

UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL

U1 – CULTURE ET COMMUNICATION

U11 - CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 : objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur" (publié au BO n° 47 du 21 décembre 2006).

U12 – EXPRESSION ET COMMUNICATION EN LANGUE ANGLAISE

1. Objectifs

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu.

Pour l'étudiant de STS services informatiques aux organisations, cette étude est une composante de la formation professionnelle et la maîtrise de la langue vivante anglaise constitue une compétence fondamentale pour l'exercice du futur métier dans le secteur informatique.

On s'attachera à développer les activités langagières de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer) dans une langue de communication générale, tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue anglaise dans l'exercice du métier en inscrivant les textes et les tâches dans le domaine professionnel.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal (BO hors série n°7 du 28 août 2003) en référence au Cadre européen commun de référence pour les langues¹: le niveau B2 pour la langue anglaise et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée, ici à titre facultatif.

Le professeur pourra tenir compte de la diversité des étudiants en se fixant pour objectif la consolidation du niveau B1 avant de viser le niveau B2.

Dans le Cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B1 est défini de la façon suivante :

Un élève devient capable de **comprendre les points essentiels** quand un langage clair et standard est utilisé **à propos de choses familières dans le travail**, à l'école, dans la vie quotidienne. Il est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de **produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers**. Il peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement.

Le niveau B2 est défini de la façon suivante :

Peut comprendre **le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité**. Il peut communiquer avec

¹ Cadre européen commun de référence pour les langues ; apprendre, enseigner, évaluer ; Conseil de l'Europe 2001

un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Il peut **s'exprimer de façon claire et détaillée** sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

2. Contenus

2.1 Grammaire

Au niveau **B1**, un élève peut se servir avec une correction suffisante d'un répertoire de tournures et expressions fréquemment utilisées et associées à des situations plutôt prévisibles.

Au niveau **B2**, un élève a un assez bon contrôle grammatical et ne fait pas de fautes conduisant à des malentendus

La maîtrise opératoire des éléments morphologiques syntaxiques et phonologiques figurant au programme des classes de première et terminale constitue un objectif raisonnable. Il conviendra d'en assurer la consolidation et l'approfondissement.

2.2 Lexique

La compétence lexicale d'un élève au niveau **B1** est caractérisée de la façon suivante :

Étendue : Possède un vocabulaire suffisant pour s'exprimer à l'aide de périphrases sur la plupart des sujets relatifs à sa vie quotidienne tels que la famille, les loisirs et les centres d'intérêt, le travail, les voyages et l'actualité.

Maîtrise : Montre une bonne maîtrise du vocabulaire élémentaire mais des erreurs sérieuses se produisent encore quand il s'agit d'exprimer une pensée plus complexe.

Celle d'un élève au niveau **B2** est caractérisée de la façon suivante :

Étendue : Possède une bonne gamme de vocabulaire pour les sujets relatifs à son domaine et les sujets les plus généraux. Peut varier sa formulation pour éviter de répétitions fréquentes, mais des lacunes lexicales peuvent encore provoquer des hésitations et l'usage de périphrases

Maîtrise : L'exactitude du vocabulaire est généralement élevée bien que des confusions et le choix de mots incorrects se produisent sans gêner la communication

Dans cette perspective, on réactivera le vocabulaire élémentaire de la langue de communication afin de doter les étudiants des moyens indispensables pour aborder les sujets généraux.

C'est à partir de cette base consolidée que l'on pourra diversifier les connaissances en fonction notamment des besoins spécifiques des métiers d'un prestataire informatique, sans que ces derniers n'occultent le travail indispensable concernant l'acquisition du lexique plus général lié à la communication courante.

2.3 Éléments culturels

Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle, etc.), la formation intellectuelle des étudiants exige que l'enseignement dispensé soit ouvert et fasse une place importante à la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'entreprise et à l'extérieur.

On s'attachera donc à développer chez les étudiants la connaissance des pays dont la langue est étudiée, (valeurs, contexte socioculturel, normes de courtoisie, us et coutumes, comportement dans le monde des affaires, situation économique, politique, vie des entreprises..), connaissance indispensable à une communication efficace qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

3. Niveau à atteindre dans les activités langagières

Les domaines pertinents pour l'enseignement/apprentissage des langues sont au nombre de quatre : personnel, public, éducationnel et professionnel. Afin d'éviter des redondances avec le programme de terminale et de risquer ainsi de démotiver les futurs techniciens supérieurs, on s'attachera à développer les différentes activités langagières en relation avec le domaine professionnel. La prise en compte du domaine professionnel ne signifie pas pour autant que l'enseignement doive se limiter à l'apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules passe partout dans le monde de l'informatique, ou au seul accomplissement de tâches professionnelles ou encore à l'étude exclusive de thèmes étroitement liés à la section. Tout thème qui permettra aux étudiants de mieux comprendre la culture du pays dont il étudie la langue pourra être abordé à condition qu'il reste en phase avec les préoccupations liées aux métiers d'un prestataire informatique.

3.1 Production orale générale

B1 : Peut assez aisément mener à bien une description directe et non compliquée de sujets variés dans son domaine en la présentant comme une succession linéaire de points.

B2 : Peut méthodiquement développer une présentation, une description ou un récit soulignant les points importants et les détails pertinents à l'aide d'exemples significatifs.

Peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à ses centres d'intérêt.

Peut utiliser un nombre limité d'articulateurs pour lier ses phrases en un discours clair et cohérent, bien qu'il puisse y avoir quelques sauts dans une longue intervention.

Compétence phonologique

B1 : La prononciation est clairement intelligible, même si un accent étranger est quelquefois perceptible et si des erreurs de prononciation se produisent occasionnellement.

B2 : A acquis une prononciation et une intonation claires et naturelles.

Le tableau 1 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice du métier, les niveaux de compétences attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue anglaise obligatoire et la langue facultative, ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées. Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l'oral :

- planifier ce que l'on veut dire et mobiliser les moyens linguistiques indispensables,
- utiliser périphrases et paraphrases pour compenser des lacunes lexicales et structurales,
- reformuler une idée pour la rendre plus claire,
- s'exprimer de façon intelligible en respectant prononciation, accents de mots, de phrase, rythme, intonation,
- corriger lapsus et erreurs après en avoir pris conscience ou s'ils ont débouché sur un malentendu.

3.2 Interaction orale générale

B1 : Peut exploiter avec souplesse une gamme étendue de langue simple pour faire face à la plupart des situations susceptibles de se produire au cours d'un voyage. Peut aborder sans préparation une conversation sur un sujet familier, exprimer des opinions personnelles et échanger de l'information sur des sujets familiers, d'intérêt personnel ou pertinents pour la vie quotidienne (par exemple, la famille, les loisirs, le travail, les voyages et les faits divers).

B2 : Peut communiquer avec un niveau d'aisance et de spontanéité tel qu'une interaction soutenue avec des locuteurs natifs soit tout à fait possible sans entraîner de tension d'une part ni d'autre. Peut mettre en valeur la signification personnelle de faits et d'expériences, exposer ses opinions et les défendre avec pertinence en fournissant explications et arguments.

Le tableau 2 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice du métier, les niveaux de compétences attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées. Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l'oral.

3.3 Compréhension générale de l'oral

B1 : Peut comprendre les points principaux d'une intervention sur des sujets familiers rencontrés régulièrement au travail, à l'école, pendant les loisirs, y compris des récits courts.

B2 : Peut comprendre les idées principales d'interventions complexes du point de vue du fond et de la forme, sur un sujet concret ou abstrait et dans une langue standard, y compris des discussions techniques dans son domaine de spécialisation.

Peut suivre une intervention d'une certaine longueur et une argumentation complexe à condition que le sujet soit assez familier et que le plan général de l'exposé soit indiqué par des marqueurs explicites.

Le tableau 3 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice du métier, les niveaux de compétences attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées. Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l'oral² :

- anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a du sujet traité de façon à en identifier la fonction et orienter son écoute,
- déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images, etc.),
- émettre des hypothèses et prédire ce qui va suivre à partir des données de la situation afin de libérer sa mémoire à court terme,
- stocker en mémoire les éléments perçus sous une forme résumée et les utiliser pour comprendre la suite,
- repérer les éléments porteurs de sens pour segmenter la chaîne sonore et faire des hypothèses de sens,
- repérer les éléments spatio-temporels pour reconstruire la géographie ou la chronologie des événements,
- repérer les liens logiques pour comprendre les tenants et les aboutissants d'une situation,
- repérer les différents locuteurs et leurs relations,
- interpréter les éléments rhétoriques du discours pour percevoir le ton et le point de vue,
- repérer et interpréter les données relevant du domaine culturel pour mettre la situation en perspective,
- émettre des hypothèses de sens à partir des éléments repérés et les confirmer ou les infirmer si nécessaire,
- inférer le sens des mots inconnus ou mal perçus d'après le contexte ou en se référant à son expérience.

² Les activités proposées pour amener les étudiants à comprendre les divers documents dépendront de la nature des textes supports ; elles lient d'autre part compréhension et expression orale ou écrite. C'est pour ces raisons que la présentation des tableaux pour la compréhension orale ou écrite est différente et ne propose pas d'exemples d'activités et de tâches scolaires.

3.4 - Compréhension générale de l'écrit

B1 : Peut lire des textes factuels directs sur des sujets relatifs à son domaine et à ses intérêts avec un niveau satisfaisant de compréhension.

B2 : Peut lire avec un grand degré d'autonomie en adaptant le mode et la rapidité de lecture à différents textes et objectifs et en utilisant les références convenables de manière sélective. Possède un vocabulaire de lecture large et actif mais pourra avoir des difficultés avec des expressions peu fréquentes.

Le tableau 4 en annexe met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs services informatiques aux organisations pourront être confrontés dans l'exercice du métier, les niveaux de compétences attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées. Ces derniers sont signalés en complément de savoirs, savoir faire et stratégies à maîtriser quelle que soit la tâche de compréhension de l'oral :

- identifier le type d'écrit,
- adapter sa méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple),
- anticiper la teneur du texte à partir de la connaissance préalable que l'on a du sujet et des éléments périphériques (iconographie, type de texte, titre, présentation, etc.),
- adopter une attitude active afin de développer les attentes adéquates (se poser des questions, explorer des champs lexicaux),
- lire par unité de sens,
- repérer la structure du texte,
- repérer tous les mots connus et les mots transparents,
- émettre des hypothèses à partir des éléments repérés et des données de la situation,
- modifier une hypothèse lorsqu'elle est erronée,
- retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel,
- repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol,
- repérer les éléments spatio-temporels pour reconstruire la géographie ou la chronologie des événements,
- repérer les liens logiques pour comprendre les tenants et les aboutissants d'une situation,
- repérer les différentes personnes mentionnées et leurs fonctions,
- reconstruire le sens à partir des éléments repérés,
- savoir identifier les intentions et le point de vue de l'auteur, savoir distinguer les faits des opinions,
- inférer le sens des mots inconnus d'après le contexte ou en se référant à son expérience.

3.5 - Production écrite générale

B1 : Peut écrire des textes articulés simplement sur une gamme de sujets variés dans son domaine en liant une série d'éléments discrets en une séquence linéaire.

B2 : Peut écrire des textes clairs et détaillés sur une gamme étendue de sujets relatifs à son domaine d'intérêt en faisant la synthèse et l'évaluation d'informations et d'arguments empruntés à des sources diverses.

Peut utiliser avec efficacité une grande variété de mots de liaison pour marquer clairement les relations entre les idées.

3.6 - Interaction écrite

B1 : Peut écrire des notes et lettres personnelles pour demander ou transmettre des informations d'intérêt immédiat et faire comprendre les points qu'il/elle considère importants.

B2 : Peut relater des informations et exprimer des points de vue par écrit et s'adapter à ceux des autres.

Le tableau 5 en annexe regroupe les activités de production et d'interaction écrites. Il met en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles les futurs techniciens supérieurs pourront être confrontés dans l'exercice de leur métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches dans la langue obligatoire et la langue facultative, des exemples de supports pour l'enseignement ainsi que quelques apprentissages particulièrement pertinents pour les tâches annoncées.

4. Description des tâches, des niveaux de compétences et des apprentissages

Tableau 1 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE : PRODUCTION ORALE EN CONTINU

| Tâches professionnelles ³ | Niveaux de compétences | Apprentissages |
|---|--|--|
| <p>Présenter oralement l'organisation dans laquelle on travaille, son organigramme, une activité spécifique, un poste de travail, un projet.</p> <p>Rendre compte d'un travail réalisé ou d'un stage</p> | <p>B1 : peut faire une description directe et non compliquée en la présentant comme une succession linéaire de points.</p> <p>B2 : peut faire une description claire, structurée et détaillée.</p> | <p>Parmi les apprentissages à maîtriser pour mener à bien une tâche de production orale, certains seront particulièrement utiles ici :</p> <ul style="list-style-type: none"> • utiliser des auxiliaires de présentation divers (diaporamas, vidéos...), • rendre le propos clair par des synthèses partielles, la mise en évidence des parties de l'exposé, le recours à des illustrations ou graphiques, • rendre l'auditoire actif en suscitant des demandes d'élucidation, d'explication complémentaire ou une discussion à des moments précis de l'exposé. |
| <p>Argumenter une décision personnelle dans le cadre de son activité professionnelle, un choix, un point de vue.</p> <p>Justifier une façon de faire</p> <p>Expliquer à des collègues les raisons d'une décision prise sur le déroulement d'un projet, de l'acceptation ou du rejet d'une proposition technique, les avantages et les inconvénients d'une technologie.</p> | <p>B1 : peut développer une argumentation suffisamment pour être compris.</p> <p>Peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions.</p> <p>Peut faire un exposé simple, direct et préparé et sait expliciter les points importants avec précision.</p> <p>B2 : peut développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents.</p> <p>Peut enchaîner des arguments avec logique.</p> <p>Peut expliquer un point de vue sur un problème en donnant les avantages et les inconvénients d'options diverses.</p> | <p>Faire une présentation organisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une solution, • savoir s'exprimer à partir de notes succinctes, • savoir rapporter des données chiffrées (proportions, dates...), • savoir hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent, • savoir maîtriser les traits phonologiques pertinents : courbes intonatives, phonèmes, accentuation afin de produire un oral intelligible, • savoir souligner les relations logiques dans le discours : changement d'orientation, compléments, illustrations, • savoir corriger lapsus et erreurs après en avoir pris conscience ou s'ils ont débouché sur un malentendu, • savoir s'exprimer de façon intelligible en respectant prononciation, accents de mots, de phrase, rythme, intonation, • connaître les formes linguistiques utiles pour argumenter : expression de l'opinion, de l'accord/désaccord, du contraste, de la cause, de la conséquence, etc.). |

³ Les types de discours figurent en gras. Le professeur veillera à prévoir un entraînement pour ces types de discours, par le biais de tâches scolaires qui, tout en prenant en compte le domaine professionnel ne s'y limitent pas étroitement. On pourra tout aussi bien entraîner les étudiants à la présentation orale d'une activité spécifique par une simulation ou par un entraînement systématique à la présentation orale d'une tâche scolaire, d'un dossier ou d'un document étudié en classe.

Tableau 2 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE : INTERACTION ORALE

| Tâches professionnelles | Niveaux de compétences | Apprentissages |
|---|---|--|
| <p>Communiquer au téléphone ou en face à face avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un client ou un utilisateur, • un employé d'un service spécialisé, • un collègue étranger, • un étranger, <p>pour</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'informer, • se renseigner, • obtenir des biens et des services, • réaliser une tâche, • organiser une activité, un déplacement, • résoudre un problème concret, • recevoir des instructions et en demander, • recevoir une réclamation, • établir un contact social, • partager des idées. | <p>B1 : Peut échanger avec une certaine assurance, un grand nombre d'informations sur des sujets courants, discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées.</p> <p>Peut prendre rendez-vous, gérer une plainte, réserver un voyage ou un hébergement et traiter avec des autorités à l'étranger.</p> <p>Peut exprimer la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et exprimer ces sentiments mais éprouve encore des difficultés à formuler exactement ce qu'il veut dire.</p> <p>B2 : Peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte.</p> <p>Peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches.</p> <p>Peut mener un échange pour trouver une solution à un problème (demande d'assistance, gestion d'un incident)</p> <p>Peut exprimer des émotions et justifier ses opinions.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n'entraînant aucune tension, • savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d'expression appropriés, • savoir commencer un discours, prendre la parole au bon moment et terminer la conversation quand on le souhaite même si c'est parfois sans élégance, • savoir varier la formulation de ce que l'on souhaite dire, • savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d'interprétation, apporter un complément d'information • savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie, • savoir utiliser des expressions toutes faites pour gagner du temps, pour formuler son propos et garder la parole, • savoir donner suite à des déclarations faites par d'autres interlocuteurs en faisant des remarques à propos de celles-ci pour faciliter le développement de la discussion, • savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer etc. • savoir poser des questions pour vérifier que l'on a compris ce que le locuteur voulait dire et faire clarifier les points équivoques, • confirmer que l'on a compris et inviter les autres à participer, • savoir s'adapter aux changements de sujet, de style et de tons rencontrés normalement dans une conversation. |

Tableau 3 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE : COMPRÉHENSION DE L'ORAL

| Tâches professionnelles | Niveaux de compétences | Apprentissages |
|--|--|--|
| <p>Comprendre une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence dans le cas par exemple d'une demande d'assistance⁴.</p> | <p>B1 : peut comprendre l'information si la langue est standard et clairement articulée.</p> <p>Peut suivre les points principaux d'une discussion conduite dans une langue simple.</p> <p>B2 : peut comprendre en détail les explications données au téléphone ainsi que le ton adopté par l'interlocuteur et son humeur.</p> <p>Peut suivre une conversation qui se déroule à vitesse normale mais doit faire des efforts.</p> | <p>Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a du sujet de la conversation à tenir de façon à orienter son écoute, • déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, ...). |
| <p>Comprendre des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur s'orienter, obtenir des renseignements.</p> <p>Comprendre des consignes pour effectuer une tâche.</p> | <p>B1 : Peut comprendre en détail des informations techniques simples.</p> <p>B2 : Peut comprendre en détail annonces et messages courants à condition que la langue soit standard et le débit normal.</p> | <p>Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme :</p> <p>Pour des annonces :</p> <ul style="list-style-type: none"> • repérer les informations essentielles dans un environnement sonore bruyant (cas d'annonces dans des lieux publics), • repérer les marqueurs indiquant un ordre d'exécution (tout d'abord, ensuite, après avoir fait ceci, enfin...), • repérer les données chiffrées (dates, heures, porte, quai, numéro de train ou de vol.). <p>Pour des consignes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • maîtriser les formes verbales utiles (impératifs, infinitifs). |
| <p>Comprendre des émissions de radio ou de télévision par exemple en relation avec le domaine professionnel pour s'informer.</p> | <p>B1 : peut comprendre les points principaux.</p> <p>B2 : peut comprendre le contenu factuel et le point de vue adopté dans des émissions de télévision ou des vidéos relatives à son domaine d'intervention.</p> | <p>Parmi les apprentissages pertinents pour toute tâche de compréhension, certains seront particulièrement utiles comme</p> <ul style="list-style-type: none"> • déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images...), • repérer les différents locuteurs et leurs relations. |

⁴ Dans cette tâche d'interaction c'est la partie compréhension qui est traitée ici. Pour la partie expression, se reporter à la tâche correspondante dans le tableau : interaction orale.

Tableau 4 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE : COMPRÉHENSION DE DOCUMENTS ÉCRITS

| Tâches professionnelles | Niveaux de compétences | Apprentissages |
|---|--|--|
| <p>Lire de courts écrits quotidiens, des instructions, la correspondance professionnelle, des plaquettes, des descriptifs de produits pour trouver une information, exécuter une tâche ou réagir en conséquence.</p> <p>Parcourir de la documentation technique pour trouver des informations pour accomplir une tâche ou faire une synthèse.</p> | <p>B1 : peut comprendre l'essentiel et prélever les informations pertinentes nécessaires à une réutilisation, les classer à condition que les documents soient courts et directs.</p> <p>Peut comprendre le mode d'emploi d'un appareil, le mode opératoire d'un logiciel s'il est direct, non complexe et clairement rédigé.</p> <p>B2 : peut comprendre dans le détail des instructions longues et complexes (mode d'emploi, consignes de sécurité, description d'un processus ou d'une marche à suivre).</p> <p>Peut exploiter des sources d'information multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse.</p> | <p>On insistera sur les apprentissages suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • adapter leur méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple), • repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol, • retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel. <p>Pour la correspondance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • repérer expéditeur, destinataire, • identifier le problème posé. |

**Tableau 5 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE : PRODUCTION DE DOCUMENTS ÉCRITS
(interaction et production écrites)**

| Tâches professionnelles | Niveaux de compétences | Apprentissages |
|--|---|--|
| <p>Rédiger des notes et des messages à destination d'un collègue, d'un service, d'un supérieur pour transmettre des informations, donner des consignes.</p> | <p>B1⁵ peut prendre un message concernant une demande d'information, l'explication d'un problème.</p> <p>Peut laisser des notes qui transmettent une information simple et immédiatement pertinente à des employés, des collaborateurs, des collègues ou encore un supérieur en communiquant de manière compréhensible les points qui lui semblent importants.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • formuler de façon concise, • mettre en évidence l'essentiel. |
| <p>Rédiger une synthèse d'informations à partir de sources diverses.</p> | <p>B1 : peut résumer une source d'information factuelle et donner son opinion.</p> <p>B2 : peut synthétiser des informations et des arguments issus de sources diverses (orales et/ou écrites) pour en rendre compte.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • prendre des notes organisées, • rédiger de façon hiérarchisée à partir de notes, • synthétiser en fonction d'axes pré déterminés, • savoir faire ressortir les articulations du discours : marques des enchaînements logiques d'une partie à une autre, d'une sous partie à une autre, marque de la concession, du contraste, • contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté. |
| <p>Communiquer à l'aide d'un outil de messagerie instantané avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un client ou un utilisateur, • un employé d'un service spécialisé, • un collègue étranger. <p>Pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • s'informer, • se renseigner, • obtenir des biens et des services, • résoudre un problème concret, • recevoir des instructions et en demander, • recevoir une réclamation. | <p>B1 : peut discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées.</p> <p>B2 : peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte.</p> <p>Peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches.</p> <p>Peut mener un échange pour trouver une solution à un problème (demande d'assistance, gestion d'un incident).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n'entraînant aucune tension, • savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d'expression appropriés, • savoir varier la formulation de ce que l'on souhaite dire, • savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d'interprétation, apporter un complément d'information, • savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie, • savoir soutenir l'échange sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer etc. • savoir poser des questions pour vérifier que l'on a compris ce que le locuteur voulait exprimer et faire clarifier les points équivoques, • confirmer que l'on a compris. |

⁵ Il n'existe pas de descripteur pour le niveau B2. C'est donc le descripteur pour le niveau B1 qui est pris comme référence.