d'auteur,
- ◆ attitudes critiques vis-à-vis de l'information reçue et du traitement automatique de l'information ;

◆ *en « ressources logicielles complémentaires » :*

- ◆ utilisation de quelques éléments de cet environnement de travail pour mettre en forme et présenter, par exemple, des images, des photos, des diapositives,...

5. CAPACITES TERMINALES

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable :

*face à un système informatique connu et sur lequel sont installés les logiciels utilisés pour l'apprentissage,
à partir d'une situation mettant en jeu un problème de gestion de données utilisées en travaux de bureau,*

- ◆ de présenter un document imprimé approprié au problème posé et de le sauvegarder ;
- ◆ de justifier ses choix en matière de logiciel(s) utilisé(s) et des fonctionnalités exploitées.

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

- ◆ la cohérence de la démarche,
- ◆ l'utilisation appropriée des ressources informatiques,
- ◆ l'adéquation et la précision dans l'utilisation du vocabulaire,
- ◆ le degré d'autonomie atteint.

6. CHARGE DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

En « Logiciels de bureautique : laboratoire », il n'y aura pas plus de deux étudiants par poste de travail et pas plus de 20 étudiants par groupe.

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE RÉGIME 1



DOSSIER PÉDAGOGIQUE

UNITÉ DE FORMATION

LANGUE - UF 2

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION

CODE: 73..12U11D1

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX

... liste de domaines de formation: 705

LANGUE - UF 2 - NIVEAU ÉLÉMENTAIRE

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFÉRIEUR DE TRANSITION

1. FINALITÉS

1.1. Finalités générales des cours de langues vivantes

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, les cours de langues vivantes doivent notamment:

- 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.

1.2. Finalités particulières de l'unité de formation

L'unité de formation doit amener l'étudiant à:

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite **simple**, dans le cadre de situations de la **vie quotidienne**, en relation avec les notions et les champs thématiques abordés.

2. CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES

2.1. Capacités

Maîtriser les capacités terminales de l'UF 1 du niveau élémentaire de la langue cible, à savoir:

la compréhension **globale**, la connaissance et l'utilisation active d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite **simple**, dans le cadre de situations de la **vie quotidienne**, en relation avec les notions et les champs thématiques **indispensables** à la «survie sociale».

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

- Attestation de réussite de l'UF 1 du niveau élémentaire de la langue cible.
- Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à celui de l'UF 1 du niveau élémentaire.

3. HORAIRE MINIMUM

3.1. Dénomination du cours	Classement	Nombre de périodes
...	CG	96
3.2. Part d'autonomie		24
	Total des périodes	<hr/> 120

NB: 1 période comporte 50 minutes.

4. PROGRAMME

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

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

Objectifs spécifiques de l'UF 2 - Niveau élémentaire

a. Compréhension à l'audition

L'étudiant doit être capable de:

- comprendre des messages oraux simples, y compris des messages nouveaux, dans un contexte connu (monologues, petits dialogues, etc.);
- reconnaître les schémas d'intonation les plus courants (questions, ordres, réponses, etc.).

b. Compréhension à la lecture

L'étudiant doit être capable de:

- comprendre des messages écrits simples, y compris des messages nouveaux dont les éléments sont connus ou reconnaissables.

c. Expression orale

L'étudiant doit être capable de:

- demander et donner des informations et des avis;
- utiliser certaines expressions stéréotypées nécessaires au travail en classe et à la communication sociale.

d. Expression écrite

L'étudiant doit être capable de:

- demander et donner des informations et des avis;
- reproduire et produire des messages écrits simples.

Liste des thèmes de communication suggérés*

1. Données personnelles
2. Habitat
3. Environnement
4. Voyages et circulation
5. Nourriture et boissons
6. Emplettes, magasins, marchandises
7. Services
8. Santé et hygiène
9. Perception sensorielle et activité corporelle
10. Travail et profession
11. Enseignement, formation
12. Langues étrangères
13. Loisirs et distractions
14. Relations personnelles, contacts avec autrui
15. Actualité et civilisation

Cette liste ne décrit 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.

Comportements langagiers spécifiques (en rapport avec les thèmes)

1. Données personnelles

- Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et 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 ou demander des informations à propos d'autrui; épeler le cas échéant;
- Profession	- citer 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.

* D'après A. Wijnants, *Drempelniveau*, pages 28 à 37, Raad van Europa, 1985.

2. Habitat

- 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 poser des questions sur les différentes parties de l'habitation (pièces, jardin, garage, etc.); situer cette habitation; décrypter des petites annonces;
- Mobilier, literie	- décrire les meubles et les principaux objets dont on dispose ou souhaiterait disposer;
- Confort, équipements techniques	- décrire les commodités (eau, gaz, électricité) et équipements en formulant ses desiderata;
- Location, hébergement	- s'informer des conditions de logement; réserver une chambre; décrire 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.

3. L'environnement

- Quartier, ville, région, pays	- échanger des informations sur l'environnement;
- Plantes et animaux	- échanger des informations générales sur la faune et la flore d'un endroit précis ainsi que sur les animaux domestiques;
- Climat, temps, conditions climatiques	- caractériser le climat d'une région déterminée; parler du temps et des différentes saisons; extraire l'information des bulletins météorologiques.

4. Voyages et circulation

- 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. (moyen 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 voyage, 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.

5. Nourriture et boissons

- Se nourrir	- dire où et quand on veut boire ou manger; demander à boire ou à 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 peut 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 ou demander si cela plaît, ce que cela goûte.

6. Emplettes, magasins, marchandises

- Faire des courses, des emplettes	- recevoir ou fournir des informations en relation avec l'achat d'un produit; 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;
- Produits de consommation courante	- acheter les principaux articles d'alimentation et d'entretien; - acheter des vêtements, des accessoires; essayer, critiquer;

- acheter des articles pour fumeurs; demander du feu; demander si l'on peut fumer;
- acheter des articles ménagers (vaisselle, couverts, outils, etc.);
- acheter des médicaments avec ou sans prescription;
- acheter des articles de bureau ou scolaires, des livres, etc.

7. Services

- 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, télécopieur	- 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 et réparations	- avertir le service de prévoyance routière ou le garage en cas de panne ou d'accident; expliquer la panne, faire remorquer le véhicule;
- Garages, stations d'essence	- chercher une pompe à essence; faire le plein, faire faire l'entretien d'un véhicule, etc.

8. Santé et hygiène

- Parties du corps	- décrire les parties du corps dans les situations où celles-ci ne peuvent être désignées par un simple geste;
--------------------	--

- État de santé et besoins physiques	- décrire son état de santé; exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.);
- Hygiène	- demander à se laver, se raser, etc.; se faire couper les cheveux; se procurer des articles de toilette;
- Maladies, accidents	- dire qu'on est (a été) malade, qu'on a mal, qu'on souffre d'une affection chronique, qu'on a été opéré, qu'on doit prendre des médicaments; poser à autrui des questions sur les mêmes sujets; signaler un accident, le cas échéant en décrire les circonstances;
- Infrastructures médicales	- s'informer des infrastructures médicales (cabinet médical, hôpital, dispensaire, vétérinaire); s'y présenter; expliquer clairement ce qui ne va pas; rendre visite à un malade, etc.;
- Assurances	- déclarer si on est assuré et auprès de quel organisme; compléter une déclaration.

9. Perception sensorielle et activité corporelle

- Position du corps et mouvements	- exprimer dans quelle position on se trouve, quelle position on adopte (s'asseoir, se coucher, etc.); poser à autrui des questions sur ces sujets;
- Perception sensorielle	- décrire et demander ce que l'on sent, voit, etc.;
- Actes et gestes	- donner et comprendre des instructions relatives au maniement des objets (porter, soulever, maintenir, etc.).

10. Travail et profession

- 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; dire si on est membre d'une organisation professionnelle, d'un conseil d'entreprise, 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.

11. Enseignement, formation

- Écoles et études	- parler de la formation scolaire dont on a bénéficié, de la formation pour adultes, des cours de langues, etc.;
- Branches d'enseignement, cours suivis	- parler des branches auxquelles on s'intéresse; expliquer ses motivations;
- Examens, diplômes	- citer les diplômes et certificats que l'on a obtenus, les examens que l'on a passés ou que l'on prépare.

12. Langues étrangères

- Connaissance, maîtrise, correction de la langue	- dire quelle(s) langue(s) étrangère(s) on parle, comprend, lit ou écrit et à quel niveau de compétences; interroger les autres à ce propos; 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; dire que l'on comprend ou ne comprend pas; demander de parler plus lentement ou plus clairement, de répéter ou de paraphraser.

13. Loisirs et distractions

- Occupation des loisirs, centres d'intérêt	- dire ce qu'on aime ou aimerait faire, ce à quoi on s'intéresse;
- Radio, télévision	- dire si on aime regarder la télévision et/ou écouter la radio, parler de ses programmes préférés;
- Cinéma, théâtre, opéra, concerts, etc.	- dire quel(s) programme(s) on apprécie; dire ce qu'il y a à l'affiche; parler d'un spectacle, d'une représentation, etc.;
- Arts plastiques, expositions, curiosités	- dire si on s'intéresse à certaines formes d'expression artistique; à des expositions; demander des informations à propos des curiosités locales;
- Sports	- dire quel(s) sport(s) on aime; quel(s) sport(s) on pratique; demander des précisions sur les compétitions; commenter les résultats; etc.;
- Lecture, presse écrite	- expliquer ce qu'on aime lire.

14. Relations personnelles, contacts avec autrui

- Nature des relations personnelles	- fournir ou obtenir des informations sur des 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.

15. Actualité et civilisation

- Culture, société	- aborder les différentes particularités culturelles; - être sensibilisé à la mentalité de l'autre, à sa manière de raisonner, de voir et d'exprimer les choses; - connaître les arts, les traditions, les usages;
- Institutions politiques, vie économique	- comprendre un reportage, un documentaire, une conférence ou une interview; - connaître dans les grandes lignes les institutions, la politique, l'économie, les traditions et être au courant des problèmes spécifiques.

5. FIXATION DES CAPACITÉS TERMINALES

À l'issue de l'UF, l'étudiant maîtrisera les compétences suivantes **de l'oral et de l'écrit**:

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite **simple**, dans le cadre de situations de la **vie quotidienne**, en relation avec les notions et les champs thématiques abordés.

6. PROFIL DU CHARGÉ DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant.

7. RECOMMANDATIONS PARTICULIÈRES POUR LA CONSTITUTION DES GROUPES OU LE 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.

Ce dossier peut être obtenu au prix de 50 francs, éventuellement augmenté de frais d'expédition, au Centre technique de l'Enseignement de la Communauté française, route de Bavay, 2B à 7080 Frameries, tél. (065)66 73 22, fax (065)66 14 21.