

MINISTERE DE LA COMMUNAUTE FRANCAISE

ADMINISTRATION GENERALE DE L'ENSEIGNEMENT

ENSEIGNEMENT POUR ADULTES

DOSSIER PEDAGOGIQUE

UNITE D'ENSEIGNEMENT

**COLLABORATEUR ADMINISTRATIF/
COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE**

**ACTES PROFESSIONNELS DU COLLABORATEUR
ADMINISTRATIF – DE LA COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE
EN LANGUE ETRANGERE**

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION

CODE : 73 XX 90 U11 D1 CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 705 DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 28 avril 2026,
sur avis conforme du Conseil général**

ACTES PROFESSIONNELS DU COLLABORATEUR ADMINISTRATIF – DE LA COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE EN LANGUE ETRANGERE ENSEIGNEMENT SECONDAIRE INFERIEUR DE TRANSITION

1. FINALITÉS DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT

1.1. Finalités générales

Conformément à l'article 7 du décret de la Communauté française du 16 avril 1991 organisant l'enseignement pour Adultes, cette unité d'enseignement doit :

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

1.2. Finalités particulières

L'unité d'enseignement vise à amener l'étudiant à :

- ◆ la compréhension globale et l'utilisation active et spontanée d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite simple afin de satisfaire des besoins concrets, dans le cadre de situations de communication variées liées au domaine du métier de collaborateur/ collaboratrice administrative, plus particulièrement;
- ◆ la réalisation d'actes professionnels en langue étrangère dans des situations d'accueil, d'orientation et de gestion du courrier et des communications téléphoniques avec les clients, fournisseurs et visiteurs ;
- ◆ l'utilisation judicieuse de stratégies verbales (de réalisation, de compensation et d'évitement) et non verbales lui permettant de mobiliser et d'équilibrer ses ressources pour répondre aux exigences de la communication, et d'exécuter la tâche avec succès.

En outre, elle vise à :

- ◆ permettre l'acquisition d'un outil de communication ;
- ◆ favoriser la mobilité internationale et la multiplication des échanges interpersonnels ;
- ◆ initier à d'autres modes de pensée et à d'autres types de culture ;
- ◆ offrir un outil de formation, de reconversion, de perfectionnement ou de spécialisation professionnelle.

1.3. Correspondance par rapport aux niveaux du C.E.C.R.L.

À l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant / l'étudiante qui atteint le seuil de réussite a pour la fonction visée et les compétences spécifiques le niveau :

A 2

2. CAPACITÉS PRÉALABLES REQUISES

2.1 Capacités

Maîtriser les acquis d'apprentissage de l'UE1 du niveau élémentaire de la langue cible, à savoir la compréhension globale et l'utilisation active et spontanée d'éléments de base d'une langue de communication orale et écrite simple, dans le cadre de situations de la vie quotidienne, en relation avec les champs thématiques indispensables à la « survie sociale ».

En ce qui concerne chaque activité de communication langagière, l'étudiant sera capable de :

◆ en compréhension de l'oral :

- capter et comprendre globalement des messages oraux simples exprimés dans une langue standard clairement articulée, liés à des besoins élémentaires et/ou à la survie sociale, y compris des messages nouveaux dont les éléments sont connus ou reconnaissables.

◆ en compréhension de l'écrit :

- comprendre l'essentiel d'un texte très court et très simple portant sur les thèmes de la vie courante dont il connaît le vocabulaire de base ;
- repérer dans des documents simples des renseignements explicitement demandés.

◆ en interaction orale :

- interagir de façon simple et donc répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations et en émettre, demander et donner des informations ou des instructions dans le domaine des besoins immédiats ou sur des sujets très familiers,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

◆ en production orale en continu :

- utiliser des expressions simples à propos des gens et des choses ;
- utiliser des expressions et produire des phrases simples pour se présenter, présenter des gens qu'il connaît, parler de son lieu d'habitation et dire ce qu'il fait,

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation qui n'entravent pas la communication.

◆ en production écrite :

- écrire un message simple et bref à propos de lui-même, de son environnement immédiat et de ce qu'il fait.

en utilisant des structures simples même s'il commet encore des erreurs élémentaires.

2.2. Titres pouvant en tenir lieu

- Attestation de réussite de l'UE « Langue : ... UF 1 - niveau élémentaire » de la langue cible, n° de code 73XX11U11D2 et classée dans l'enseignement secondaire inférieur de transition,
- Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à celui de « Langue : ... UE1 - niveau élémentaire ».

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

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

*Dans le respect des tableaux annexés,
au départ d'une situation pratique significative dans un contexte d'atelier ou d'entreprise (jeu de rôle, par exemple pour communiquer avec le visiteur, l'interlocuteur au téléphone) ,
en tenant compte, pour l'organisation de l'épreuve, des éléments critiques de contexte se trouvant dans le profil d'évaluation en annexe :*

- *la mise en situation (contexte),*
- *la complexité (le niveau de difficulté),*
- *l'autonomie,*
- *le temps de réalisation,*
- *les conditions de réalisation,*

*en tenant compte, dans la grille d'évaluation, des critères incontournables et des indicateurs globalisants incontournables se trouvant dans ce même profil d'évaluation,
de réaliser les tâches suivantes :*

En compréhension de l'oral :

si le débit du ou des locuteur(s) est adapté et la langue clairement articulée,

- ♦ comprendre l'essentiel d'un message simple et bref, exprimé en face à face (réel ou virtuel) ou par téléphone dans des situations d'accueil, d'orientation ou d'échanges professionnels.

En compréhension de l'écrit :

- ♦ comprendre et traiter (classement, suivi) des documents écrits courants afin de gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite ;

en utilisant de manière critique les outils de traduction.

En production écrite :

- ♦ rédiger un message écrit court et simple en utilisant des expressions et des termes couramment rencontrés dans le domaine, afin de gérer le courrier ou toute autre forme de support de communication écrite ;

en utilisant de manière critique les outils de traduction,

en utilisant des structures simples et des connecteurs logiques et chronologiques.

En interaction orale :

dans des activités et des mises en situation impliquant spontanéité,

- ♦ accueillir de manière professionnelle, traiter la demande et orienter les clients, fournisseurs ou visiteurs ;
- ♦ recevoir et émettre un appel téléphonique ;

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation au service de l'intention de communication.

Pour déterminer le degré de maîtrise, il sera tenu compte :

- ♦ du degré de compréhension,
- ♦ du degré de précision des ressources linguistiques mobilisées,
- ♦ du degré de pertinence des stratégies verbales et non verbales utilisées pour mener à bien la tâche,
- ♦ du degré de clarté de la prononciation.

4. PROGRAMME

Les composantes linguistiques (lexicales, grammaticales, sémantiques, phonologiques et orthographiques), sociolinguistiques et pragmatiques de la compétence à communiquer langagièrement seront développées à partir de **situations de communication prévisibles** liées au métier de collaborateur / collaboratrice administrative afin d'amener les étudiants à :

- ♦ **comprendre des messages oraux portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles :**

si le débit du ou des locuteur(s) est adapté et la langue clairement articulée,

- identifier le sujet d'un échange professionnel simple émis en face à face (réel ou virtuel) ou par le biais d'un moyen de télécommunication ;
- confirmer les détails d'un message téléphonique simple et les transmettre par téléphone aux personnes concernées ;
- extraire les informations essentielles et précises d'un échange professionnel se déroulant en face à face (réel ou virtuel) ou par le biais d'un moyen de télécommunication ;
- comprendre et suivre des instructions et les exécuter ;
- comprendre l'échange d'informations lié à des activités de la vie professionnelle ;
- s'assurer que l'interlocuteur a compris une instruction / est d'accord avec une proposition.

- ♦ **comprendre des messages écrits portant sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles :**

- extraire des informations essentielles et précises, grâce à la compréhension globale, de :
 - courriers électroniques simples et standards,
 - publications sur les réseaux sociaux,
 - documents professionnels familiers (courriers comptables, commerciaux et relatifs aux ressources humaines...) ;
- traiter les documents écrits courants en repérant les éléments constitutifs afin d'en assurer le suivi / le classement adéquat ;
- comprendre des instructions écrites courtes ;
- comprendre globalement des textes simples, contenant un vocabulaire usuel utilisé dans des situations courantes de la vie professionnelle ;

- utiliser de manière critique les outils de traduction ;
- inférer, à partir du contexte et/ou de leur morphologie, le sens des mots ou d'expressions inconnus et déduire le sens des unités sémantiques ;

♦ **s'exprimer par écrit sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles :**

- communiquer par écrit un message court et simple (note, courrier, courriel, texto, formulaire...), s'inscrivant dans des situations professionnelles courantes et prévisibles en utilisant des expressions et termes couramment rencontrés dans le domaine,

en utilisant des structures simples et des connecteurs logiques et chronologiques.

en utilisant de manière critique les outils de traduction.

♦ **s'exprimer oralement en interaction sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles ;**

dans des activités et des mises en situation impliquant spontanéité,

- intervenir dans des échanges sociaux courts en utilisant les formes de politesse simples : accueil, présentation, prise de congé et remerciements ;
- communiquer, en face à face (réel ou virtuel) ou par téléphone, des renseignements et des instructions ne demandant qu'un échange direct d'informations ;
- réaliser un accueil téléphonique professionnel : se présenter, nommer l'organisation, identifier l'interlocuteur / l'interlocutrice et l'objet de son appel, traiter la demande ou orienter l'interlocuteur / l'interlocutrice vers le service ou la personne concernée ;
- émettre un appel téléphonique simple en utilisant les formules types et les fonctions de communication standard ;
- réaliser un accueil professionnel en utilisant des formules types et les fonctions de communication standard : saluer le visiteur, se présenter, nommer l'organisation, identifier le visiteur et l'objet de sa visite, traiter la demande ou orienter le visiteur vers le service ou la personne concernée ;
- s'informer en face à face ou par téléphone, répondre à des questions et en poser, réagir à des affirmations simples et en émettre ;
- donner et suivre des directives et des instructions simples ;
- échanger des idées et/ou des renseignements simples dans des situations de la vie professionnelle (prendre un rendez-vous, informer sur les services ou produits de l'entreprise ...) ;
- faire et accepter une offre, une invitation, des excuses... ;
- signaler un problème de façon simple ;
- décoder et adopter un langage non verbal adapté à la situation de communication (gestes, mimiques, attitudes, contact oculaire, ton, etc.) ;
- indiquer que l'on suit ou pas ce qui se dit et demander de répéter en cas d'incompréhension.

en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation au service de l'intention de communication,

avec un débit lent pouvant comporter de nombreuses pauses pour chercher ses mots.

♦ **s'exprimer oralement en continu sur des sujets professionnels concrets, routiniers et prévisibles :**

- décrire ou présenter simplement une situation ou un événement professionnel présent ou passé ;
- produire des messages simples sur des personnes, des activités quotidiennes, des lieux et des expériences personnelles et professionnelles ;

- donner des consignes simples pour aller d'un endroit à un autre ;
- indiquer ses préférences.

*en utilisant des structures simples avec une prononciation et une intonation au service de l'intention de communication,
avec un débit lent pouvant comporter de nombreuses pauses pour chercher ses mots.*

4.1 Thèmes de communication privilégiés

Parmi les thèmes privilégiés proposés dans le CECRL, les thèmes suivants seront abordés dans cette UE spécifique en fonction du contexte professionnel :

- Données personnelles
- Environnement
- Voyages et circulation
- Nourriture et boissons
- Travail et profession
- Services
- Relations personnelles et contacts avec autrui
- Etc.

La liste des thèmes de communication est donnée « à titre d'exemple et de suggestion et ne prétend nullement à l'exhaustivité. »¹

Chacun des thèmes est décliné en termes de comportements langagiers (à l'oral et à l'écrit).

5. CONSTITUTION DES GROUPES OU REGROUPEMENT

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

6. CHARGE(S) DE COURS

Le chargé de cours sera un enseignant ou un expert.

L'expert devra justifier de compétences particulières issues d'une expérience professionnelle actualisée en relation avec la charge de cours qui lui est attribuée.

7. HORAIRES MINIMUM DE L'UNITÉ D'ENSEIGNEMENT

7.1 Dénomination du cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Actes professionnels du collaborateur administratif – de la collaboratrice administrative en langue étrangère	CT	B	96
7.2 Part d'autonomie		P	24
Total des périodes			120

¹ D'après le Cadre européen commun de référence pour les langues, Didier, Strasbourg, Paris, 2005, p. 42.

8. ANNEXE : « PROFIL D’EVALUATION » DU SFMQ - REFERENCES POUR L’EVALUATION

PROFIL D’ÉVALUATION

SITUATION D’EVALUATION REPRESENTATIVE DE L’UAA4

Communiquer dans une langue étrangère

Le métier de collaborateur administratif nécessite des compétences de communication : poser des actes professionnels dans au moins une langue étrangère nationale au choix (NL/DE) ou en anglais.

La connaissance d’une langue étrangère est évaluée séparément dans l’UAA 4

Pour toutes les tâches attendues, le niveau des langues attendu est le suivant (références CECRL) :

- Oral A2 (en et sans interaction)
- Compréhension écrite A2
- Production écrite A2

Commentaires relatifs à cette UAA 4 : 2 cadres d’évaluation (celui du SFMQ et celui du CECRL) ont été utilisés et intégrés pour déterminer la complexité linguistique (voir complexité relative au niveau de langue attendu).

Eléments critiques de contexte (ou contraintes)

Tâches attendues

Sur base des consignes et dans le respect des réglementations et des procédures en vigueur dans l’entreprise, l’apprenant doit :

- Accueillir et orienter un visiteur
- Emettre un appel téléphonique
- Recevoir un appel téléphonique
- Ecrire un message court et simple
- Traiter des documents courants (classement, suivi,...)

Mise en situation

- Situation professionnelle pratique réelle et/ou simulée (jeu de rôle, par exemple pour communiquer avec le visiteur, l’interlocuteur au téléphone) ;
- Epreuve individuelle ;

Complexité :

Complexité relative à l’épreuve métier :

Effectuer les tâches dans la langue étrangère choisie :

- Accueillir et orienter un visiteur (dans un autre service, une autre partie du bâtiment, remplir un document d’entrée...)
- Renseigner le visiteur ou le client (sur les services ou produits de l’entreprise, prendre un RV...) oralement en face à face et par téléphone ;
- Emettre un appel téléphonique et le confirmer par mail ou comprendre un message sur messagerie
- Trier, distribuer et classer du courrier libellé dans la langue étrangère retenue

Complexité relative au niveau de langue attendu :

En réception :

- L’apprenant est capable de comprendre des contenus écrits et oraux courts et simples, prévisibles, dans une formulation explicite et sans équivoque. Ces contenus doivent correspondre à la sphère professionnelle et

être constitués de vocabulaire fréquent et de structures grammaticales simples (niveau A 2). Ils doivent être structurés, illustrés ou non par un support visuel.

- L'apprenant est capable de comprendre des messages oraux enregistrés ou en présentiel (audio et audiovisuels), répétés, et/ou illustrés par des gestes facilitant la compréhension. Les messages oraux doivent être émis dans de bonnes conditions sonores et par une personne assimilée à un natif (évaluateur ou intervenant). Les informations communiquées oralement doivent suivre un ordre logique et peuvent comprendre de longues pauses. L'élocution de l'interlocuteur (évaluateur/intervenant) doit être claire, soigneusement articulée avec un débit lent et un accent ne nuisant pas à la compréhension.

En production :

- L'apprenant est capable de produire un texte écrit court et simple, s'inscrivant dans des situations professionnelles prévisibles, faisant usage d'un répertoire lexical restreint, avec une relative exactitude orthographique et de structures grammaticales simples (lexique et grammaire correspondant au niveau A2). Ce texte peut contenir un certain nombre d'erreurs élémentaires, mais le sens du message reste clair. La production écrite de l'apprenant témoigne d'une cohésion éventuellement assurée par l'utilisation des conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que ».
- L'apprenant est capable d'une production orale, en et sans interaction, courte et simple, s'inscrivant dans des situations professionnelles prévisibles, faisant usage d'un répertoire lexical restreint, avec une relative exactitude prosodique (prononciation, intonation, débit) et de structures grammaticales simples (lexique et grammaire correspondant au niveau A2). Cette production peut contenir un certain nombre d'erreurs élémentaires, mais le sens du message reste clair. La production écrite de l'apprenant témoigne d'une cohésion éventuellement assurée par l'utilisation des conjonctions de coordination « et, ou, mais, car, parce que ».
- Lors d'une **communication en interaction**, l'apprenant peut comprendre suffisamment pour gérer un échange simple et courant sans effort excessif, en face à face ou au téléphone. L'apprenant s'exprime de manière relativement spontanée sans restitution intégrale d'un contenu appris par cœur ; il s'exprime avec l'aide éventuelle d'un support visuel schématique (plan, illustration, liste de mots-clés, carte heuristique ...) ; il dispose d'un bref temps de réflexion pour s'approprier la tâche ; l'échange porte sur un nombre d'éléments restreint.
- Lors d'une **communication sans interaction**, l'apprenant s'exprime en présentiel (un ou plusieurs auditeurs), au téléphone ou en ligne ; il s'exprime avec l'aide éventuelle d'un support visuel schématique (plan, diaporama, liste de mots-clés, carte heuristique ...) ; il dispose, en fonction de la tâche, d'un temps de réflexion et de préparation; il s'exprime de manière relativement spontanée sans restitution intégrale d'un contenu appris par cœur.

Autonomie :

- Autonomie d'exécution pour toutes les étapes de réalisation des tâches, selon les consignes reçues

Temps de réalisation :

- 60 min
- 120 max.

Conditions de réalisation (à fournir à l'apprenant) :

Installations/Équipements/Matériel/Consommables : cf. Profil d'équipement **UAA 4**

Les supports nécessaires à la réalisation des tâches :

- consignes écrites et/ou orales données à l'apprenant
- documents de mise en contexte (présentation de l'entreprise, des procédures, organigramme, courrier, documents divers,...)
- outils de traduction

Remarque : Les éléments critiques du contexte (contraintes) sont à destination des concepteurs d'épreuves ! Bien entendu, lors de la conception des épreuves d'évaluation, les concepteurs veilleront à formuler les tâches, consignes ... à communiquer aux candidats en tenant compte du degré d'autonomie et de complexité attendus.

Cadre de référence d'évaluation du SFMQ

CRITERES INCONTOURNABLES²	INDICATEURS GLOBALISANTS	Réussite de l'IG³ Oui/Non
Critère 1 : Niveau de qualité linguistique dans une langue autre que le français	1.1 La communication écrite correspond au niveau attendu (A2*)	...
	1.2 La communication orale correspond au niveau attendu (A2*)	...
Critère 2 : Exactitude de la communication dans une langue autre que le français	2.1 Le contenu du message (oral/écrit) est correct	
	2.2 L'appel téléphonique entrant est traité	
	2.3 L'appel téléphonique sortant est donné correctement	
	2.4 Les documents courants sont traités correctement (classement, suivi,...)	

(*) :

- la communication écrite comprend la compréhension à la lecture et la production écrite
- la communication orale comprend la compréhension à l'audition et la production orale, en ou sans interaction
- le niveau attendu correspond à celui défini par la Coref et correspondant au CECRL

Commentaires : suggestion d'indicateurs opérationnels pour les OEF (UAA 4)

À titre indicatif, les indicateurs globalisants peuvent se décomposer en indicateurs opérationnels tels que repris ci-dessous. Pour rappel, ces indicateurs ne sont pas listés dans l'ordre chronologique de la réalisation des tâches et ne sont pas exhaustifs.

Critère 1 : Niveau de qualité linguistique dans une langue autre que le français

1.1 La communication écrite correspond au niveau attendu (niveau A2):

- Usage correct d'un répertoire restreint de mots et expressions en lien avec la sphère professionnelle (lexique)
- Usage de structures simples (même si quelques erreurs élémentaires récurrentes), mais le sens général est clair (grammaire)
- Relative exactitude orthographique des mots du répertoire écrit mémorisé (il reste des erreurs, mais le message reste clair)
- Relative exactitude phonétique des mots courts faisant partie du vocabulaire oral (il reste des erreurs, mais le message reste clair)
- Utilisation correcte de marqueurs de relations sociales et règles de politesse courantes dans un registre de langue adapté à la situation (correction sociolinguistique)

1.2 La communication orale correspond au niveau attendu (niveau A2) :

2 Les conditions de réussite sont déterminées par le cadre de référence d'évaluation S.F.M.Q. :

- un critère est réussi si tous les indicateurs globalisants sont réussis,
- la situation d'évaluation représentative est réussie si tous les critères sont réussis.

3 Le seuil de réussite est déterminé par les OEF : Les modalités de mesure de chaque indicateur globalisant seront déterminées par les OEF en fonction de l'épreuve qu'ils construiront dans le respect des éléments critiques du contexte précisés à la page « Situation d'évaluation »
 UE - ACTES PROFESSIONNELS DU COLLABORATEUR ADMINISTRATIF – DE LA COLLABORATRICE ADMINISTRATIVE EN LANGUE ETRANGERE

- Usage correct d'un répertoire restreint de mots internationalement partagés et d'expressions toutes faites en lien avec la sphère professionnelle (lexique)
- Usage correct de structures simples (même si quelques erreurs élémentaires récurrentes), mais le sens général est clair (grammaire)
- Prononciation globalement compréhensible (avec accent non natif marqué) et malgré quelques erreurs pouvant parfois nuire à la communication (prosodie : prononciation, intonation et débit)
- Intonation adéquate
- Débit de paroles correspond au niveau attendu (pauses, hésitations et faux démarrages acceptés)
- Utilisation correcte de marqueurs de relations sociales et règles de politesse courantes dans un registre de langue adapté à la situation (correction sociolinguistique)
- Capacité d'attirer l'attention pour initier une conversation (correction sociolinguistique)

Critère 2 : Exactitude de la communication dans une langue autre que le français

2.1 Le contenu du message (oral/écrit) transmis est correct :

- Le visiteur est accueilli et orienté correctement en fonction de l'objet de sa visite ;
- Le visiteur est salué et identifié avec courtoisie
- Le registre de langage utilisé est adapté au contexte et à l'interlocuteur
- Une attitude d'écoute et de service est adoptée
- Les informations orales/écrites transmises correspondent à la demande

2.2 et 2.3 L'appel téléphonique est traité correctement

- Le registre de langage utilisé est adapté au contexte et à l'interlocuteur
- L'interlocuteur est accueilli correctement en fonction de l'objet de sa demande ;
- Les renseignements communiqués à l'interlocuteur sont exacts

2.4 Les documents courants sont traités correctement (classement, suivi,...)

- Les documents sont classés/suivis suivant leur objet.