

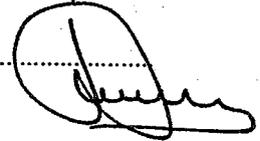
1.1.a

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1****DOCUMENT 8 ter****DOSSIER PEDAGOGIQUE****SECTION****1. La présente demande émane du réseau :**

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

Identité du responsable pour le réseau : (2) .....  
 Jean STENSEELS, Président du Conseil de Coordination.

Date et signature (2) : .....

2/07/03  


**2. Intitulé de la section : (2)****Hôtesse d'accueil et de tourisme**

CODE (3)      7423 10 S 20 E 1

**3. Finalités de la section :**

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

**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="checkbox"/>	Technique	<input type="checkbox"/>
Economique	<input type="checkbox"/>	Economique	<input type="checkbox"/>
Paramédical	<input type="checkbox"/>	Paramédical	<input type="checkbox"/>
Social	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
Pédagogique	<input type="checkbox"/>	Pédagogique	<input type="checkbox"/>
Agricole	<input type="checkbox"/>	Agricole	<input type="checkbox"/>
Maritime	<input type="checkbox"/>	Maritime	<input type="checkbox"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

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

**Certificat de qualification « Hôtesse d'accueil et de tourisme » 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 ...2... page(s) (2)

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

1.1.b

1.1.b

Code de la section : (3)

742310 <sup>S</sup> 20 E1

**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 déterminantes</u> (2)	<u>Nombre de périodes</u> (2)
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Techniques d'accueil et maintien	ESST	742311 U21 E1	707		160
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Culture générale - niveau 1	ESST	742312 U21 E1	707		80
Informatique – Initiation à l'informatique	ESST	750101 U21 D1	709		10
Informatique – Utilisation d'internet	ESST	753231 U21 E3	709		24
Informatique – Initiation aux logiciels	ESST	754101 U21 D1	709	X	60
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Techniques d'information	ESST	742313 U21 E1	707	X	80
Anglais en situation – UF1	ESST	730211 U21 D1	705		40
Anglais en situation – UF2	ESST	730212 U21 D1	705		40
Néerlandais en situation – UF1	ESST	730111 U21 D1	705		40
Néerlandais en situation – UF2	ESST	730112 U21 D1	705		40
Hôtesse d'accueil et de tourisme – Stages - niveau 1	ESST	742314 U21 E1	707		20
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Techniques d'accueil et de maintien : mise en situation	ESST	742315 U21 E1	707	X	120
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Culture générale - niveau 2	ESST	742316 U21 E1	707		120
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Gestion de la qualité et méthodologie de résolution des problèmes	ESST	742317 U21 E1	707	X	140
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Sécurité et secourisme : notions de base	ESST	742318 U21 E1	707		20
Anglais en situation – UF3	ESST	730213 U21 D1	705		40
Anglais en situation – UF4	ESST	730214 U21 D1	705		40
Néerlandais en situation – UF3	ESST	730113 U21 D1	705		40
Néerlandais en situation – UF4	ESST	730114 U21 D1	705		40
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Stages – niveau 2	ESST	742319 U21 E1	707	X	80
Hôtesse d'accueil et de tourisme - Epreuve intégrée	ESSQ	742310 U22 E1	707		20

TOTAL DES PERIODES DE LA SECTION	1254	1244 .
----------------------------------	------	--------

**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 ...1.... page(s) (2)

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

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

**10. Réserve au Service d'inspection :**

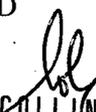
a) Observation(s) de l'(des) Inspecteur(s) concerné(s) relative(s) au dossier pédagogique [annexe(s) éventuelle(s)] :

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 OCT. 2003

  
A. COLLINET  
ADM. PEDAG.  
Signature :

-----

## **ANNEXE 1**

### **FINALITES DE LA SECTION**

---

#### **1. FINALITES GENERALES.**

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

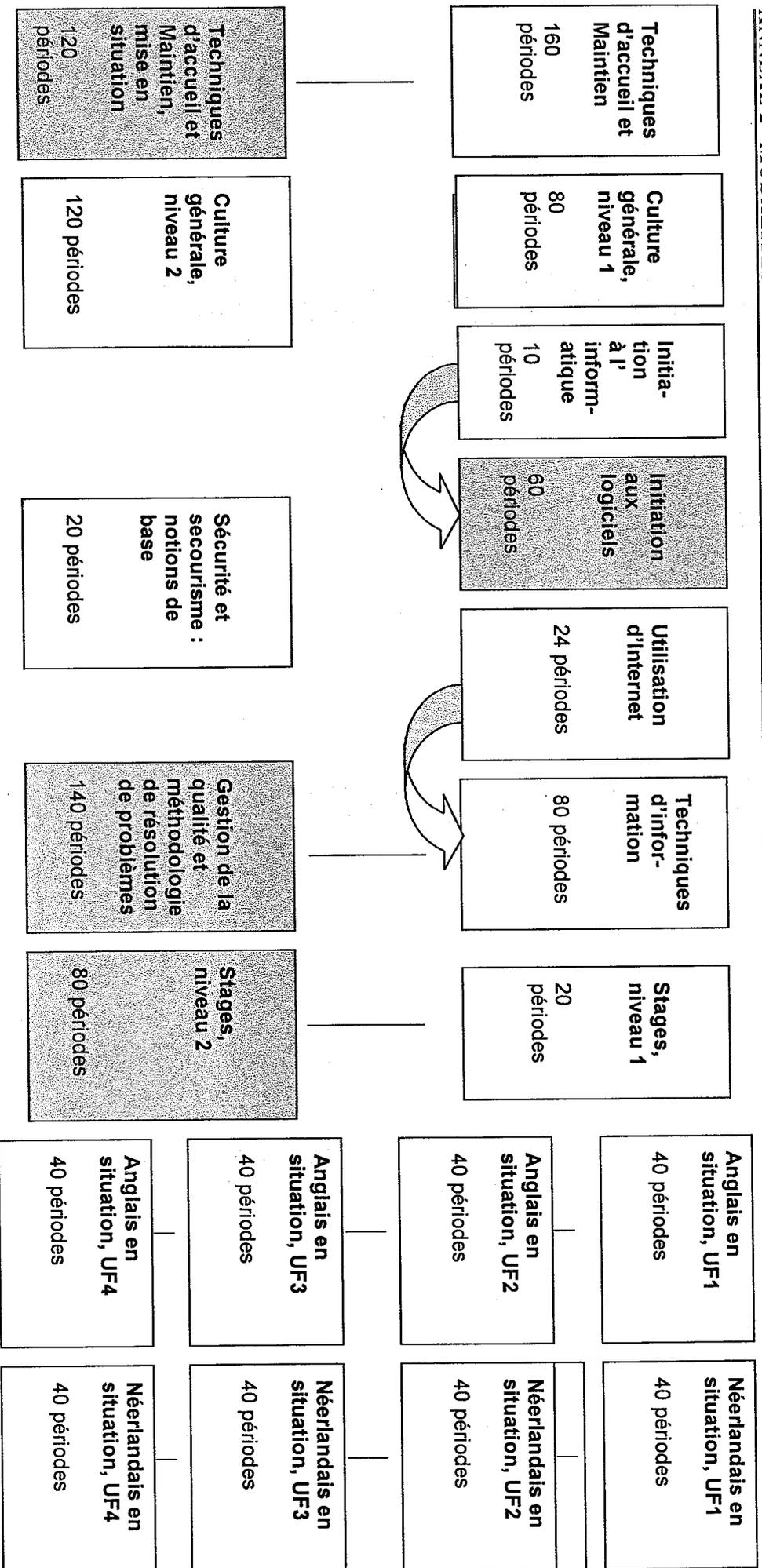
- concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire,
- répondre aux besoins de demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### **2. FINALITES PARTICULIERES.**

Cette section vise à permettre à l'étudiant :

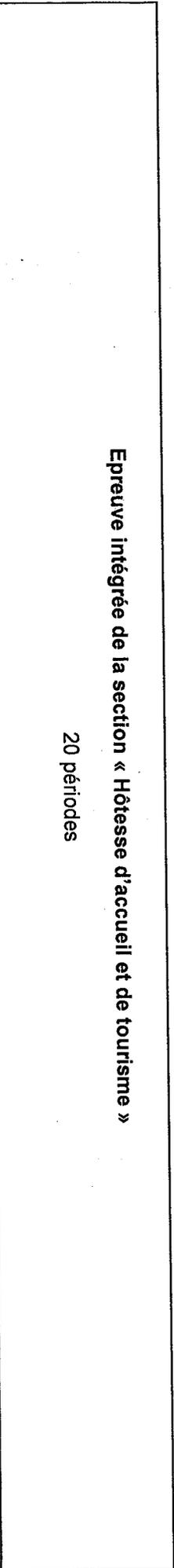
- d'acquérir les compétences d'une hôtesse d'accueil et de tourisme qui le conduisent à maîtriser les subtilités de l'accueil et de la communication en lui assurant une formation englobant l'acquisition de vastes connaissances,
- de réaliser les missions qui lui sont demandées dans le strict respect des normes imposées et dans le respect des règles de déontologie du métier .

**ANNEXE 2 MODALITES DE CAPITALISATION « HOTESSE D'ACCUEIL ET DE TOURISME ».**



**Epreuve intégrée de la section « Hôtesse d'accueil et de tourisme »**

20 périodes



**Unités de formation déterminantes**

**2.1. Le délai maximum entre la délivrance des attestations de réussite des unités déterminantes et leur prise en compte pour la participation à l'épreuve intégrée est de 3 ans.**

## **ANNEXE 3 – PROFIL PROFESSIONNEL**

### **1-Objectifs généraux :**

- Accueillir et informer le public notamment dans les bureaux d'information des Maisons du Tourisme, syndicats d'initiative, administrations communales, ...
- Encadrer diverses manifestations du secteur public ou privé,
- Participer à des actions de relations publiques ( ou publicitaires de promotion des ventes sur le terrain ) à l'occasion de salons, manifestations culturelles, sportives, etc ...
- Pouvoir occuper des fonctions de téléphoniste dans une entreprise .

### **2-Tâches :**

Dans le respect des règles de déontologie, l'Hôtesse d'accueil sera capable d'accomplir notamment les tâches suivantes :

- écouter et d'informer le public directement ou au téléphone dans des domaines très divers et dans au moins 3 langues :
- encadrer et guider un groupe à l'occasion d'un voyage, d'une excursion ou d'une manifestation ;
- accueillir les personnalités à l'occasion d'une manifestation ;
- aider le public à résoudre les problèmes pratiques qu'il peut rencontrer ;
- retrouver les informations nécessaires pour informer le public ;
- renforcer l'image de marque d'une entreprise ;
- veiller au confort du public .

### **3-Débouchés :**

L'Hôtesse d'accueil pourra utiliser ces compétences notamment :

- en maison du tourisme, syndicat d'initiative ;
- administration communale ;
- entreprise privée ou publique, agence de voyage .

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1**

**DOCUMENT 8 bis**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**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 : **Jean STENSEELS**, Président du Conseil de Coordination  
 Date et signature **2/07/03**



**2. Intitulé de l'unité de formation : (2)**

**Hôtesse d'accueil et de tourisme - Techniques d'accueil et de Maintien**

CODE (3) <b>7423 11 U 21 E 1</b>	Domaine <b>707</b>
----------------------------------	--------------------

**3. Finalités de l'unité de formation :**

Reprises en annexe n° 1 de 1 page

**4. Capacités préalables requises :**

Reprises en annexe n° 2 de 1 page

**5. Classement de l'unité de formation :**

- (1) Enseignement secondaire de :  (1) transition  (1) qualification
- du degré :  (1) inférieur  (1) 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="checkbox"/>	Technique	<input type="checkbox"/>
Economique	<input type="checkbox"/>	Economique	<input type="checkbox"/>
Paramédical	<input type="checkbox"/>	Paramédical	<input type="checkbox"/>
Social	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
Pédagogique	<input type="checkbox"/>	Pédagogique	<input type="checkbox"/>
Agricole	<input type="checkbox"/>	Agricole	<input type="checkbox"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

**6. Caractère occupationnel :  (1) oui  (1) non**

**7. Constitution des groupes ou regroupement :** Repris en annexe n° 3 de 1 page

**8. Programme du (des) cours :** Repris en annexe n° 4 de 1 page

**9. Capacités terminales :** Reprises en annexe n° 5 de 1 page

**10. Chargé(s) de cours :** Repris en annexe n° 6 de 1 page

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

Code de l'unité de formation : (3) 7423MU21E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du cours</b>	<b>Classement du cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Communication	CT	B	72
Présentation et maintien	CT	B	34
Psychologie	CT	B	34
<b>2. Part d'autonomie</b>			20
<b>Total des périodes</b>			160

**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 :

A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

14 OCT. 2003

Date : .....

Signature :

- (2) A compléter
- (3) Réserve à l'Administration
- (4) Soit CG, CS, CT, CTPP, PP ou CPPM
- (5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et Maintien**

**1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de s'exprimer de façon correcte et cohérente face à un public,
- ◆ d'adapter une politique d'accueil efficace .

Annexe 2 :

## **Hôtesses d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien.**

### **2. Capacités préalables requises :**

#### **2.1. Capacités.**

##### **En mathématiques,**

dans l'ensemble des nombres entiers rationnels, l'étudiant sera capable de (d') :

- effectuer un calcul algébrique mettant en œuvre les quatre opérations fondamentales, leurs propriétés, les règles de priorité et les conventions d'écriture traditionnelles ,
- calculer la valeur numérique d'une expression algébrique du 1<sup>er</sup> degré,
- calculer l'aire et le périmètre de polygones réguliers,
- résoudre des problèmes de grandeurs proportionnelles, en particulier, les problèmes de pourcentage.

##### **En français,**

l'étudiant sera capable de :

- résumer, dans un niveau de langue courante, un texte écrit de type informatif, narratif ou expressif d'au moins cinquante lignes dactylographiées,
- présenter et commenter ce résumé oralement dans un langage clair .

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu.**

CESI

Annexe 3 :

**Hôtesses d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien.**

**3. Constitution des groupes ou regroupements :**

Pas de recommandation particulière.

Annexe 4 :

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien.

### 4. Programme des cours :

Le programme des cours, réalisé en termes d'objectifs, se détaille comme ci-dessous :

#### ◆ Cours de communication .

L'étudiant sera capable de (d') :

- maîtriser des situations de communication
- corriger un accent trop prononcé
- reconnaître une expression régionale
- corriger des fautes de langage
- utiliser correctement les formules de politesse
- accueillir une ou plusieurs personnes
- répondre au téléphone
- informer par téléphone (y compris via un répondeur )
- utiliser un central téléphonique
- prendre la parole face à une caméra
- expliquer un itinéraire

#### ◆ Cours de présentation et maintien.

L'étudiant sera capable de (d') :

- maîtriser les paramètres d'une présentation soignée et appropriée
- se présenter correctement
- se déplacer correctement
- s'asseoir correctement
- accueillir correctement une personnalité avec son titre
- placer correctement des invités à l'occasion d'une cérémonie

#### ◆ Cours de psychologie .

L'étudiant sera capable de (d') :

- maîtriser des situations d'accueil et de contact avec un public
- garder son calme dans les situations du métier
- recevoir une personne agressive
- réagir correctement en cas de situation tendue avec une ou plusieurs personnes
- réagir en cas de situation d'urgence

## **Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien.**

### **5. Capacités terminales :**

#### **Communication**

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

- s'exprimer de façon correcte après correction d'accent
- s'adresser de façon correcte et cohérente à une ou plusieurs personnes

#### **Présentation et maintien**

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

- maîtriser son langage et son attitude corporelle en public ainsi que tous les paramètres d'une présentation soignée
- maîtriser les usages et les normes de politesse à appliquer au dehors ou en public
- maîtriser l'usage de téléphone en écoutant et en informant les interlocuteurs
- se présenter, répondre aux présentations et faire ces mêmes présentations
- retrouver des renseignements nécessaires pour informer le public et résoudre des problèmes pratiques que ce dernier pourrait rencontrer
- rédiger et répondre à des invitations écrites et faire des invitations orales ainsi qu'y répondre

#### **Psychologie**

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

- se définir des objectifs en terme d'accueil
- adopter une politique d'accueil efficace : attitude personnelle positive et adaptation aux types d'interlocuteurs
- pratiquer l'écoute active
- poser et se poser les bonnes questions en vue « de conduire » une bonne relation
- comprendre « l'interlocuteur » par analyse transactionnelle
- créer le rapport : communication verbale et non-verbale

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

- la rigueur et la cohérence dans la communication
- l'adaptation d'une technique d'accueil efficace

Annexe 6 :

**Hôtesses d'accueil et de tourisme – techniques d'accueil et de maintien.**

**6. Chargé de cours :**

Un enseignant.



Code de l'unité de formation : (3) 742312 U21 E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du cours</b>	<b>Classement du cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Culture musicale	CT	B	36
Culture plastique	CT	B	36
<b>2. Part d'autonomie</b>			8
<b>Total des périodes</b>			80

**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 :

14 OCT. 2003

Date : .....

Signature :

  
A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

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

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

Annexe 1 :

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 1

### **1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant d' :

- ◆ acquérir les connaissances culturelles de base dans le domaine musical,
- ◆ acquérir les connaissances culturelles de base dans le domaine artistique.

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale niveau 1

### **2. Capacités préalables requises :**

#### **2.1. Capacités.**

##### **En mathématiques,**

dans l'ensemble des nombres entiers rationnels, l'étudiant sera capable de (d') :

- effectuer un calcul algébrique mettant en œuvre les quatre opérations fondamentales, leurs propriétés, les règles de priorité et les conventions d'écriture traditionnelles
- calculer la valeur numérique d'une expression algébrique du 1<sup>er</sup> degré
- calculer l'aire et le périmètre de polygones réguliers
- résoudre des problèmes de grandeurs proportionnelles, en particulier, les problèmes de pourcentage

##### **En français,**

l'étudiant sera capable de :

- résumer, dans un niveau de langue courante, un texte écrit de type informatif, narratif ou expressif d'au moins cinquante lignes dactylographiées
- présenter et commenter ce résumé oralement dans un langage clair

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu :**

CESI

Annexe 3 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 1**

**3. Constitution des groupes ou regroupements :**

Pas de recommandation particulière.

**4. Programme des cours :**

Le programme des cours, réalisé en termes d'objectifs, se détaille comme ci-dessous :

◆ Cours de Culture musicale :

L'étudiant sera capable de :

- reconnaître les grandes formes musicales (classique, formes du classique, ...)
- maîtriser les grandes lignes de l'histoire de la musique
- posséder quelques repères sur la musique contemporaine
- reconnaître à la vue et à l'audition les grandes familles d'instruments
- connaître et utiliser les différentes musiques possibles pour créer une ambiance selon le résultat souhaité
- remplir les documents Sabam

◆ Cours de Culture plastique :

L'étudiant sera capable de :

- comprendre la signification des mots « Arts plastiques »
- reconnaître les différentes formes d'expression en Arts plastiques
- différencier les arts majeurs et les arts mineurs
- citer les caractéristiques des œuvres dans l'art Préhistorique
- connaître l'un des plus grands foyers de la civilisation du Proche-Orient ancien
- situer l'époque et pourquoi la Mésopotamie est entrée dans l'histoire
- reconnaître et citer certaines œuvres de cette civilisation
- connaître les caractéristiques de l'art de l'Égypte pharaonique
- savoir décrire ce qui a influencé la production artistique dans l'art des Steppes
- connaître les principaux temples et sculptures de la civilisation de l'Égée et de la Grèce ainsi que les matériaux utilisés pour la construction de ceux-ci
- citer les principaux sculpteurs de l'Antiquité grecque
- connaître sous quel homme d'État athénien et à quelle époque fût construit le Parthénon
- citer et connaître les principaux monuments de la Rome Antique

Annexe 5 :

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 1

### **5. Capacités terminales :**

#### **◆ Culture musicale**

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

- identifier visuellement et à l'audition les instruments de l'orchestre symphonique
- établir la classification de ces instruments par familles et sous-familles
- définir le vocabulaire adéquat concernant les différentes formations instrumentales, les formes et genres musicaux principaux
- identifier à l'audition quelques-unes de ces formations instrumentales, formes ou/et genres musicaux
- utiliser le vocabulaire adéquat concernant les musiques et instruments de notre époque
- restituer de mémoire les grandes étapes chronologiques de l'histoire de la musique occidentale (époques stylistiques et leurs caractéristiques principales, quelques noms de compositeurs pour chaque époque)
- identifier à l'audition l'époque stylistique à laquelle se rattache un extrait musical, selon des critères d'écoute préalablement exposés au cours
- prendre connaissance des documents et règlements de la SABAM et de les compléter si besoin est.
- rédiger un compte-rendu personnel et détaillé d'observation et d'audition d'un concert auquel il aura assisté, après accord de l'enseignant sur le choix de ce concert, en utilisant le vocabulaire approprié et après avoir effectué les recherches d'informations nécessaires ( journaux locaux, livres spécialisés, dictionnaires biographiques, ... )

#### **◆ Culture plastique**

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

- situer dans le temps et au niveau géographique, reconnaître, nommer, identifier des œuvres dans les grandes époques de l'art jusqu'à l'Antiquité

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

- de la capacité de l'étudiant à reconnaître les grandes œuvres d'art,
- de la capacité de l'étudiant à situer celles-ci dans le temps et au niveau géographique,
- de la capacité de l'étudiant à reconnaître les grandes œuvres musicales,
- de la capacité de l'étudiant à situer celles-ci dans le temps et à les commenter en utilisant le vocabulaire adéquat.

Annexe 6 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 1**

**Chargé de cours :**

Un enseignant.

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE RÉGIME 1



DOSSIER PÉDAGOGIQUE

UNITÉ DE FORMATION

**INFORMATIQUE - INITIATION À L'INFORMATIQUE**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DE TRANSITION - DEGRÉ SUPÉRIEUR

CODE: 750101U21D1

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX

# INFORMATIQUE - INITIATION À L'INFORMATIQUE

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DE TRANSITION - DEGRÉ SUPÉRIEUR

### 1. FINALITÉS

#### 1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité doit:

1.1.a. Concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire.

1.1.b. 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

1.2.a. Permettre de répondre de manière raisonnée à l'informatisation par la compréhension des concepts mis en jeu.

1.2.b. Familiariser à l'utilisation de l'informatique dans différents contextes: social, professionnel, familial, scolaire, ...

1.2.c. Initier aux techniques et connaissances de base nécessaires à l'utilisation de systèmes informatiques.

1.2.d. Développer des attitudes critiques vis-à-vis du traitement automatique de l'information.

### 2. CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES

#### 2.1. Capacités

- Comprendre à la lecture et à l'audition, un texte du niveau de l'enseignement secondaire inférieur.
- Exécuter des consignes orales simples.

#### 2.2. Titre pouvant en tenir lieu:

Un titre de fin d'études du niveau secondaire inférieur.

### 3. HORAIRE MINIMUM

3.1. Dénomination des cours	Classement	Nombre de périodes
Laboratoire d'informatique	CT	10
3.2. Part d'autonomie		-
	Total des périodes	10

NB: 1 période comporte 50 minutes.

### 4. PROGRAMME

*L'objectif général de cette unité est de familiariser l'étudiant avec l'environnement informatique auquel il est ou il sera confronté dans son milieu familial, professionnel, social, scolaire.*

L'étudiant sera capable de:

1. Présenter le schéma global d'un système informatique.
2. Reconnaître les divers éléments susceptibles d'être utilisés dans un environnement informatique:
  - unité centrale;
  - connexions (portes séries/parallèles, souris, ...);
  - périphériques;
  - mémoires de masse.
3. Utiliser un système qui permet d'effectuer les opérations élémentaires sur les mémoires et leurs contenus.
4. Utiliser divers programmes (les programmes d'application se rattachant à l'activité professionnelle réelle ou potentielle de l'étudiant seront privilégiés).
5. Manipuler un clavier alphanumérique dans un contexte informatique.
6. Mettre en évidence les services que procure l'outil ainsi que les dangers encourus par un emploi abusif ou inconsidéré d'environnements informatiques dans divers contextes (exemples: enseignement, sciences et techniques, industrie, administration, commerce, services publics).

#### Recommandations

1. On encouragera le respect des règles ergonomiques.
2. On évitera l'utilisation gratuite d'un jargon technique. Il suffira à l'étudiant d'acquérir assez de vocabulaire technique pour lui permettre de suivre les instructions et de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire.

### 5. FIXATION DES CAPACITÉS TERMINALES

La compétence de l'étudiant sera jugée suffisante si, placé dans la situation suivante:

- face à un système informatique connu et sur lequel sont installés plusieurs programmes;
- en respectant le temps alloué;
- en respectant les règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatique;
- en utilisant les commandes appropriées;

il est capable de:

- pour le système (deux essais maximum):
  - vérifier que le système informatique est prêt à l'emploi;
  - charger un programme proposé à partir d'une mémoire de masse;
  - passer correctement un programme rencontré;
  - sortir d'un programme;
  - arrêter le système et de le laisser prêt pour l'utilisateur suivant;
- pour le clavier:
  - déplacer le curseur;
  - utiliser la barre d'espace, la touche «retour» et celle d'effacement;
  - introduire des données numériques (avec/sans pavé numérique) et des données alphanumériques (minuscules/majuscules);
- pour les éléments:
  - identifier sur un schéma proposé, les composants d'un environnement informatique étudié;
  - différencier des éléments tels que les connexions, les périphériques.

## **6. PROFIL DU CHARGÉ DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant.

## **7. RECOMMANDATIONS PARTICULIÈRES POUR LA CONSTITUTION DES GROUPES OU LE REGROUPEMENT**

Il est conseillé de ne pas organiser de groupes comportant plus de deux étudiants par poste de travail et plus de vingt étudiants par groupe.

---

*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.*

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1**

**DOCUMENT 8 bis**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**1. La présente demande émane du réseau :**

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

24/05/02

Identité du responsable pour le réseau : (2) JEAN STEENJES Date et signature (2) : .....  
 P. o   
 Martine DUWEZ  
 Directrice

**2. Intitulé de l'unité de formation : (2)**

**INFORMATIQUE : UTILISATION D'INTERNET**

CODE DE L'U.F. (3)	453231021E3.	CODE DU DOMAINE DE FORMATION (4)	709
--------------------	--------------	----------------------------------	-----

**3. Finalités de l'unité de formation :** Reprises en annexe n° 1 de 1 page(s) (2)

**4. Capacités préalables requises :** Reprises en annexe n° 2 de 1 page(s) (2)

**5. Classement de l'unité de formation :**

- (1) Enseignement secondaire de :                      ● (1) transition                       (1) qualification  
 du degré :                       (1) inférieur                      ● (1) 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="checkbox"/>	Technique	<input type="checkbox"/>
Economique	<input type="checkbox"/>	Economique	<input type="checkbox"/>
Paramédical	<input type="checkbox"/>	Paramédical	<input type="checkbox"/>
Social	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
Pédagogique	<input type="checkbox"/>	Pédagogique	<input type="checkbox"/>
Agricole	<input type="checkbox"/>	Agricole	<input type="checkbox"/>
Maritime	<input type="checkbox"/>	Maritime	<input type="checkbox"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

**6. Caractère occupationnel :**  (1) oui     (1) non

**7. Constitution des groupes ou regroupement :** Repris en annexe n° 3 de 1 page (2)

**8. Programme du (des) cours :** Repris en annexe n° 4 de 1 page (2)

**9. Capacités terminales :** Reprises en annexe n° 5 de 1 page (2)

**10. Chargé(s) de cours :** Repris en annexe n° 6 de 1 page (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 : (3) 753231U21E3.	Code du domaine de formation : (4) 709
---	--

## 11. Horaire minimum de l'unité de formation :

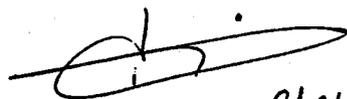
Horaire minimum :

1. Dénomination du (des) cours (2)	Classement du(des) cours (2) (5)	Code U (2) (6)	Nombre de périodes (2)
Laboratoire de réseau informatique	CT	S	20
2. Part d'autonomie	XXXXXXXX	P	04
		Total des périodes	24

## 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)] :

netur



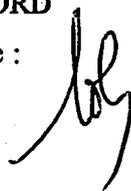
C/C/OE

A. M. Erwinke

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 : 11 JUIN 2002

Signature :

A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

(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)

D 8 BIS/UF : au 01.03.98

**ANNEXE 1**

**FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

**INFORMATIQUE : UTILISATION D'INTERNET**

---

**1. FINALITES GENERALES.**

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 de demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

**2. FINALITES PARTICULIERES.**

L'unité de formation doit permettre à l'étudiant

- d'installer et d'utiliser les logiciels nécessaires à l'exploitation des ressources du réseau Internet ;
- d'exploiter les ressources du réseau Internet, notamment pour rechercher des informations et pour communiquer ;
- de répondre de manière raisonnée à l'informatisation par la compréhension des concepts mis en jeu ;
- de contribuer à l'initiation aux techniques et connaissances nécessaires à l'utilisation des systèmes informatiques ;
- de développer des attitudes critiques vis-à-vis des technologies de l'information et de la communication.

ANNEXE 2

CAPACITES PREALABLES REQUISES DE L'UNITE DE FORMATION

INFORMATIQUE : UTILISATION D'INTERNET

---

**2.1. Capacités.**

Pour être admis dans cette unité de formation, l'étudiant doit être capable :

- ◆ de comprendre à la lecture un texte de niveau de fin du deuxième degré de l'enseignement secondaire ;
- ◆ d'exécuter des consignes orales simples ;
- ◆ de vérifier que le système informatique est prêt à l'emploi ;
- ◆ de lancer l'exécution d'une application;
- ◆ de déplacer le curseur;
- ◆ d'utiliser la barre d'espace, la touche « retour » et celle d'effacement;
- ◆ d'introduire des données numériques et alphanumériques;
- ◆ d'utiliser une disquette pour sauvegarder un fichier ;
- ◆ de terminer l'exécution de l'application;
- ◆ d'arrêter le système et de le laisser prêt pour l'utilisateur suivant;
- ◆ d'identifier sur un schéma proposé, les composants d'un environnement informatique étudié;
- ◆ de différencier des éléments tels que les connexions, les périphériques.

**Titres pouvant en tenir lieu**

Certificat d'enseignement secondaire inférieur (C.E.S.I.)

Ou

Certificat d'enseignement du deuxième degré (C.2.D.)

**ET**

Attestation de réussite de l'unité de formation :

INFORMATIQUE – INITIATION A L'INFORMATIQUE (75.01.01. U21D1)

**ANNEXE 3**

**CONSTITUTION DES GROUPES ET REGROUPEMENTS DE L'UNITE DE FORMATION**

**INFORMATIQUE : UTILISATION D'INTERNET**

---

Il est conseillé de réserver un poste par étudiant et d'adapter le nombre d'étudiants par groupe aux performances de l'infrastructure en le limitant toutefois à deux personnes par poste de travail.

Le matériel et les logiciels utilisés devront permettre d'atteindre les objectifs du programme..

ANNEXE 4PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION

## INFORMATIQUE : UTILISATION D'INTERNET

---

Face aux matériels et aux logiciels adéquats, l'étudiant sera capable

- de réaliser une connexion avec un fournisseur d'accès (provider) ou avec un serveur Intranet local;
- d'utiliser les services de base fournis par Internet/Intranet:
  - le courrier électronique (E-mail)
    - envoyer et recevoir un message électronique;
    - prendre copie et gérer un message;
    - envoyer et recevoir un fichier associé à un message;
  - le world wide web (web)
    - identifier des documents HTTP
    - rechercher et obtenir des informations sur un sujet donné en utilisant les outils de navigation et les moteurs de recherche;
    - recupérer une page Web (textes, images, mise en forme);
  - les forums et groupes de discussions (news)
    - consulter et/ou soumettre une contribution;
  - le FTP (File Transfert Protocol)
    - télécharger des fichiers;
- d'installer et de configurer un périphérique de communication (modem, adaptateur RNIS, ...) , un navigateur ;
- de télécharger, d'installer, d'utiliser un programme d'extension (*plug-in*) ;
- d'en expliquer l'utilité ;
- d'expliquer la problématique de la sécurité lors de l'utilisation des services du réseau Internet (virus, confidentialité des données, respect de la vie privée, ...) et d'indiquer des mesures de protection applicables ;
- de recourir à bon escient à la documentation disponible.

**ANNEXE 5**

**CAPACITES TERMINALES DE L'UNITE DE FORMATION**

**INFORMATIQUE : UTILISATION D'INTERNET**

---

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

*face à une configuration matérielle installée et opérationnelle, les paramètres de configuration étant fournis par le chargé de cours,*

- d'installer et de configurer un navigateur ;
- de manipuler un programme d'extension ;

*face à une configuration Internet installée et sur base d'une requête formulée par le chargé de cours*

- de mener une recherche en utilisant les moteurs et mots clés adaptés ;
- de récupérer les éléments d'une page Web (texte, images, sons, ...)
- d'échanger des informations via le courriel ;
- d'accéder à un forum pour y déposer une question.

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

- de la qualité et de la précision de la méthode de recherche;
- de la pertinence et de la précision du résultat ;
- de l'habileté technique;
- du degré d'autonomie atteint.

ANNEXE 6

CHARGE DE COURS DE L'UNITE DE FORMATION

INFORMATIQUE : UTILISATION D'INTERNET

---

Le chargé de cours sera un enseignant.



Code de l'unité de formation : (3) 742314 U21 E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

11.1 : Etudiant : 20 périodes

Code U

Z

11.2 : encadrement du stage :

<u>1. Dénomination du cours</u>	<u>Classement du cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes par groupe d'étudiants</u>
Encadrement du stage	CT	I	20
Total des périodes			20

**12. Réservé 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 :

14 OCT. 2003

Date : .....

  
A. COLLINET  
ADM. PEDAG.  
Signature :

(2) A compléter

(3) Réservé à l'Administration

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

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Stages, niveau 1**

**1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'être confronté à la réalité de la profession, les savoirs, savoir-faire et savoir-être acquis par l'étudiant dans les unités de formation de la section :
  - Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien,
  - Hôtesse d'accueil et de tourisme – Information.

## Hôtessees d'accueil et de tourisme – Stages niveau 1.

### 2. Capacités préalables requises :

#### 2.1. Capacités.

L'apprenant doit maîtriser dans la pratique du métier les savoirs, savoir-faire acquis à l'issue des unités de formation de la section :

- Hôtessees d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien, c'est à dire :
  - s'exprimer de façon correcte après correction d'accent, ...
  - s'adresser de façon correcte et cohérente à une ou plusieurs personnes
  - maîtriser son langage et son attitude corporelle en public ainsi que tous les paramètres d'une présentation soignée
  - maîtriser les usages et les normes de politesse à appliquer au dehors ou en public
  - maîtriser l'usage de téléphone en écoutant et en informant les interlocuteurs
  - se présenter, répondre aux présentations et faire ces mêmes présentations
  - retrouver des renseignements nécessaires pour informer le public et résoudre des problèmes pratiques que ce dernier pourrait rencontrer
  - rédiger et répondre à des invitations écrites et faire des invitations orales ainsi qu'y répondre .
  - se définir des objectifs en terme d'accueil
  - adopter une politique d'accueil efficace : attitude personnelle positive et adaptation aux types d'interlocuteur ;
  - pratiquer l'écoute active
  - poser et se poser les bonnes questions en vue « de conduire » une bonne relation
  - comprendre « l'interlocuteur » par analyse transactionnelle
  - créer le rapport : communication verbale et non-verbale
- Hôtessees d'accueil et de tourisme – Techniques d'information , c'est à dire :
  - comprendre et maîtriser précisément les notions des demandes qui lui sont faites
  - rechercher les informations spécifiques pour répondre à ces demandes
  - les restituer de façon claire et compréhensible auprès des demandeurs

#### 2.2. Titres pouvant en tenir lieu.

Attestation de réussite des unités de formation :

- Hôtessees d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien.
- Hôtessees d'accueil et de tourisme – Techniques d'information.

Annexe 3 :

## **Hôtesses d'accueil et de tourisme – Stages niveau 1**

### **3. Constitution des groupes ou regroupements :**

Pas de recommandation particulière.

Annexe 4 :

## **Hôtesse d'accueil et de tourisme – Stages niveau 1.**

### **4. Programme du(des) cours :**

Le programme des cours, réalisé en termes d'objectifs, se détaille comme ci-dessous .

Pour les étudiants :

L'étudiant devra être capable d'appréhender en situation professionnelle réelle les contraintes de l'exercice du métier concernant plus particulièrement les deux unités de formation :

- Hôtesse d'accueil et de tourisme - Techniques d'accueil et de maintien
- Hôtesse d'accueil et de tourisme - Techniques d'information

Pour le personnel chargé de l'encadrement :

- faire signer la convention de stage par les trois parties
- assurer le suivi du stage avec les parties concernées
- établir l'évaluation continue du stage en collaboration avec le maître de stage et l'étudiant

Annexe 5 :

## **Hôtesses d'accueil et de tourisme – Stages niveau 1**

### **5. Capacités terminales :**

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

d'appliquer les savoirs, savoir-faire et savoir-être acquis dans les unités de formation de la section :

- Hôtesses d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien,
- Hôtesses d'accueil et de tourisme – Information.

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

- de la mise en œuvre sur le terrain des compétences acquises dans les unités de formation reprises ci-dessus.

Annexe 6 :

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Stages niveau 1

### **6. Chargé de cours :**

Un enseignant.

ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE RÉGIME 1



DOSSIER PÉDAGOGIQUE

UNITÉ DE FORMATION

**INFORMATIQUE - INITIATION AUX LOGICIELS**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DE TRANSITION - DEGRÉ SUPÉRIEUR

CODE: 754101U21D1

DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX

# INFORMATIQUE - INITIATION AUX LOGICIELS

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE DE TRANSITION - DEGRÉ SUPÉRIEUR

### 1. FINALITÉS

#### 1.1. Finalités générales

Dans le respect de l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité doit:

1.1.a. Concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire.

1.1.b. 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

1.2.a. Familiariser, via de nombreuses manipulations, aux **fonctionnalités de base** d'un logiciel de type «LOGICIEL INTÉGRÉ», en vue de résoudre rapidement des problèmes courants dans son milieu familial, professionnel, social, scolaire.

Les caractéristiques et les fonctions examinées seront classiques et communes aux gestionnaires de fichiers présents sur le marché.

1.2.b. Permettre de répondre de manière raisonnée à l'informatisation par la compréhension des concepts mis en jeu.

1.2.c. Initier aux techniques et connaissances nécessaires à l'utilisation des systèmes informatiques.

1.2.d. Développer:

- des attitudes critiques vis-à-vis du traitement automatique de l'information;
- des méthodes de travail transférables;
- des attitudes d'autogestion de la formation et d'évolution autonome (autoformation).

NB: L'apprentissage ne doit pas privilégier la connaissance d'un logiciel particulier.

### 2. CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES

#### 2.1. Capacités

- Comprendre à la lecture un texte du niveau de fin d'études secondaires inférieures.
- Exécuter des consignes orales simples.
- Connaître et utiliser les priorités et les conventions du calcul algébrique.
- Repérer un élément dans un plan.
- Lire un graphique simple.
- Pour le système (deux essais maximum):
  - vérifier que le système informatique est prêt à l'emploi;
  - charger un programme proposé à partir d'une mémoire de masse;
  - passer correctement un programme rencontré;
  - sortir d'un programme;
  - arrêter le système et le laisser prêt pour l'utilisateur suivant.

- Pour le clavier:
  - déplacer le curseur;
  - utiliser la barre d'espace, la touche «retour» et celle d'effacement;
  - introduire des données numériques (avec/sans pavé numérique) et des données alphanumériques (minuscules/majuscules).
- Pour les éléments:
  - identifier sur un schéma proposé, les composants d'un environnement informatique étudié;
  - différencier des éléments tels que les connexions, les périphériques.

## 2.2. Titres pouvant en tenir lieu:

- Attestation de réussite de l'unité de formation:  
«INFORMATIQUE - INITIATION À L'INFORMATIQUE»  
et
- un titre de fin d'études de l'enseignement secondaire inférieur couvrant les capacités en mathématique définies ci-dessus.

## 3. HORAIRE MINIMUM

3.1. Dénomination des cours	Classement	Nombre de périodes
Laboratoire d'informatique	CT	48
3.2. Part d'autonomie		12
	Total des périodes	60

NB: 1 période comporte 50 minutes.

## 4. PROGRAMME

L'étudiant sera capable de:

### A. Notions diverses:

1. «démarrer» le logiciel (menus, touches de fonction);
2. formater une disquette;
3. gérer les fichiers sur disques (cas simples);
4. utiliser un gestionnaire de fichiers;
5. manipuler un document: créer, accéder, sauvegarder, imprimer;
6. mettre en forme un caractère;
7. manipuler un bloc: sélectionner, déplacer, copier, effacer, exporter;
8. assurer la pérennité (backup, copies de sauvegarde, ...) des informations traitées;
9. utiliser l'aide en ligne et consulter la documentation du logiciel utilisé.

### B. Édition assistée par ordinateur:

Créer, manipuler un texte:

1. mettre en forme, soit directement, soit par modification, un caractère, une ligne, un paragraphe, une page;
2. créer, modifier, supprimer un en-tête, un bas de page, une numérotation de page;
3. effectuer des opérations élémentaires de publipostage.

### C. Tableur:

1. créer et manipuler une feuille de travail:
  - manipuler des données (saisir, trier, ordonner);
  - utiliser des formules (manipulations simples);
  - utiliser des fonctions (manipulations simples).
2. mettre en page une feuille de travail;
3. visualiser des résultats sous forme graphique.

#### **D. Base de données:**

1. définir un fichier;
2. pour un fichier:
  - créer, saisir, modifier la structure d'un fichier;
  - copier la structure d'un fichier;
  - trier un fichier;
  - indexer un fichier;
3. pour les enregistrements:
  - ajouter, modifier, supprimer;
  - copier;
  - effectuer une recherche sélective;
5. utiliser l'aide en ligne et consulter la documentation du logiciel utilisé.

#### **Recommandations**

1. On encouragera le respect des règles ergonomiques.
2. On évitera l'utilisation gratuite d'un jargon technique. Il suffira à l'étudiant d'acquérir assez de vocabulaire technique pour lui permettre de suivre les instructions et de comprendre une information proposée par une fiche technique élémentaire.
3. On attirera l'attention sur le respect de la déontologie et sur la confidentialité des données traitées.

#### **5. FIXATION DES CAPACITÉS TERMINALES**

La compétence de l'étudiant sera jugée suffisante s'il est capable:

- face à un système informatique connu et sur lequel est installé le logiciel qui a servi de support à l'apprentissage;
- en respectant le temps alloué;
- en respectant les règles d'utilisation de l'équipement et du matériel informatique;
- en utilisant les commandes appropriées;
- à partir d'une mise en situation impliquant les fonctionnalités de base reprises au programme;

de présenter un document imprimé et de le sauvegarder.

La réalisation de ce document suppose la création et l'utilisation d'un modèle de document dans lequel seront insérées des données issues de fichiers produits par les fonctions tableur et base de données.

#### **6. PROFIL DU CHARGÉ DE COURS**

Le chargé de cours sera un enseignant.

#### **7. RECOMMANDATIONS PARTICULIÈRES POUR LA CONSTITUTION DES GROUPES OU LE REGROUPEMENT**

Il est conseillé de ne pas organiser de groupes comportant plus de deux étudiants par poste de travail et plus de vingt étudiants par groupe.

---

*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.*



Code de l'unité de formation : (3) 742313 U21 E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du cours</b>	<b>Classement du cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Techniques d'information	CT	B	72
<b>2. Part d'autonomie</b>			
			8
Total des périodes			80

**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 :



A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

Date : ..... 14 OCT. 2003 .....

Signature :

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

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

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'information

### **1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant de :

- ◆ maîtriser précisément une demande qui lui est faite,
- ◆ rechercher les éléments de réponse à cette demande,
- ◆ restituer ceux-ci de manière claire et rigoureuse.

## Hôtesses d'accueil et de tourisme – Techniques d'information

### **2. Capacités préalables requises :**

#### **2.1. Capacités.**

##### **En mathématiques,**

dans l'ensemble des nombres entiers rationnels, l'étudiant sera capable de (d') :

- effectuer un calcul algébrique mettant en œuvre les quatre opérations fondamentales, leurs propriétés, les règles de priorité et les conventions d'écriture traditionnelles
- calculer la valeur numérique d'une expression algébrique du 1<sup>er</sup> degré
- calculer l'aire et le périmètre de polygones réguliers
- résoudre des problèmes de grandeurs proportionnelles, en particulier, les problèmes de pourcentage

##### **En français,**

l'étudiant sera capable de :

- résumer, dans un niveau de langue courante, un texte écrit de type informatif, narratif ou expressif d'au moins cinquante lignes dactylographiées
- présenter et commenter ce résumé oralement dans un langage clair

##### **En utilisation d'Internet,**

face à une configuration matérielle installée et opérationnelle, les paramètres de configuration étant fournis par le chargé de cours, l'étudiant sera capable de (d') :

- installer et configurer un navigateur
- manipuler un programme d'extension

face à une configuration Internet installée et sur base d'une requête formulée par le chargé de cours, l'étudiant sera capable de (d') :

- mener une recherche en utilisant les moteurs et mots clés adaptés
- récupérer les éléments d'une page Web (texte, images, sons, ...)
- échanger des informations via le courrier
- accéder à un forum pour y déposer une question

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu.**

CESI et attestation de réussite de l'unité de formation « Informatique – Utilisation d'Internet »

**des groupes ou regroupements :**

ation particulière.

un besoin précis

ations locales et

ce du tourisme.

Annexe 5 :

## **Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'information**

### **5. Capacités terminales :**

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

- comprendre et maîtriser précisément les notions des demandes qui lui sont faites
- rechercher les informations spécifiques pour répondre à ces demandes
- les restituer de façon claire et compréhensible auprès des demandeurs

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte du délai, de la clarté et de la précision de la réponse à la demande formulée.

Annexe 6 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'information**

**6. Chargé de cours :**

Un enseignant.

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

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**"LANGUE" EN SITUATION – UF1**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

**CODE :73XX11U21 D1:**  
**DOMAINE DE FORMATION : 705**  
**DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 20 août 2003**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

# "LANGUE" EN SITUATION – UF1

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

### 1. FINALITÉS DE L'UNITE DE FORMATION

#### 1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### 1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à :

- ◆ 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'information culturelle;
- ◆ être un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à:

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite simple utilisée dans le cadre de situations de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés.

## 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

### 2.1. Capacités

Pour être admis dans cette unité de formation, l'étudiant prouvera qu'il a maîtrisé les capacités terminales de l'unité de formation **2 du niveau élémentaire**, à savoir :

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 diversifiées de la vie quotidienne, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés.

L'étudiant sera capable :

*en compréhension à l'audition,*

- ◆ de comprendre l'essentiel d'un message enregistré, même s'il n'arrive pas nécessairement à en reconnaître les détails;
- ◆ de comprendre les expressions courantes relatives à des besoins concrets, des sentiments ou des sensations physiques, même s'il lui arrive de devoir demander à son interlocuteur de répéter tout ou partie du message.

*en compréhension à la lecture,*

- ◆ de comprendre l'essentiel d'un texte dont le thème lui est familier;
- ◆ de retrouver l'information grâce à la lecture globale du texte et à une analyse de celui-ci, même s'il n'est pas toujours capable de distinguer l'essentiel de l'accessoire .

*en expression orale,*

- ◆ d'utiliser des expressions courantes visant à satisfaire des besoins concrets ;
- ◆ de communiquer des sentiments ou sensations physiques, même s'il parle encore avec hésitation, se répète et fait des erreurs morphologiques et syntaxiques, surtout dans des situations nouvelles ;

*en expression écrite,*

- ◆ de rédiger un message simple sur un thème connu, les erreurs lexicales et morphosyntaxiques étant tolérées à condition que les intentions de l'auteur restent compréhensibles.

### 2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite de l'U.F.2 du niveau élémentaire de la langue cible,  
Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à l'U.F.2 du niveau élémentaire.

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

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
"Langue" en situation - UF1	CG	A	32
3.2. Part d'autonomie:		P	8
Total des périodes			40

### 4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques), l'étudiant sera capable de:

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

#### 4.1. Objectifs spécifiques

L'étudiant doit être capable:

##### *en compréhension à l'audition*

- ◆ de capter et comprendre globalement des messages oraux simples de la vie courante, ainsi que des messages précis (instructions, etc.) utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), notamment dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.);

##### *en compréhension à la lecture*

- ◆ de comprendre globalement des messages écrits simples de la vie courante, ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles (extraits de catalogues, de modes d'emploi, d'articles spécialisés, etc.), liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

##### *en expression orale*

- ◆ de produire un message oral, bref et simple, dans le cadre de situations familières de la vie courante;
- ◆ d'utiliser, en situation, des termes et expressions stéréotypées simples nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

##### *en expression écrite*

- ◆ de rédiger un message bref et simple, relatif à des situations familières de la vie courante;
- ◆ d'utiliser des termes et expressions stéréotypées simples nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

## 4.2. Champs thématiques

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous.

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

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

### A. Exemples de thèmes spécifiques

#### I. Technologies de l'information :

1. Ordinateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>décrire les différentes composantes d'un ordinateur et leur rôle(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)</li><li>citer les différents types d'ordinateurs</li></ul>
2. Logiciels	<ul style="list-style-type: none"><li>décrire (avantages, inconvénients) les logiciels courants et les utiliser</li></ul>
3. Réseaux	<ul style="list-style-type: none"><li>comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux</li><li>naviguer sur Internet</li></ul>
4. Intelligence Artificielle	<ul style="list-style-type: none"><li>définir l'Intelligence Artificielle, un système expert, ...</li></ul>
5. etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>etc.</li></ul>

#### II. Médecine et soins de santé

1. Maladies	<ul style="list-style-type: none"><li>décrire brièvement les symptômes</li><li>poser les questions requises pour établir le diagnostic</li><li>expliquer les traitements prescrits</li></ul>
2. Blessures	<ul style="list-style-type: none"><li>identifier le type de blessure</li><li>expliquer le traitement adéquat</li></ul>
3. Bactériologie	<ul style="list-style-type: none"><li>décrire les micro-organismes, bactéries, virus</li><li>justifier les traitements adéquats</li></ul>
4. Chirurgie	<ul style="list-style-type: none"><li>décrire les différents types de chirurgie et leurs risques</li></ul>
5. Médecines parallèles	<ul style="list-style-type: none"><li>comparer les médecines parallèles : acupuncture, aromathérapie, homéopathie, ostéopathie, ... leurs forces et leurs dangers</li></ul>
6. etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>etc.</li></ul>

#### III. Chimie, biologie et biochimie

1. Nombres et formules	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre et dire des nombres</li> <li>comprendre et lire des formules mathématiques</li> <li>citer les différentes mesures</li> </ul>
2. Etats et propriétés	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrire des formes</li> <li>citer les propriétés</li> <li>expliquer la structure de l'atome, ...</li> </ul>
3. Environnement et écologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement</li> <li>citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences</li> <li>expliquer la chaîne alimentaire</li> </ul>
4. Pharmacologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>citer des familles de médicaments et leur emploi</li> </ul>
5. Génétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrire brièvement le patrimoine génétique, les biotechnologies et l'ingénierie génétique (OGM, clonage)</li> </ul>
6. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>etc.</li> </ul>

#### IV. Vie en entreprise

1. Contacts téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>fixer ou refuser un rendez-vous, prendre des arrangements</li> <li>prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre, demander de répéter, de clarifier, laisser un message sur un répondeur vocal...</li> <li>transmettre et annuler une commande</li> </ul>
2. Activité de la société	<ul style="list-style-type: none"> <li>donner la description de la société à un nouvel employé</li> <li>fournir des informations générales sur un produit</li> <li>décrire les avantages et les inconvénients d'un lieu d'implantation, d'un système de vente (online)</li> </ul>
3. Instructions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>demander de faire photocopier un rapport, d'envoyer un e-mail, de rédiger une facture, de classer la correspondance...de faire réparer la photocopieuse, faire réviser les ordinateurs,...</li> </ul>
4. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>etc.</li> </ul>

#### V. Banque et Finance

1. Emprunts et investissements	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrire brièvement un bilan de compagnie</li> <li>demander à une banque pour obtenir un emprunt, un crédit de caisse, un négatif,...</li> <li>lire un extrait de banque</li> <li>analyser les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des emprunts à court et à long terme</li> <li>comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,...)</li> </ul>
2. Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre et remplir un formulaire</li> <li>obtenir des conditions de couverture optimale pour une</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>expédition de marchandises</li> <li>• rédiger une lettre de réclamation à la compagnie d'assurances</li> </ul>
3. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etc.</li> </ul>

## VI. Etc.

### B. Exemples de thèmes de communication

1. Données personnelles;
2. Services;
3. Santé et hygiène;
4. Perception sensorielle et activité corporelle;
5. Travail et profession;
6. Relations personnelles, contacts avec autrui;
7. etc.

*Comportements langagiers spécifiques (en rapport avec les thèmes)*

1. <i>Données personnelles</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, composition de la famille, nationalité, origine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ fournir oralement et/ou par écrit les renseignements nécessaires relatifs à sa personne et pouvoir donner ou demander des informations à propos d'autrui;</li> <li>♦ épeler le cas échéant.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Profession</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ citer sa profession et le nom de son employeur.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Religion et opinions philosophiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ mentionner différentes religions ou croyances, différents lieux de culte, etc.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Membres de la famille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire la cellule familiale et les parents proches, exprimer ses sympathies et antipathies.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Centres d'intérêt et hobbies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ parler de ses centres d'intérêt, de ses hobbies et préférences.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Caractère, tempérament</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire le caractère ou l'humeur des autres.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Aspect physique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire l'apparence extérieure de quelqu'un.</li> </ul>
2. <i>Services</i>	

◆ Poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ trouver un bureau de poste ou une boîte aux lettres;</li> <li>◆ envoyer des lettres et des colis;</li> <li>◆ acheter des timbres;</li> <li>◆ transférer de l'argent;</li> <li>◆ éventuellement utiliser la poste restante.</li> </ul>
◆ Télégraphe, télécopieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ envoyer un télégramme;</li> <li>◆ s'informer du prix et de la date d'arrivée;</li> <li>◆ adresser un fax.</li> </ul>
◆ Téléphone (avec ou sans répondeur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ trouver une cabine téléphonique et/ou un annuaire téléphonique;</li> <li>◆ se servir d'un téléphone (y compris avec répondeur);</li> <li>◆ demander et renseigner un numéro de téléphone;</li> <li>◆ prendre contact avec son interlocuteur et se présenter;</li> <li>◆ utiliser les services spécialisés.</li> </ul>
◆ Banque, bureau de change	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ déposer ou encaisser de l'argent, etc.</li> </ul>
◆ Police, gendarmerie	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ demander où se trouve le bureau de police ou de gendarmerie;</li> <li>◆ appeler la police ou la gendarmerie;</li> <li>◆ faire une déposition;</li> <li>◆ payer une amende.</li> </ul>
◆ Secours	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ appeler à l'aide, porter secours;</li> <li>◆ contacter et utiliser les services de secours.</li> </ul>
◆ Prévoyance routière et réparations	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ avertir le service de prévoyance routière ou le garage en cas de panne ou d'accident;</li> <li>◆ expliquer la panne, faire remorquer le véhicule.</li> </ul>
◆ Garages, stations d'essence	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ chercher une pompe à essence;</li> <li>◆ faire le plein, faire l'entretien d'un véhicule, etc.</li> </ul>
<b>3. Santé et hygiène</b>	
◆ Parties du corps	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ décrire les parties du corps dans les situations où celles-ci ne peuvent être désignées par un simple geste.</li> </ul>
◆ Etat de santé et besoins physiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ décrire son état de santé;</li> <li>◆ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.).</li> </ul>
◆ Hygiène	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ demander à se laver, se raser, etc.;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ se faire couper les cheveux;</li> <li>♦ se procurer des articles de toilette.</li> </ul>
♦ Maladies, accidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire qu'on est (a été) malade, qu'on a mal, qu'on doit prendre des médicaments;</li> <li>♦ poser à autrui des questions sur les mêmes sujets;</li> <li>♦ signaler un accident, le cas échéant en décrire les circonstances.</li> </ul>
♦ Infrastructures médicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ s'informer des infrastructures médicales (cabinet médical, hôpital, dispensaire, vétérinaire);</li> <li>♦ s'y présenter;</li> <li>♦ expliquer clairement ce qui ne va pas;</li> <li>♦ rendre visite à un malade, etc.</li> </ul>
♦ Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ déclarer si on est assuré et auprès de quel organisme;</li> <li>♦ compléter une déclaration.</li> </ul>

#### 4. Perception sensorielle et activité corporelle

♦ Position du corps et mouvements	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ exprimer dans quelle position on se trouve, quelle position on adopte (s'asseoir, se coucher, etc.);</li> <li>♦ poser à autrui des questions sur ces sujets.</li> </ul>
♦ Perception sensorielle	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire et demander ce que l'on sent, voit, etc.</li> </ul>
♦ Actes et gestes	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ donner et comprendre des instructions relatives au maniement des objets (porter, soulever, maintenir, etc.).</li> </ul>

#### 5. Travail et profession

♦ Profession, fonction	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce;</li> <li>♦ la décrire et la commenter.</li> </ul>
♦ Lieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander où et chez qui on travaille, commenter.</li> </ul>
♦ Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ s'informer et parler de son horaire, de ses loisirs, de sa position hiérarchique, de ses collègues;</li> <li>♦ dire si on est membre d'une organisation professionnelle, d'un conseil d'entreprise, etc.</li> </ul>
♦ Rémunérations	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander combien on gagne.</li> </ul>
♦ Formation professionnelle et carrière	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ donner des informations et des explications à propos de la formation reçue, désirée et exigée, des</li> </ul>

	perspectives d'avenir, du problème du chômage, du désir de postuler un autre emploi, etc.
--	---

6. *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.

7. *Etc...*

5. **CAPACITES TERMINALES**

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

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite simple utilisée dans le cadre de situations de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés;

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

*en compréhension à l'audition*

- ♦ à capter et comprendre globalement des messages oraux simples utilisés dans le cadre de la vie courante et de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il lui arrive de devoir demander à son interlocuteur de répéter l'entièreté du message;

*en compréhension à la lecture*

- ♦ à comprendre globalement des messages écrits simples utilisés dans le cadre de la vie courante et de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en se faisant éventuellement expliquer les mots inconnus;

*en expression orale*

- ◆ à produire un message oral, bref et simple, dans le cadre de situations familières de la vie courante et à utiliser, en situation, des termes et expressions stéréotypées nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il s'exprime encore avec hésitation et fait de nombreuses erreurs morphologiques et syntaxiques;

*en expression écrite*

- ◆ à rédiger un message bref et simple dans le cadre de situations familières de la vie courante et à utiliser des termes et expressions stéréotypées simples nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore beaucoup d'erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.

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

Le chargé de cours sera un enseignant.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues vivantes et des finalités particulières de l'unité de formation.

**MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE  
ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE  
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE RÉGIME 1**

**DOSSIER PÉDAGOGIQUE**

**UNITÉ DE FORMATION**

**"LANGUE" EN SITUATION – UF2**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPÉRIEUR DE TRANSITION**

**CODE :73XX12U21 D1:  
DOMAINE DE FORMATION : 705  
DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 20 août 2003  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

# "LANGUE" EN SITUATION – UF2

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

### 1. FINALITÉS DE L'UNITE DE FORMATION

#### 1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### 1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à :

- ◆ 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'information culturelle;
- ◆ être un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à:

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite simple, utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés.

## 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

### 2.1. Capacités

Pour être admis dans cette unité de formation, l'étudiant prouvera qu'il a maîtrisé les capacités terminales de l'unité de formation "**Langue" en situation - UF1**, à savoir :

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite simple utilisée dans le cadre de situations de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés.

L'étudiant sera capable :

*en compréhension à l'audition*

- ◆ à capter et comprendre globalement des messages oraux simples utilisés dans le cadre de la vie courante et de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il lui arrive de devoir demander à son interlocuteur de répéter l'ensemble du message;

*en compréhension à la lecture*

- ◆ à comprendre globalement des messages écrits simples utilisés dans le cadre de la vie courante et de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en se faisant éventuellement expliquer les mots inconnus;

*en expression orale*

- ◆ à produire un message oral, bref et simple dans le cadre de situations familières de la vie courante et à utiliser, en situation, des termes et expressions stéréotypées nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il s'exprime encore avec hésitation et fait de nombreuses erreurs morphologiques et syntaxiques;

*en expression écrite*

- ◆ à rédiger un message bref et simple dans le cadre de situations familières de la vie courante et à utiliser des termes et expressions stéréotypées simples nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore beaucoup d'erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.

### 2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite dans la langue cible de l'unité de formation "**Langue" en situation - UF1**;  
Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à l'unité de formation "**Langue" en situation - UF1**.

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

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
"Langue" en situation - UF2	CG	A	32
3.2. Part d'autonomie:		P	8
Total des périodes			40

### 4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques), l'étudiant sera capable de:

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

#### 4.1. Objectifs spécifiques

L'étudiant doit être capable:

*en compréhension à l'audition*

- ◆ de comprendre des messages oraux de la vie courante, ainsi que des messages précis et variés (instructions, etc.) utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), de préférence dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.);

*en compréhension à la lecture*

- ◆ de comprendre des messages écrits de la vie courante, ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles (extraits de catalogues, de modes d'emploi, d'articles spécialisés, etc.), liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

*en expression orale*

- ◆ de produire un message oral dans le cadre de situations familières de la vie courante ;
- ◆ d'utiliser, en situation, des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

*en expression écrite*

- ◆ de rédiger un bref message relatif à des situations familières de la vie courante;
- ◆ d'utiliser des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

#### 4.2. Champs thématiques

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous.

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

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

## A. Exemples de thèmes spécifiques

### I. Technologies de l'information :

1. Ordinateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les différentes composantes d'un ordinateur et leur rôle(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)</li> <li>• citer les différents types d'ordinateurs</li> </ul>
2. Logiciels	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire (avantages, inconvénients) les logiciels courants et les utiliser</li> </ul>
3. Réseaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux</li> <li>• naviguer sur Internet</li> </ul>
4. Intelligence Artificielle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• définir l'Intelligence Artificielle, un système expert, ...</li> </ul>
5. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etc.</li> </ul>

### II. Médecine et soins de santé

1. Maladies	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire brièvement les symptômes</li> <li>• poser les questions requises pour établir le diagnostic</li> <li>• expliquer les traitements prescrits</li> </ul>
2. Blessures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• identifier le type de blessure</li> <li>• expliquer le traitement adéquat</li> </ul>
3. Bactériologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les micro-organismes, bactéries, virus</li> <li>• justifier les traitements adéquats</li> </ul>
4. Chirurgie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les différents types de chirurgie et leurs risques</li> </ul>
5. Médecines parallèles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comparer les médecines parallèles : acupuncture, aromathérapie, homéopathie, ostéopathie, ... leurs forces et leurs dangers</li> </ul>
6. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etc.</li> </ul>

### III. Chimie, biologie et biochimie

1. Nombres et formules	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendre et dire des nombres</li> <li>• comprendre et lire des formules mathématiques</li> <li>• citer les différentes mesures</li> </ul>
------------------------	--

2. Etats et propriétés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire des formes</li> <li>• citer les propriétés</li> <li>• expliquer la structure de l'atome, ...</li> </ul>
3. Environnement et écologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement</li> <li>• citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences</li> <li>• expliquer la chaîne alimentaire</li> </ul>
4. Pharmacologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• citer des familles de médicaments et leur emploi</li> </ul>
5. Génétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire brièvement le patrimoine génétique, les biotechnologies et l'ingénierie génétique (OGM, clonage)</li> </ul>
6. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etc.</li> </ul>

#### IV. Vie en entreprise

1. Contacts téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fixer ou refuser un rendez-vous, prendre des arrangements</li> <li>• prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre, demander de répéter, de clarifier, laisser un message sur un répondeur vocal...</li> <li>• transmettre et annuler une commande</li> </ul>
2. Activité de la société	<ul style="list-style-type: none"> <li>• donner la description de la société à un nouvel employé</li> <li>• fournir des informations générales sur un produit</li> <li>• décrire les avantages et les inconvénients d'un lieu d'implantation, d'un système de vente (online)</li> </ul>
3. Instructions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• demander de faire photocopier un rapport, d'envoyer un e-mail, de rédiger une facture, de classer la correspondance... de faire réparer la photocopieuse, faire réviser les ordinateurs,...</li> </ul>
4. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etc.</li> </ul>

#### V. Banque et Finance

1. Emprunts et investissements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire brièvement un bilan de compagnie</li> <li>• demander à une banque pour obtenir un emprunt, un crédit de caisse, un négatif,...</li> <li>• lire un extrait de banque</li> <li>• analyser les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des emprunts à court et à long terme</li> <li>• comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,...)</li> </ul>
2. Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendre et remplir un formulaire</li> <li>• obtenir des conditions de couverture optimale pour une expédition de marchandises</li> <li>• rédiger une lettre de réclamation à la compagnie d'assurances</li> </ul>

3. etc.	• etc.
---------	--------

## VI. Etc.

### B. Exemples de thèmes de communication

1. Données personnelles;
2. Services;
3. Santé et hygiène;
4. Perception sensorielle et activité corporelle;
5. Travail et profession;
6. Relations personnelles, contacts avec autrui;
7. etc.

#### *Comportements langagiers spécifiques (en rapport avec les thèmes)*

1. <i>Données personnelles</i>	
♦ 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.
2. <i>Services</i>	
♦ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ envoyer un télégramme;</li> <li>♦ s'informer du prix et de la date d'arrivée;</li> <li>♦ adresser un fax.</li> </ul>
♦ Téléphone (avec ou sans répondeur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ trouver une cabine téléphonique et/ou un annuaire téléphonique;</li> <li>♦ se servir d'un téléphone (y compris avec répondeur);</li> <li>♦ demander et renseigner un numéro de téléphone;</li> <li>♦ prendre contact avec son interlocuteur et se présenter;</li> <li>♦ utiliser les services spécialisés.</li> </ul>
♦ Banque, bureau de change	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ déposer ou encaisser de l'argent, etc.</li> </ul>
♦ Police, gendarmerie	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ trouver le bureau de police ou de gendarmerie;</li> <li>♦ appeler la police ou la gendarmerie;</li> <li>♦ faire une déposition;</li> <li>♦ payer une amende.</li> </ul>
♦ Secours	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ appeler à l'aide, porter secours;</li> <li>♦ contacter et utiliser les services de secours.</li> </ul>
♦ Prévoyance routière et réparations	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ avertir le service de prévoyance routière ou le garage en cas de panne ou d'accident;</li> <li>♦ expliquer la panne, faire remorquer le véhicule.</li> </ul>
♦ Garages, stations d'essence	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Chercher une pompe à essence;</li> <li>♦ faire le plein, faire l'entretien d'un véhicule, etc.</li> </ul>
<b>3. Santé et hygiène</b>	
♦ Parties du corps	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire les parties du corps dans les situations où celles-ci ne peuvent être désignées par un simple geste.</li> </ul>
♦ Etat de santé et besoins physiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire son état de santé;</li> <li>♦ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.).</li> </ul>
♦ Hygiène	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ demander à se laver, se raser, etc.;</li> <li>♦ se faire couper les cheveux;</li> <li>♦ se procurer des articles de toilette.</li> </ul>
♦ Maladies, accidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire qu'on est (a été) malade, qu'on a mal, qu'on doit prendre des médicaments;</li> <li>♦ poser à autrui des questions sur les mêmes sujets;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ signaler un accident, le cas échéant en décrire les circonstances.</li> </ul>
♦ Infrastructures médicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ s'informer des infrastructures médicales (cabinet médical, hôpital, dispensaire, vétérinaire);</li> <li>♦ s'y présenter;</li> <li>♦ expliquer clairement ce qui ne va pas;</li> <li>♦ rendre visite à un malade, etc.</li> </ul>
♦ Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ déclarer si on est assuré et auprès de quel organisme;</li> <li>♦ compléter une déclaration.</li> </ul>

#### 4. Perception sensorielle et activité corporelle

♦ Position du corps et mouvements	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ exprimer dans quelle position on se trouve, quelle position on adopte (s'asseoir, se coucher, etc.);</li> <li>♦ poser à autrui des questions sur ces sujets.</li> </ul>
♦ Perception sensorielle	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire et demander ce que l'on sent, voit, etc.</li> </ul>
♦ Actes et gestes	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ donner et comprendre des instructions relatives au maniement des objets (porter, soulever, maintenir, etc.).</li> </ul>

#### 5. Travail et profession

♦ Profession, fonction	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce;</li> <li>♦ la décrire et la commenter.</li> </ul>
♦ Lieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander où et chez qui on travaille, commenter.</li> </ul>
♦ Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ s'informer et parler de son horaire, de ses loisirs, de sa position hiérarchique, de ses collègues;</li> <li>♦ dire si on est membre d'une organisation professionnelle, d'un conseil d'entreprise, etc.</li> </ul>
♦ Rémunérations	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander combien on gagne.</li> </ul>
♦ Formation professionnelle et carrière	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ 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.</li> </ul>

#### 6. Relations personnelles, contacts avec autrui

♦ Nature des relations personnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ fournir ou obtenir des informations sur des personnes connues ou des relations;</li> </ul>
-------------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ exprimer ses sympathies, ses antipathies.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Invitations, rendez-vous</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ fixer un rendez-vous à quelqu'un;</li> <li>♦ inviter ou rendre visite;</li> <li>♦ proposer, accepter ou refuser une invitation.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Correspondance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire ou demander avec qui on correspond;</li> <li>♦ inviter quelqu'un à écrire;</li> <li>♦ demander de quoi écrire;</li> <li>♦ écrire de courtes lettres personnelles ou des cartes postales.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Associations, groupes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire si on est membre d'une association et la citer;</li> <li>♦ en décrire les activités;</li> <li>♦ interroger autrui à ce propos.</li> </ul>

7. *Etc...*

## 5. CAPACITES TERMINALES

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

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite simple utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés.

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

*en compréhension à l'audition*

- ♦ à comprendre des messages oraux de la vie courante, ainsi que des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique,

scientifique, etc.), même s'il lui arrive de devoir demander à son interlocuteur de répéter tout ou partie du message;

*en compréhension à la lecture*

- ◆ à comprendre des messages écrits de la vie courante, ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en se faisant expliquer les mots inconnus;

*en expression orale*

- ◆ de produire un message oral dans le cadre de situations familières de la vie courante et à utiliser, en situation, des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il s'exprime encore avec hésitation et fait des erreurs morphologiques et syntaxiques;

*en expression écrite*

- ◆ à rédiger un bref message écrit relatif à des situations familières de la vie courante et à utiliser des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore des erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.

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

Le chargé de cours sera un enseignant.

**7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues vivantes et des finalités particulières de l'unité de formation.

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1**

**DOCUMENT 8 bis**

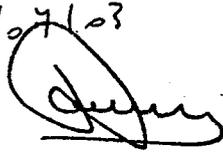
**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**1. La présente demande émane du réseau :**

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

Identité du responsable pour le réseau : **Jean STENSEELS**, Président du Conseil de Coordination  
 Date et signature : 2/07/03



**2. Intitulé de l'unité de formation : (2)**

**Hôtesse d'accueil et de tourisme - Techniques d'accueil et de maintien - mise en situation**

CODE (3) <b>74 2315 U 21 E 1</b>	Domaine <b>707</b>
----------------------------------	--------------------

**3. Finalités de l'unité de formation :** Reprises en annexe n° 1 de 1 page

**4. Capacités préalables requises :** Reprises en annexe n° 2 de 1 page

**5. Classement de l'unité de formation :**

- (1) Enseignement secondaire de :  (1) transition  (1) qualification
- du degré :  (1) inférieur  (1) 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="checkbox"/>	Technique	<input type="checkbox"/>
Economique	<input type="checkbox"/>	Economique	<input type="checkbox"/>
Paramédical	<input type="checkbox"/>	Paramédical	<input type="checkbox"/>
Social	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
Pédagogique	<input type="checkbox"/>	Pédagogique	<input type="checkbox"/>
Agricole	<input type="checkbox"/>	Agricole	<input type="checkbox"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

**6. Caractère occupationnel :**  (1) oui     (1) non

**7. Constitution des groupes ou regroupement :** Repris en annexe n° 3 de 1 page

**8. Programme du (des) cours :** Repris en annexe n° 4 de 1 page

**9. Capacités terminales :** Reprises en annexe n° 5 de 1 page

**10. Chargé(s) de cours :** Repris en annexe n° 6 de 1 page

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

Code de l'unité de formation : (3) 742315 U21 E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du cours</b>	<b>Classement du cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Présentation et maintien	CT	B	36
Psychologie	CT	B	72
<b>2. Part d'autonomie</b>			12
Total des périodes			120

**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 :

  
A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

Date : ..... 4 OCT. 2003 .....

Signature :

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

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

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

Annexe 1 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien :  
mise en situation**

**1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant de :

- ◆ maîtriser de façon correcte la gestion d'un groupe de personnes,
- ◆ réagir de façon adéquate selon les circonstances rencontrées.

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien :  
mise en situation**

**2. Capacités préalables requises :**

**2.1. Capacités.**

**Présentation et maintien**

L'étudiant sera capable de :

- maîtriser son langage et son attitude corporelle en public ainsi que tous les paramètres d'une présentation soignée
- maîtriser les usages et les normes de politesse à appliquer au dehors ou en public
- maîtriser l'usage de téléphone en écoutant et en informant les interlocuteurs
- se présenter, répondre aux présentations et faire ces mêmes présentations
- retrouver des renseignements nécessaires pour informer le public et résoudre des problèmes pratiques que ce dernier pourrait rencontrer
- rédiger et répondre à des invitations écrites et faire des invitations orales ainsi qu'y répondre

**Psychologie**

L'étudiant sera capable de (d') :

- se définir des objectifs en terme d'accueil
- adopter une politique d'accueil efficace : attitude personnelle positive et adaptation aux types d'interlocuteur
- Pratiquer l'écoute active
- Poser et se poser les bonnes questions en vue « de conduire » une bonne relation
- Comprendre « l'interlocuteur » par analyse transactionnelle
- Créer le rapport : communication verbale et non-verbale

**2.2. Titres pouvant en tenir lieu.**

- Attestation de réussite de l'unité de formation « Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien »

Annexe 3 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien :  
mise en situation**

**3. Constitution des groupes ou regroupements :**

Pas de recommandation particulière.

Annexe 4 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien :  
mise en situation**

**4. Programme des cours :**

Le programme des cours, réalisé en termes d'objectifs, se détaille comme ci-dessous.

**Cours de présentation et maintien :**

L'étudiant sera capable de (d') :

- entrer et sortir d'un véhicule
- choisir la tenue qui convient selon les circonstances, la société, ...
- se maquiller et se coiffer correctement
- respecter les règles de politesse, de bienséance, ...
- assurer un service salle minimum

**Cours de psychologie :**

L'étudiant sera capable de :

- maîtriser des situations d'accueil et de contact avec un public
- garder son calme dans les situations du métier
- recevoir une personne agressive
- réagir correctement en cas de situation tendue avec une ou plusieurs personnes
- réagir en cas de situation d'urgence

Annexe 5 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien :  
mise en situation**

**5. Capacités terminales :**

**◆ Cours de psychologie :**

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

- assurer la gestion des réclamations et des conflits en gardant son calme
- assurer la gestion d'une file d'attente
- recevoir et donner un appel téléphonique
- réagir correctement en cas de situation tendue
- réagir en cas de situation d'urgence
- faire une analyse de l'accueil en entreprise, au guichet, en magasin, sur un salon, en réunion
- maîtriser les situations d'accueil et de contact avec un public

**◆ Cours de présentation et maintien :**

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

- encadrer un groupe en respectant les règles de bienséance
- accueillir en respectant l'ordre des présences des invités et saluer une personne en tenant compte de son titre
- guider et placer des hôtes à l'occasion d'un événement ou d'une cérémonie

Pour la détermination du degré de maîtrise, il sera tenu compte du degré d'habileté dans la gestion d'un groupe de personnes suivant les différents cas de figure rencontrés.

Annexe 6 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien :  
mise en situation**

**6. Chargé de cours :**

Un enseignant



Code de l'unité de formation : (3) 742316 U21 E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du cours</b>	<b>Classement du cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Histoire de l'art	CT	B	72
Culture ancienne	CT	B	36
<b>2. Part d'autonomie</b>			12
<b>Total des périodes</b>			120

**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 OCT. 2003.....

Signature :   
A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

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

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

Annexe 1 :

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 2

### **1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant de :

- ◆ reconnaître et situer les grandes époques artistiques,
- ◆ reconnaître les grands courants d'art,
- ◆ déterminer l'apport des civilisations anciennes dans notre patrimoine.

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 2

### **2. Capacités préalables requises :**

#### **2.1. Capacités.**

L'étudiant sera capable :

##### **En mathématiques,**

dans l'ensemble des nombres entiers rationnels, l'étudiant sera capable de (d') :

- effectuer un calcul algébrique mettant en œuvre les quatre opérations fondamentales, leurs propriétés, les règles de priorité et les conventions d'écriture traditionnelles
- calculer la valeur numérique d'une expression algébrique du 1<sup>er</sup> degré
- calculer l'aire et le périmètre de polygones réguliers
- résoudre des problèmes de grandeurs proportionnelles, en particulier, les problèmes de pourcentage

##### **En français,**

l'étudiant sera capable de :

- résumer, dans un niveau de langue courante, un texte écrit de type informatif, narratif ou expressif d'au moins cinquante lignes dactylographiées
- présenter et commenter ce résumé oralement dans un langage clair

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu.**

CESI

Annexe 3 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 2**

**3. Constitution des groupes ou regroupements :**

Pas de recommandation particulière.

#### **4. Programme des cours :**

Le programme des cours, réalisé en termes d'objectifs, se détaille comme ci-dessous :

##### **◆ Cours d'histoire de l'art**

L'étudiant sera capable de :

- situer sur une ligne de temps les mouvements picturaux de la Renaissance au 20<sup>e</sup> siècle
- connaître à quelle époque et dans quels pays s'est développée la Renaissance
- citer ce qui caractérise la Renaissance
- reconnaître des œuvres picturales et des peintres de la Renaissance
- connaître les caractéristiques picturales baroques
- citer les précurseurs principaux du Néoclassicisme
- savoir de quoi se sont inspirés les artistes néoclassiques
- citer et reconnaître des artistes néoclassiques et leurs œuvres
- différencier le Romantisme et le Réalisme au niveau pictural
- citer et reconnaître des œuvres picturales et des peintres romantiques et réalistes
- reconnaître des peintres impressionnistes et néo-impressionnistes ainsi que leurs œuvres
- reconnaître les principaux mouvements picturaux et les artistes au début du 20<sup>e</sup> siècle entre 1905 et 1924
- définir la base de la théorie fondamentale de l'Art Abstrait et de l'Art Informel au 20<sup>e</sup> siècle

##### **◆ Cours de culture ancienne.**

L'étudiant sera capable de (d') :

- citer les caractéristiques de l'art paléochrétien
- situer et identifier, caractériser l'Empire byzantin à l'époque de Justinien
- démontrer comment l'art arabe a su tirer profit des inventions artistiques des autres civilisations
- décrire le renouveau artistique dans l'art Carolingien
- connaître les deux styles de construction dans l'art en occident du 11<sup>e</sup> au 13<sup>e</sup> siècle
- reconnaître le style roman, la décoration romane, la diversité des églises romanes
- reconnaître le style gothique, le principe de sa voûte, la décoration gothique et la diversité des cathédrales gothiques
- citer les caractéristiques des derniers siècles de l'art gothique
- reconnaître le style Baroque et Rococo
- reconnaître l'origine et le sens d'un mot d'après son étymologie
- utiliser à bon escient quelques expressions latines

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 2

### **5. Capacités terminales :**

#### **◆ Histoire de l'art**

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

- caractériser les grandes époques de l'art depuis la Renaissance
- situer les grandes villes d'art en Belgique et en Europe
- connaître les œuvres phares de l'histoire de la peinture
- caractériser les grandes lignes de l'histoire de la peinture

#### **◆ Culture ancienne**

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

- apprécier l'héritage des civilisations grecque et romaine
- situer les possibilités touristiques en rapport avec l'Antiquité en Europe
- utiliser le vocabulaire spécifique de base.

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

- de la capacité de l'étudiant à reconnaître les grands courants artistiques et à les situer géographiquement et dans le temps,
- de la capacité de l'étudiant à justifier l'importance des civilisations grecques et romaines dans notre patrimoine artistique.

Annexe 6 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Culture générale, niveau 2**

**6. Chargé de cours :**

Un enseignant.



Code de l'unité de formation : (3) 742317 U21 E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du cours</b>	<b>Classement du cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Documentation, évaluation économique, gestion de la qualité	CT	B	56
Résolution de problèmes	CT	B	72
			12
<b>2. Part d'autonomie</b>			
Total des périodes			140

**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)] :

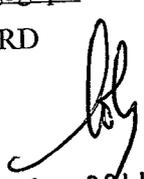
b) Décision de l'Inspecteur coordonnateur relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : ..... 14 OCT. 2003 .....

Signature :

  
A. COLLINET  
ADM. PEDAG.

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

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

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

Annexe 1 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution de problèmes**

**1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'acquérir des savoirs et savoir-faire concernant la conception, l'utilisation et l'accompagnement des outils de planification dans une logique de gestion de projets,
- ◆ d'accompagner et d'encadrer - de ce fait - au mieux un groupe de personnes.

Annexe 2 :

## **Hôtesses d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution de problèmes**

### **2. Capacités préalables requises :**

#### **2.1. Capacités.**

L'étudiant sera capable de :

- comprendre et maîtriser précisément les notions des demandes qui lui sont faites,
- rechercher les informations spécifiques pour répondre à ces demandes,
- les restituer de façon claire et compréhensible auprès des demandeurs.

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu.**

Attestation de réussite de l'unité de formation « Hôtesses d'accueil et de tourisme – Techniques d'information ».

Annexe 3 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution de problèmes.**

**3. Constitution des groupes ou regroupements :**

Pas de recommandation particulière.

Annexe 4 :

## **Hôtesse d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution de problèmes.**

### **4. Programme des cours :**

Le programme des cours, réalisé en termes d'objectifs, se détaille comme ci-dessous .

#### **◆ Cours de documentation, évaluation économique, gestion de la qualité .**

L'étudiant sera capable de (d') :

- effectuer des réservations par téléphone, courrier, mail
- compléter des bulletins d'inscription
- confirmer
- calculer les prix
- informer sur les horaires

#### **◆ Cours de résolution de problèmes.**

L'étudiant sera capable de (d') :

- aider le public à résoudre les problèmes pratiques qu'il peut rencontrer
- proposer diverses solutions en tenant compte des contraintes
- enregistrer les desiderata des gens, évaluer leur pertinence et proposer les solutions
- résoudre un litige avec l'aide de la direction
- informer une personne du suivi de sa réclamation

Annexe 5 :

## **Hôtesses d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution de problèmes.**

### **5. Capacités terminales :**

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

- tenir un raisonnement logique, rigoureux et précis dans un langage explicite pour répondre aux attentes du public
- maîtriser les diverses techniques et méthodologies permettant un accompagnement du public ( information, résolutions de litiges, ... )
- entrevoir des applications des différentes notions acquises dans son environnement professionnel

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

- de la précision du raisonnement de l'étudiant
- de son degré de compétence dans la gestion d'un groupe dans différentes situations

Annexe 6 :

**Hôtesses d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution de problèmes**

**6. Chargé de cours :**

Un enseignant.

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1**

**DOCUMENT 8 bis**

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**1. La présente demande émane du réseau :**

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

Identité du responsable pour le réseau : Jean STENSEELS , Président du Conseil de Coordination  
 Date et signature: 21-7-03 

**2. Intitulé de l'unité de formation : (2)**

**Hôtesse d'accueil et de tourisme - Sécurité et secourisme - Notions de base**

CODE (3) 442318021E1	Domaine 707
----------------------	-------------

**3. Finalités de l'unité de formation :** Reprises en annexe n° 1 de 1 page

**4. Capacités préalables requises :** Reprises en annexe n° 2 de 1 page

**5. Classement de l'unité de formation :**

- (1) Enseignement secondaire de :  (1) transition  (1) qualification
- du degré :  (1) inférieur  (1) 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="checkbox"/>	Technique	<input type="checkbox"/>
Economique	<input type="checkbox"/>	Economique	<input type="checkbox"/>
Paramédical	<input type="checkbox"/>	Paramédical	<input type="checkbox"/>
Social	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
Pédagogique	<input type="checkbox"/>	Pédagogique	<input type="checkbox"/>
Agricole	<input type="checkbox"/>	Agricole	<input type="checkbox"/>

Date de l'accord du Conseil supérieur :

Signature du Président du Conseil supérieur :

**6. Caractère occupationnel :**  (1) oui  (1) non

**7. Constitution des groupes ou regroupement :** Repris en annexe n° 3 de 1 page

**8. Programme du (des) cours :** Repris en annexe n° 4 de 1 page

**9. Capacités terminales :** Reprises en annexe n° 5 de 1 page

**10. Chargé(s) de cours :** Repris en annexe n° 6 de 1 page

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

Code de l'unité de formation : (3) 742318 U21 E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Horaire minimum :

<b>1. Dénomination du cours</b>	<b>Classement du cours</b>	<b>Code U</b>	<b>Nombre de périodes</b>
Sécurité et secourisme	CT	B	16
<b>2. Part d'autonomie</b>			4
Total des périodes			20

**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 :

14 OCT. 2003

Date : .....

  
A. COLLINET  
Signature : ADM. PEDAG.

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

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

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

Annexe 1 :

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Sécurité et secourisme : notions de base .**

**1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ de réagir de façon correcte en cas d'urgence,
- ◆ de prendre les mesures qui s'imposent dans les délais impartis dans de tels cas.

Annexe 2 :

## **Hôtesse d'accueil et de tourisme – Sécurité et secourisme : notions de base.**

### **2. Capacités préalables requises :**

#### **2.1. Capacités.**

##### **En mathématiques,**

dans l'ensemble des nombres entiers rationnels, l'élève sera capable de (d') :

- effectuer un calcul algébrique mettant en œuvre les quatre opérations fondamentales leurs propriétés, les règles de priorité et les conventions d'écriture traditionnelles
- calculer la valeur numérique d'une expression algébrique du 1<sup>er</sup> degré
- calculer l'aire et le périmètre de polygones réguliers
- résoudre des problèmes de grandeurs proportionnelles, en particulier, les problèmes de pourcentage

##### **En français,**

l'élève sera capable de :

- résumer, dans un niveau de langue courante, un texte écrit de type informatif, narratif ou expressif d'au moins cinquante lignes dactylographiées
- présenter et commenter ce résumé oralement dans un langage clair

#### **2.2. Titres pouvant en tenir lieu.**

CESI

Annexe 3 :

**Hôtesses d'accueil et de tourisme – Sécurité et secourisme : notions de base.**

**3. Constitution des groupes ou regroupements :**

Pas de recommandation particulière.

Annexe 4 :

**Hôtesses d'accueil et de tourisme – Sécurité et secourisme : notions de base .**

**4. Programme du cours :**

A l'issue de cette unité de formation, l'étudiant sera capable de (d') :

- éviter le « surraccident » et transmettre l'alerte aux services de secours ( 100 ou 112 )
- déplacer une victime en cas d'urgence
- observer une victime c'est-à-dire sa conscience, sa respiration, sa circulation
- reconnaître une victime inconsciente et lui donner une position adéquate
- reconnaître une détresse respiratoire et agir rapidement , désobstruer si nécessaire ( méthode de Heimlich pour un adulte conscient )
- reconnaître un arrêt respiratoire ou circulatoire et pratiquer une réanimation cardio-pulmonaire
- agir en présence d'une victime présentant un malaise cardiaque
- intervenir auprès de victimes atteintes d'hémorragie externe, de plaie grave ou de brûlure grave

Annexe 5 :

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Sécurité et secourisme : notions de base

### **5. Capacités terminales :**

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

- apprendre à réagir en cas d'urgence grave
- prendre les mesures qui s'imposent dans les délais impartis

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

- du sens des responsabilités de l'étudiant
- de l'esprit de décision de l'étudiant pour réagir de façon correcte dans les meilleurs délais

Annexe 6 :

**Hôtesses d'accueil et de tourisme – sécurité et secourisme : notions de base .**

**6. Chargé de cours :**

Un expert.

L'expert sera porteur d'un brevet européen de premiers secours délivré par la Croix-Rouge de Belgique et justifiera d'une expérience d'au moins une année au sein de cet organisme.

**MINISTÈRE DE LA COMMUNAUTÉ FRANÇAISE  
ADMINISTRATION GÉNÉRALE DE L'ENSEIGNEMENT ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE  
ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE DE RÉGIME 1**

**DOSSIER PÉDAGOGIQUE**

**UNITÉ DE FORMATION**

**"LANGUE" EN SITUATION – UF3**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPÉRIEUR DE TRANSITION**

**CODE :73XX13U21 D1:  
DOMAINE DE FORMATION : 705  
DOCUMENT DE RÉFÉRENCE INTER-RÉSEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 20 août 2003  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

# "LANGUE" EN SITUATION – UF3

## ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION

### 1. FINALITÉS DE L'UNITE DE FORMATION

#### 1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire ;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### 1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à :

- ◆ 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'information culturelle;
- ◆ être un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

En outre, elle doit amener l'étudiant à:

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés.

## 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

### 2.1. Capacités

Pour être admis dans cette unité de formation, l'étudiant sera capable d'exercer les capacités terminales de l'unité de formation "**Langue" en situation – UF2**, à savoir :

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite simple utilisée dans le cadre de situations de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés;

L'étudiant sera capable :

*en compréhension à l'audition*

- ◆ de comprendre des messages oraux de la vie courante ainsi que des messages variés utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il lui arrive de devoir demander à son interlocuteur de répéter tout ou partie du message;

*en compréhension à la lecture*

- ◆ de comprendre des messages écrits de la vie courante ainsi que des messages utilisés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en se faisant expliquer les mots inconnus;

*en expression orale*

- ◆ de produire un message oral dans le cadre de situations familières de la vie courante et à utiliser, en situation, des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il s'exprime encore avec hésitation et fait des erreurs morphologiques et syntaxiques;

*en expression écrite*

- ◆ de rédiger un bref message relatif à des situations familières de la vie courante et d'utiliser des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore des erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.

### 2.2. Titres pouvant en tenir lieu

Attestation de réussite dans la langue cible de l'unité de formation "**Langue" en situation – UF2**;  
Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à l'unité de formation "**Langue" en situation – UF2**.

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

3.1. Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
"Langue" en situation – UF3	CG	A	32
3.2. Part d'autonomie:		P	8
Total des périodes			40

### 4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, orthographe et ponctuation, éléments paralinguistiques), l'étudiant sera capable de:

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

#### 4.1. Objectifs spécifiques

L'étudiant sera capable:

*en compréhension à l'audition*

- ◆ de comprendre des messages oraux variés de la vie courante (dialogues, etc...), ainsi que des messages diversifiés dans le cadre de situations professionnelles (brefs exposés scientifiques, techniques, vidéocassettes publicitaires ou informatives, etc...) liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), de préférence dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.);

*en compréhension à la lecture*

- ◆ de comprendre des messages écrits variés de la vie courante (extraits d'articles de journaux, lettres à caractère commercial ou administratif, etc.), ainsi que des messages diversifiés (extraits de documents publicitaires ou informatifs, etc...) dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

*en expression orale*

- ◆ de demander et de donner des informations et des opinions personnelles dans des situations de la vie courante ;
- ◆ d'utiliser de manière spontanée des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

*en expression écrite*

- ◆ de rédiger un bref message relatif à des situations de la vie courante;
- ◆ d'utiliser des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

## 4.2. Champs thématiques

Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous.

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

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

### A. Exemples de thèmes spécifiques

#### I. Technologies de l'information :

1. Ordinateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire les différentes composantes d'un ordinateur et leur rôle(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)</li><li>• citer les différents types d'ordinateurs</li></ul>
2. Logiciels	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire (avantages, inconvénients) les logiciels courants et les utiliser</li></ul>
3. Réseaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux</li><li>• naviguer sur Internet</li></ul>
4. Intelligence Artificielle	<ul style="list-style-type: none"><li>• définir l'Intelligence Artificielle, un système expert, ...</li></ul>
5. etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• etc.</li></ul>

#### II. Médecine et soins de santé

1. Maladies	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire brièvement les symptômes</li><li>• poser les questions requises pour établir le diagnostic</li><li>• expliquer les traitements prescrits</li></ul>
2. Blessures	<ul style="list-style-type: none"><li>• identifier le type de blessure</li><li>• expliquer le traitement adéquat</li></ul>
3. Bactériologie	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire les micro-organismes, bactéries, virus</li><li>• justifier les traitements adéquats</li></ul>
4. Chirurgie	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire les différents types de chirurgie et leurs risques</li></ul>
5. Médecines parallèles	<ul style="list-style-type: none"><li>• comparer les médecines parallèles : acupuncture, aromathérapie, homéopathie, ostéopathie, ... leurs forces et leurs dangers</li></ul>
6. etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• etc.</li></ul>

### III. Chimie, biologie et biochimie

1. Nombres et formules	<ul style="list-style-type: none"><li>• comprendre et dire des nombres</li><li>• comprendre et lire des formules mathématiques</li><li>• citer les différentes mesures</li></ul>
2. Etats et propriétés	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire des formes</li><li>• citer les propriétés</li><li>• expliquer la structure de l'atome, ...</li></ul>
3. Environnement et écologie	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement</li><li>• citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences</li><li>• expliquer la chaîne alimentaire</li></ul>
4. Pharmacologie	<ul style="list-style-type: none"><li>• citer des familles de médicaments et leur emploi</li></ul>
5. Génétique	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire brièvement le patrimoine génétique, les biotechnologies et l'ingénierie génétique (OGM, clonage)</li></ul>
6. etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• etc.</li></ul>

### IV. Vie en entreprise

1. Contacts téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• fixer ou refuser un rendez-vous, prendre des arrangements</li><li>• prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre, demander de répéter, de clarifier, laisser un message sur un répondeur vocal...</li><li>• transmettre et annuler une commande</li></ul>
2. Activité de la société	<ul style="list-style-type: none"><li>• donner la description de la société à un nouvel employé</li><li>• fournir des informations générales sur un produit</li><li>• décrire les avantages et les inconvénients d'un lieu d'implantation, d'un système de vente (online)</li></ul>
3. Instructions de travail	<ul style="list-style-type: none"><li>• demander de faire photocopier un rapport, d'envoyer un e-mail, de rédiger une facture, de classer la correspondance...de faire réparer la photocopieuse, faire réviser les ordinateurs,...</li></ul>
4. etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• etc.</li></ul>

### V. Banque et Finance

1. Emprunts et investissements	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire brièvement un bilan de compagnie</li><li>• demander à une banque pour obtenir un emprunt, un crédit de caisse, un négatif,...</li><li>• lire un extrait de banque</li><li>• analyser les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des emprunts à court et à long terme</li><li>• comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,...)</li></ul>
--------------------------------	--

2. Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>comprendre et remplir un formulaire</li> <li>obtenir des conditions de couverture optimale pour une expédition de marchandises</li> <li>rédiger une lettre de réclamation à la compagnie d'assurances</li> </ul>
3. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>etc.</li> </ul>

## VI. Etc.

### B. Exemples de thèmes de communication

1. Données personnelles;
2. Services;
3. Santé et hygiène;
4. Perception sensorielle et activité corporelle;
5. Travail et profession;
6. Relations personnelles, contacts avec autrui;
7. etc.

#### *Comportements langagiers spécifiques (en rapport avec les thèmes)*

1. <i>Données personnelles</i>	
♦ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, composition de la famille, nationalité, origine	<ul style="list-style-type: none"> <li>fournir oralement et/ou par écrit les renseignements nécessaires relatifs à sa personne et pouvoir donner ou demander des informations à propos d'autrui;</li> <li>épeler le cas échéant.</li> </ul>
♦ Profession	<ul style="list-style-type: none"> <li>citer sa profession et le nom de son employeur.</li> </ul>
♦ Religion et opinions philosophiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>mentionner différentes religions ou croyances, différents lieux de culte, etc.</li> </ul>
♦ Membres de la famille	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrire la cellule familiale et les parents proches, exprimer ses sympathies et antipathies.</li> </ul>
♦ Centres d'intérêt et hobbies	<ul style="list-style-type: none"> <li>parler de ses centres d'intérêt, de ses hobbies et préférences.</li> </ul>
♦ Caractère, tempérament	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrire le caractère ou l'humeur des autres.</li> </ul>
♦ Aspect physique	<ul style="list-style-type: none"> <li>décrire l'apparence extérieure de quelqu'un.</li> </ul>
2. <i>Services</i>	
♦ Poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>trouver un bureau de poste ou une boîte</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ aux lettres;</li> <li>♦ envoyer des lettres et des colis;</li> <li>♦ acheter des timbres;</li> <li>♦ transférer de l'argent;</li> <li>♦ éventuellement utiliser la poste restante.</li> </ul>
♦ Télégraphe, télécopieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ envoyer un télégramme;</li> <li>♦ s'informer du prix et de la date d'arrivée;</li> <li>♦ adresser un fax.</li> </ul>
♦ Téléphone (avec ou sans répondeur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ trouver une cabine téléphonique et/ou un annuaire téléphonique;</li> <li>♦ se servir d'un téléphone (y compris avec répondeur);</li> <li>♦ demander et renseigner un numéro de téléphone;</li> <li>♦ prendre contact avec son interlocuteur et se présenter;</li> <li>♦ utiliser les services spécialisés.</li> </ul>
♦ Banque, bureau de change	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ déposer ou encaisser de l'argent, etc.</li> </ul>
♦ Police, gendarmerie	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ trouver le bureau de police ou de gendarmerie;</li> <li>♦ appeler la police ou la gendarmerie;</li> <li>♦ faire une déposition;</li> <li>♦ payer une amende.</li> </ul>
♦ Secours	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ appeler à l'aide, porter secours;</li> <li>♦ contacter et utiliser les services de secours.</li> </ul>
♦ Prévoyance routière et réparations	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ avertir le service de prévoyance routière ou le garage en cas de panne ou d'accident;</li> <li>♦ expliquer la panne, faire remorquer le véhicule.</li> </ul>
♦ Garages, stations d'essence	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Chercher une pompe à essence;</li> <li>♦ faire le plein, faire l'entretien d'un véhicule, etc.</li> </ul>
<b>3. Santé et hygiène</b>	
♦ Parties du corps	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire les parties du corps dans les situations où celles-ci ne peuvent être désignées par un simple geste.</li> </ul>
♦ Etat de santé et besoins physiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire son état de santé;</li> <li>♦ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.).</li> </ul>
♦ Hygiène	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ demander à se laver, se raser, etc.;</li> <li>♦ se faire couper les cheveux;</li> <li>♦ se procurer des articles de toilette.</li> </ul>

♦ Maladies, accidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire qu'on est (a été) malade, qu'on a mal, qu'on doit prendre des médicaments;</li> <li>♦ poser à autrui des questions sur les mêmes sujets;</li> <li>♦ signaler un accident, le cas échéant en décrire les circonstances.</li> </ul>
♦ Infrastructures médicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ s'informer des infrastructures médicales (cabinet médical, hôpital, dispensaire, vétérinaire);</li> <li>♦ s'y présenter;</li> <li>♦ expliquer clairement ce qui ne va pas;</li> <li>♦ rendre visite à un malade, etc.</li> </ul>
♦ Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ déclarer si on est assuré et auprès de quel organisme;</li> <li>♦ compléter une déclaration.</li> </ul>

#### 4. Perception sensorielle et activité corporelle

♦ Position du corps et mouvements	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ exprimer dans quelle position on se trouve, quelle position on adopte (s'asseoir, se coucher, etc.);</li> <li>♦ poser à autrui des questions sur ces sujets.</li> </ul>
♦ Perception sensorielle	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ décrire et demander ce que l'on sent, voit, etc.</li> </ul>
♦ Actes et gestes	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ donner et comprendre des instructions relatives au maniement des objets (porter, soulever, maintenir, etc.).</li> </ul>

#### 5. Travail et profession

♦ Profession, fonction	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce;</li> <li>♦ la décrire et la commenter.</li> </ul>
♦ Lieu de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander où et chez qui on travaille, commenter.</li> </ul>
♦ Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ s'informer et parler de son horaire, de ses loisirs, de sa position hiérarchique, de ses collègues;</li> <li>♦ dire si on est membre d'une organisation professionnelle, d'un conseil d'entreprise, etc.</li> </ul>
♦ Rémunérations	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander combien on gagne.</li> </ul>
♦ Formation professionnelle et carrière	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ 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</li> </ul>

	emploi, etc.
<i>6. Relations personnelles, contacts avec autrui</i>	
♦ Nature des relations personnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ fournir ou obtenir des informations sur des personnes connues ou des relations;</li> <li>♦ exprimer ses sympathies, ses antipathies.</li> </ul>
♦ Invitations, rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ fixer un rendez-vous à quelqu'un;</li> <li>♦ inviter ou rendre visite;</li> <li>♦ proposer, accepter ou refuser une invitation.</li> </ul>
♦ Correspondance	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire ou demander avec qui on correspond;</li> <li>♦ inviter quelqu'un à écrire;</li> <li>♦ demander de quoi écrire;</li> <li>♦ écrire de courtes lettres personnelles ou des cartes postales.</li> </ul>
♦ Associations, groupes	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire si on est membre d'une association et la citer;</li> <li>♦ en décrire les activités;</li> <li>♦ interroger autrui à ce propos.</li> </ul>

*7. Etc....*

## **5. CAPACITES TERMINALES**

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

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés.

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

*en compréhension à l'audition*

- ◆ à comprendre des messages oraux variés de la vie courante, ainsi que des messages diversifiés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il peut lui arriver de demander à son interlocuteur de répéter ou de reformuler des phrases ou des parties de phrases dont le sens lui a échappé ;

*en compréhension à la lecture*

- ◆ à comprendre des messages écrits variés de la vie courante ainsi que des messages diversifiés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), le cas échéant en recourant à un dictionnaire ;

*en expression orale*

- ◆ à s'exprimer de manière spontanée dans des situations de la vie courante et à utiliser, en situation, des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore des erreurs morphologiques et syntaxiques ;

*en expression écrite*

- ◆ à rédiger un bref message relatif à des situations de la vie courante et à utiliser des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore des erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.

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

Le chargé de cours sera un enseignant.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues vivantes et des finalités particulières de l'unité de formation.

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

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE DE FORMATION**

**"LANGUE" EN SITUATION – UF4**

**ENSEIGNEMENT SECONDAIRE SUPERIEUR DE TRANSITION**

**CODE : 73XX14U21D1**  
**CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 705**  
**DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX**

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 20 août 2003**  
**sur avis conforme de la Commission de concertation**

# "LANGUE" EN SITUATION – UF4

## 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 organisant l'enseignement de promotion sociale, cette unité de formation doit:

- ◆ concourir à l'épanouissement individuel en promouvant une meilleure insertion professionnelle, sociale, culturelle et scolaire;
- ◆ répondre aux besoins et demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

#### 1.2. Finalités particulières

L'unité de formation vise à:

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

En outre, elle doit amener l'étudiant à:

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite plus complexe utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle, liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés.

### 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

#### 2.1. Capacités

Pour être admis dans cette unité de formation, l'étudiant sera capable d'exercer les capacités terminales de l'unité de formation : "Langue" en situation - UF3", à savoir:

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle, liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés.

L'étudiant sera capable :

*en compréhension à l'audition*

- ◆ de comprendre des messages oraux variés de la vie courante, ainsi que des messages diversifiés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il peut lui arriver de demander à son interlocuteur de répéter ou de reformuler des phrases ou des parties de phrases dont le sens lui a échappé;

*en compréhension à la lecture*

- ◆ de comprendre des messages écrits variés de la vie courante ainsi que des messages diversifiés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), le cas échéant en recourant à un dictionnaire ;

*en expression orale*

- ◆ de s'exprimer de manière spontanée dans des situations de la vie courante et à utiliser, en situation, des termes et expressions nécessaires à la survie professionnelle dans le domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore des erreurs morphologiques et syntaxiques;

*en expression écrite*

- ◆ de rédiger un bref message relatif à des situations de la vie courante et d'utiliser des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore des erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.

## **2.2. Titres pouvant en tenir lieu**

Attestation de réussite dans la langue cible de l'unité de formation "**Langue**" en situation - UF3;  
Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à l'unité de formation "**Langue**" en situation - UF3.

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

<u>1. Dénomination des cours</u>	<u>Classement des cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de Périodes</u>
"Langue" en situation - UF4	CG	A	32
<u>2. Part d'autonomie</u>		P	8
Total des périodes			40

### 4. PROGRAMME

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

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

#### 4.1. Objectifs spécifiques

L'étudiant doit être capable:

*en compréhension à l'audition*

- ◆ de comprendre des messages oraux plus complexes de la vie courante (dialogues, récits, etc.), ainsi que des messages diversifiés (exposés scientifiques, techniques, vidéocassettes publicitaires ou informatives, etc.) dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, Scientifique, etc.) et dans des contextes réels (bruits de fond, accents, changements de rythme et de débit, etc.);

*en compréhension à la lecture*

- ◆ de comprendre des messages écrits plus complexes de la vie courante (articles de journaux, lettres à caractère commercial ou administratif, etc.), ainsi que des messages diversifiés (documents publicitaires ou informatifs, etc.) dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

*en expression orale*

- ◆ de s'exprimer de manière aussi spontanée que possible dans des situations de la vie courante ;
- ◆ d'utiliser des termes et expressions appropriées dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.);

*en expression écrite*

- ◆ de rédiger un message plus élaboré relatif à des situations de la vie courante (courrier, C.V., etc.) et professionnelle (procès-verbal, rapport, etc.), liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.).

## 4.2. Champs thématiques

**Il est suggéré de puiser dans les deux banques de données ci-dessous.**

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

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

### Exemples de thèmes spécifiques

#### **I. Technologies de l'information :**

1. Ordinateurs	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire les différentes composantes d'un ordinateur et leur rôle(s) (écran, console, clavier, périphérique, etc.)</li><li>• citer les différents types d'ordinateurs</li></ul>
2. Logiciels	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire (avantages, inconvénients) les logiciels courants et les utiliser</li></ul>
3. Réseaux	<ul style="list-style-type: none"><li>• comprendre et utiliser la terminologie liée aux réseaux</li><li>• naviguer sur Internet</li></ul>
4. Intelligence Artificielle	<ul style="list-style-type: none"><li>• définir l'Intelligence Artificielle, un système expert, ...</li></ul>
5. etc.	<ul style="list-style-type: none"><li>• etc.</li></ul>

#### **II. Médecine et soins de santé**

1. Maladies	<ul style="list-style-type: none"><li>• décrire brièvement les symptômes</li><li>• poser les questions requises pour établir le diagnostic</li><li>• expliquer les traitements prescrits</li></ul>
2. Blessures	<ul style="list-style-type: none"><li>• identifier le type de blessure</li><li>• expliquer le traitement adéquat</li></ul>

3. Bactériologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les micro-organismes, bactéries, virus</li> <li>• justifier les traitements adéquats</li> </ul>
4. Chirurgie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les différents types de chirurgie et leurs risques</li> </ul>
5. Médecines parallèles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comparer les médecines parallèles : acupuncture, aromathérapie, homéopathie, ostéopathie,...leurs forces et leurs dangers</li> </ul>
6. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etc.</li> </ul>

### III. Chimie, biologie et biochimie

1. Nombres et formules	<ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendre et dire des nombres</li> <li>• comprendre et lire des formules mathématiques</li> <li>• citer les différentes mesures</li> </ul>
2. Etats et propriétés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire des formes</li> <li>• citer les propriétés</li> <li>• expliquer la structure de l'atome, ...</li> </ul>
3. Environnement et écologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire l'équilibre des relations entre plantes, animaux, personnes et environnement</li> <li>• citer les différentes formes de pollution, leurs origines et conséquences</li> <li>• expliquer la chaîne alimentaire</li> </ul>
4. Pharmacologie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• citer des familles de médicaments et leur emploi</li> </ul>
5. Génétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire brièvement le patrimoine génétique, les biotechnologies et l'ingénierie génétique (OGM, clonage)</li> </ul>
6. etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• etc.</li> </ul>

### IV. Vie en entreprise

1. Contacts téléphoniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fixer ou refuser un rendez-vous, prendre des arrangements</li> <li>• prendre note d'un message téléphonique ou le transmettre, demander de répéter, de clarifier, laisser un message sur un répondeur vocal...</li> <li>• transmettre et annuler une commande</li> </ul>
2. Activité de la société	<ul style="list-style-type: none"> <li>• donner la description de la société à un nouvel employé</li> <li>• fournir des informations générales sur un produit</li> <li>• décrire les avantages et les inconvénients d'un lieu d'implantation, d'un système de vente (online)</li> </ul>
3. Instructions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• demander de faire photocopier un rapport, d'envoyer un</li> </ul>

e-mail, de rédiger une facture, de classer la correspondance...de faire réparer la photocopieuse, faire réviser les ordinateurs,...

4. etc.

2. etc.

## V. Banque et Finance

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| 1. Emprunts et investissements | <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire brièvement un bilan de compagnie</li> <li>• demander à une banque pour obtenir un emprunt, un crédit de caisse, un négatif,...</li> <li>• lire un extrait de banque</li> <li>• analyser les différents modes de paiement, citer les avantages et les inconvénients des cartes de crédit, des emprunts à court et à long terme</li> <li>• comparer les différents titres et valeurs (actions, bons d'état, sicav,...)</li> </ul> |
| 2. Assurances                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprendre et remplir un formulaire</li> <li>• obtenir des conditions de couverture optimale pour une expédition de marchandises</li> <li>• rédiger une lettre de réclamation à la compagnie d'assurances</li> </ul>  |
| 3. etc.                        | 3. etc.  |

## VI. Etc.

### B. Exemples de thèmes de communication

1. Données personnelles;
2. Services;
3. Santé et hygiène;
4. Perception sensorielle et activité corporelle;
5. Travail et profession;
6. Relations personnelles, contacts avec autrui;
7. etc.

*Comportements langagiers spécifiques (en rapport avec les thèmes)*

#### 1. Données personnelles

<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Nom, prénom, adresse, n° de téléphone, lieu et date de naissance, âge, sexe, état civil, composition de la famille, nationalité, origine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ fournir oralement et/ou par écrit les renseignements nécessaires relatifs à sa personne et pouvoir donner ou demander des informations à propos d'autrui;</li> <li>♦ épeler le cas échéant.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ Profession</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ citer sa profession et le nom de son</li> </ul>

	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.

## 2. Services

◆ Poste	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ trouver un bureau de poste ou une boîte aux lettres;</li> <li>◆ envoyer des lettres et des colis;</li> <li>◆ acheter des timbres;</li> <li>◆ transférer de l'argent;</li> <li>◆ éventuellement utiliser la poste restante.</li> </ul>
◆ Télégraphe, télécopieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ envoyer un télégramme;</li> <li>◆ s'informer du prix et de la date d'arrivée;</li> <li>◆ adresser un fax.</li> </ul>
◆ Téléphone (avec ou sans répondeur)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ trouver une cabine téléphonique et/ou un annuaire téléphonique;</li> <li>◆ se servir d'un téléphone (y compris avec répondeur);</li> <li>◆ demander et renseigner un numéro de téléphone;</li> <li>◆ prendre contact avec son interlocuteur et se présenter;</li> <li>◆ utiliser les services spécialisés.</li> </ul>
◆ Banque, bureau de change	◆ déposer ou encaisser de l'argent, etc.
◆ Police, gendarmerie	◆ demander où se trouve le bureau de police ou de gendarmerie;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ appeler la police ou la gendarmerie;</li> <li>◆ faire une déposition;</li> <li>◆ payer une amende.</li> </ul>
◆ Secours	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ appeler à l'aide, porter secours;</li> <li>◆ contacter et utiliser les services de secours.</li> </ul>
◆ Prévoyance routière et réparations	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ avertir le service de prévoyance routière ou le garage en cas de panne ou d'accident;</li> <li>◆ expliquer la panne, faire remorquer le véhicule.</li> </ul>
◆ Garages, stations d'essence	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ chercher une pompe à essence;</li> <li>◆ faire le plein, faire l'entretien d'un véhicule, etc.</li> </ul>
3. <i>Santé et hygiène</i>	
◆ Parties du corps	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ décrire les parties du corps dans les situations où celles-ci ne peuvent être désignées par un simple geste.</li> </ul>
◆ Etat de santé et besoins physiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ décrire son état de santé;</li> <li>◆ exprimer ses besoins physiques et s'enquérir de ceux d'autrui (fatigue, faim, froid, etc.).</li> </ul>
◆ Hygiène	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ demander à se laver, se raser, etc.;</li> <li>◆ se faire couper les cheveux;</li> <li>◆ se procurer des articles de toilette.</li> </ul>
◆ Maladies, accidents	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ dire qu'on est (a été) malade, qu'on a mal, qu'on doit prendre des médicaments;</li> <li>◆ poser à autrui des questions sur les mêmes sujets;</li> <li>◆ signaler un accident, le cas échéant en décrire les circonstances.</li> </ul>
◆ Infrastructures médicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ s'informer des infrastructures médicales (cabinet médical, hôpital, dispensaire, vétérinaire);</li> <li>◆ s'y présenter;</li> <li>◆ expliquer clairement ce qui ne va pas;</li> <li>◆ rendre visite à un malade, etc.</li> </ul>
◆ Assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ déclarer si on est assuré et auprès de quel organisme;</li> <li>◆ compléter une déclaration.</li> </ul>

<i>4. Perception sensorielle et activité corporelle</i>	
♦ Position du corps et mouvements	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ exprimer dans quelle position on se trouve, quelle position on adopte (s'asseoir, se coucher, etc.);</li> <li>♦ poser à autrui des questions sur ces sujets.</li> </ul>
♦ 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.).
<i>5. Travail et profession</i>	
♦ Profession, fonction	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ dire et demander quelle profession ou quelle fonction on exerce;</li> <li>♦ la décrire et la commenter.</li> </ul>
♦ Lieu de travail	♦ dire et demander où et chez qui on travaille, commenter.
♦ Conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ s'informer et parler de son horaire, de ses loisirs, de sa position hiérarchique, de ses collègues;</li> <li>♦ dire si on est membre d'une organisation professionnelle, d'un conseil d'entreprise, etc.</li> </ul>
♦ 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.
<i>6. Relations personnelles, contacts avec autrui</i>	
♦ Nature des relations personnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ fournir ou obtenir des informations sur des personnes connues ou des relations;</li> <li>♦ exprimer ses sympathies, ses antipathies.</li> </ul>
♦ Invitations, rendez-vous	<ul style="list-style-type: none"> <li>♦ fixer un rendez-vous à quelqu'un;</li> <li>♦ inviter ou rendre visite;</li> <li>♦ proposer, accepter ou refuser une invitation.</li> </ul>

♦ 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.

7. Etc...

## 5. CAPACITES TERMINALES

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

la compréhension, la connaissance et l'utilisation active d'une langue orale et écrite plus complexe utilisée dans le cadre de situations diversifiées de la vie courante et professionnelle, liées à un domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), en relation avec les champs thématiques, les notions, les fonctions et les thèmes spécifiques abordés;

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

*en compréhension à l'audition*

- ♦ à comprendre des messages oraux plus complexes de la vie courante, ainsi que des messages diversifiés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il peut lui arriver de demander à son interlocuteur de répéter des parties de phrases dont le sens lui a échappé;

*en compréhension à la lecture*

- ♦ à comprendre des messages écrits complexes de la vie courante, ainsi que des messages diversifiés dans le cadre de situations professionnelles liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), le cas échéant en recourant à un dictionnaire;

*en expression orale*

- ♦ à s'exprimer de manière spontanée dans des situations de la vie courante et à utiliser, en situation, des termes et expressions appropriées aux situations de la vie professionnelle liées au domaine considéré (social, économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore quelques erreurs morphologiques et syntaxiques;

*en expression écrite*

- ♦ à rédiger un message plus élaboré relatif à des situations de la vie courante et à utiliser des termes et expressions propres au domaine professionnel considéré (social,

économique, technique, scientifique, etc.), même s'il commet encore quelques erreurs orthographiques et morphosyntaxiques.

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

Le chargé de cours sera un enseignant.

## **7. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT**

Les groupes seront constitués en tenant compte de l'infrastructure, des finalités générales des cours de langues vivantes et des finalités particulières de l'unité de formation.



Code de l'unité de formation : (3) 742319 U21 E1

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

Code U

11.1 Etudiant : 80 périodes

Z

11.2 : encadrement du stage

<u>1. Dénomination du cours</u>	<u>Classement du cours</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes par groupe d'étudiants</u>
Encadrement du stage	CT	I	40
Total des périodes			40

**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 :



A. COLLINET

Signature ADM. PEDAG.

Date : .....14 OCT 2003

(2) A compléter

(3) Réserve à l'Administration

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

(5) Soit A, B, C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q, R, S, T, V, W - (l'approbation de cette rubrique est réservée à l'Administration)

**Hôtesse d'accueil et de tourisme – Stages niveau 2**

**1. Finalités de l'unité 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 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 unité de formation vise à permettre à l'étudiant :

- ◆ d'être confronté à la réalité de la profession et de mettre en application les savoirs, savoir-faire et savoir-être acquis dans les unités de formation de la section :
  - Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien – Mise en situation,
  - Hôtesse d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution de problèmes.

## Hôtesses d'accueil – Stages niveau 2.

### 2. Capacités préalables requises :

#### 2.1. Capacités.

L'apprenant doit maîtriser dans la pratique du métier les savoirs, savoir-faire acquis à l'issue des unités de formation de la section :

- Hôtesses d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien – Mise en situation, c'est à dire :
  - assurer la gestion des réclamations et des conflits en gardant son calme
  - assurer la gestion d'une file d'attente
  - recevoir et donner un appel téléphonique
  - réagir correctement en cas de situation tendue
  - réagir en cas de situation d'urgence
  - faire une analyse de l'accueil en entreprise, au guichet, en magasin, sur un salon, en réunion
  - maîtriser les situations d'accueil et de contact avec un public
  - encadrer un groupe en respectant les règles de bienséance
  - accueillir en respectant l'ordre des présences des invités et saluer une personne en tenant compte de son titre
  - guider et placer des hôtes à l'occasion d'un événement ou d'une cérémonie
- Hôtesses d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution des problèmes, c'est à dire :
  - tenir un raisonnement logique, rigoureux et précis dans un langage explicite pour répondre aux attentes du public
  - maîtriser les diverses techniques et méthodologies permettant un accompagnement du public ( information, résolutions de litiges, ... )
  - Entrevoir des applications des différentes notions acquises dans son environnement professionnel

#### 2.2. Titres pouvant en tenir lieu.

Attestation de réussite des unités de formation :

- Hôtesses d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien – Mise en situation
- Hôtesses d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution des problèmes.

Annexe 3 :

**Hôtesses d'accueil et de tourisme – Stages niveau 2.**

**3. Constitution des groupes ou regroupements :**

Pas de recommandation particulière.

Annexe 4 :

## Hôtesse d'accueil et de tourisme – Stages niveau 2

### **4. Programme du(des) cours :**

Le programme des cours, réalisé en termes d'objectifs, se détaille comme ci-dessous .

Pour les étudiants :

L'étudiant devra être capable d'appréhender en situation professionnelle réelle les contraintes de l'exercice du métier concernant plus particulièrement les unités de formation :

- Hôtesse d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et de maintien – Mise en situation
- Hôtesse d'accueil et de tourisme - Gestion de la qualité et méthodologie de résolution de problèmes

Pour le personnel chargé de l'encadrement :

- faire signer la convention de stage par les trois parties
- assurer le suivi du stage avec les parties concernées
- établir l'évaluation continue du stage en collaboration avec le maître de stage et l'étudiant

**5. Capacités terminales :**

Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant sera capable d'appliquer les savoirs, savoir-faire et savoir-être acquis dans les unités de formation de la section :

- Hôtessees d'accueil et de tourisme – Techniques d'accueil et maintien – Mise en situation
- Hôtessees d'accueil et de tourisme – Gestion de la qualité et méthodologie de résolution des problèmes.

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

- de la mise en œuvre sur le terrain des compétences acquises dans les unités de formation reprises ci-dessus.

Annexe 6 :

## Hôtesses d'accueil et de tourisme – Stages niveau 2

### **6. Chargé de cours :**

Un enseignant.

**ENSEIGNEMENT DE PROMOTION SOCIALE - REGIME 1****DOCUMENT 8 bis****DOSSIER PEDAGOGIQUE****UNITE DE FORMATION****EPREUVE INTEGREE**

1. La présente demande émane du réseau :

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

Identité du responsable pour le réseau : Monsieur Jean STENSELS, Président du conseil de coordination

Date et signature : 3/02/03

2. Intitulé de l'unité de formation :

**EPREUVE INTEGREE DE LA SECTION :  
HOTESSE D'ACCUEIL ET DE TOURISME**

CODE DE L'U.F. 7423 10U22 E1

CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 707

3. Finalités de l'unité de formation :

Reprises en annexe n° 1 de 1 page(s)

4. Capacités préalables requises :

Reprises en annexe n° 2 de 1 page(s)

5. Classement de l'unité de formation :

 (1) Enseignement secondaire de : (1) ~~transition~~ (1) qualification

du degré :

 (1) ~~inférieur~~ (1) 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 :  (1) ~~oui~~  (1) non

7. Constitution des groupes ou regroupement :

Repris en annexe n° 3 de 1 page(s)

8. Programme :

8.1. Etudiant

Repris en annexe n° 4 de 1 page(s)

8.2. Chargé de cours

9. Capacités terminales :

Reprises en annexe n° 5 de 1 page(s)

10. Chargé(s) de cours :

Repris en annexe n° 6 de 1 page(s)

(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 : 7423 10 U22 E1	Code du domaine de formation : 707
---	------------------------------------

**11. Horaire minimum de l'unité de formation :**

11.1. Etudiant : 20 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 :

<u>Dénomination des cours</u>	<u>Classement</u>	<u>Code U</u>	<u>Nombre de périodes</u> - par groupe d'étudiants
Suivi individualisé du travail de fin d'études	CT	I	20
Epreuve intégrée de la section	CT	I	20

Total des périodes : 40

Le nombre de périodes confiées au chargé de cours est prélevé de la dotation de périodes MAIS n'est pas mentionné sur 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'Administrateur pédagogique relative au dossier pédagogique :

ACCORD PROVISOIRE - PAS D'ACCORD

En cas de décision négative, motivation de cette dernière :

Date : ..... 14 OCT. 2003

Signature   
ADM. PEDAG.

- 
- (1) Biffer la mention inutile
  - (2) A compléter
  - (3) Réserve à l'administration
  - (4) Proposé par le réseau et avalisé par l'inspection

**ANNEXE 1**

**FINALITES DE L'UNITE DE FORMATION**

**epreuve intégrée de la section « HOTESSE D'ACCUEIL ET DE TOURISME »**

---

**1. FINALITES GENERALES.**

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 de demandes en formation émanant des entreprises, des administrations, de l'enseignement et d'une manière générale des milieux socio-économiques et culturels.

**2. FINALITES PARTICULIERES.**

Cette unité de formation doit permettre de vérifier si l'étudiant a intégré l'ensemble des capacités de chacune des unités de formation déterminantes, à savoir :

- initiation aux logiciels,
- techniques d'information,
- techniques d'accueil et de maintien – mise en situation,
- gestion de la qualité et méthodologie de résolution des problèmes,
- stages niveau 2.

La guidance collective a comme objectif de mettre l'étudiant dans les conditions optimales de transparence et, par là, de réussite.

**ANNEXE 2**

**CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES**

**epreuve intégrée de la section « Hôtesse d'ACCUEIL ET DE TOURISME »**

---

Néant.

**ANNEXE 3**

**CONSTITUTION DES GROUPES ET REGROUPEMENTS DE L'UNITE DE FORMATION**

**epreuve intégrée de la section « Hôtesse d'accueil et de tourisme »**

---

Aucune recommandation particulière.

**ANNEXE 4**

**PROGRAMME DE L'UNITE DE FORMATION**

**epreuve intégrée de la section « Hôtesse d'ACCUEIL ET DE TOURISME »**

---

**Pour les étudiants :**

L'étudiant sera capable, à partir d'un sujet préalablement choisi, validé par le chargé de cours :

- de prouver son savoir,
- de prouver son savoir-faire
- de prouver son savoir-être

en ayant le comportement adéquat intégrant les différentes finalités des unités de formation de la section.

**Pour le personnel chargé de l'encadrement :**

Le chargé de cours :

- conseillera utilement l'étudiant dans le choix des travaux à présenter lors de l'épreuve orale,
- accompagnera l'étudiant dans la préparation de l'épreuve
- conseillera l'étudiant dans la présentation orale du projet.

**ANNEXE 5**

**CAPACITES TERMINALES DE L'UNITE DE FORMATION**

**epreuve intégrée de la section « HOTESSE D'ACCUEIL ET DE TOURISME »**

---

L'étudiant sera capable de prouver qu'il maîtrise les savoirs, savoir-faire et savoir-être liés aux unités de formation déterminantes de la section par la présentation d'un travail relatif à sa conception du métier.

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

- de la présentation générale de l'étudiant,
- de la précision des informations reprises dans le travail présenté,
- du comportement de l'étudiant face aux membres du jury..

**ANNEXE 6**

**CHARGE DE COURS DE L'UNITE DE FORMATION**

**epreuve intégrée de la section « Hôtesse d'ACCUEIL ET DE TOURISME »**

---

Le chargé de cours sera un enseignant .