

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

**DOSSIER PEDAGOGIQUE**

**UNITE D'ENSEIGNEMENT**

**LANGUE : ..... ECONOMIQUE – U.E. 2**

**ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

**DOMAINE : LANGUES, LETTRES ET TRADUCTOLOGIE**

<p><b>CODE : 73XX42U32D1</b> <b>CODE DU DOMAINE DE FORMATION : 706</b> <b>DOCUMENT DE REFERENCE INTER-RESEAUX</b></p>
---

**Approbation du Gouvernement de la Communauté française du 8 juillet 1999,  
sur avis conforme de la Commission de concertation**

## **LANGUE : ..... ECONOMIQUE – U.E. 2**

### **ENSEIGNEMENT SUPERIEUR DE TYPE COURT**

#### **1. FINALITES DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT**

##### **1.1. Finalités générales**

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

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

##### **1.2. Finalités particulières**

L'unité d'enseignement vise à:

- ◆ 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:

- ◆ s'insérer dans un processus de formation qualifiante de l'enseignement supérieur exigeant la connaissance d'une langue des affaires;
- ◆ comprendre, connaître et utiliser activement une langue de communication orale et écrite nuancée, dans le cadre de situations diversifiées de la vie socioprofessionnelle, sociale, économique et politique, de la vie en entreprise et du monde des affaires, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés;
- ◆ maîtriser la correspondance commerciale de base dans la langue cible;
- ◆ se familiariser aux différents niveaux de langue, en fonction des situations et des interlocuteurs.

## 2. CAPACITES PREALABLES REQUISES

### 2.1. Capacités

Maîtriser les capacités terminales de l'unité d'enseignement Langue ...économique - UE1 de la langue cible, à savoir:

- s'insérer dans un processus de formation qualifiante de l'enseignement supérieur exigeant la connaissance d'une langue des affaires;
- comprendre, connaître et utiliser activement une langue de communication orale et écrite, dans le cadre de situations diversifiées de la vie socioprofessionnelle, économique et du monde des affaires, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés;
- comprendre et rédiger la correspondance commerciale de base dans la langue cible.

### 2.2. Titres pouvant en tenir lieu

- Attestation de réussite de l'unité d'enseignement "Langue ... économique - UE1" de la langue cible;
- Attestation de réussite de l'étude de la langue cible à un niveau correspondant à celui l'unité d'enseignement "Langue ... économique - UE1" de la langue cible.

**ATTENTION : L'accès à cette U.E. est exclusivement réservé aux étudiants inscrits dans un ensemble d'U.E. constitutives d'une section de l'enseignement supérieur économique de type court de promotion sociale.**

## 3. HORAIRE MINIMUM DE L'UNITE D'ENSEIGNEMENT

3.1. Dénomination des cours	Classement	Code U	Nombre de périodes
Langue ...économique - U.E. 2	CG	A	64
3.2. Part d'autonomie		P	16
Total des périodes			80

## 4. PROGRAMME

Par la perception de divers éléments du langage (vocabulaire, phonologie, grammaire, 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

#### ◆ Compréhension à l'audition

L'étudiant doit être capable de:

- comprendre les informations, idées et opinions contenues dans une communication orale relative à la vie professionnelle, sociale, politique et économique;
- comprendre de manière plus détaillée des journaux télévisés ou radiophoniques, des reportages, des publicités ainsi que des conférences en rapport avec la vie en entreprise et le monde des affaires.

#### ◆ Compréhension à la lecture

L'étudiant doit être capable de:

- comprendre les informations, idées et opinions contenues dans une communication écrite relative à la vie professionnelle, sociale, politique et économique;
- lire un ouvrage spécialisé en relation avec la vie en entreprise et le monde des affaires;
- comprendre tout type de correspondance commerciale.

#### ◆ Expression orale

L'étudiant doit être capable de:

- s'exprimer de manière spontanée, nuancée et cohérente sur des sujets en rapport avec la vie sociale, politique et économique, la vie en entreprise et le monde des affaires;
- faire un exposé structuré relatif à la vie en entreprise et au monde des affaires;
- commenter tout document relevant du domaine de la correspondance commerciale.

#### ◆ Expression écrite

L'étudiant doit être capable de:

- rédiger de manière structurée et cohérente un message écrit, y compris la correspondance commerciale, dans une langue nuancée en usage dans les domaines de la vie professionnelle, sociale, politique et économique;
- développer une argumentation (compte rendu, synthèse, commentaire, critique) dans le cadre de situations de la vie en entreprise et du monde des affaires.

## CHAMPS THEMATIQUES ET CORRESPONDANCE COMMERCIALE

### Préambule

*Les différents thèmes seront abordés de manière récurrente en relation avec le niveau de langue visé par les objectifs spécifiques des unités de formation successives.*

*Il importe avant tout d'induire chez l'étudiant un comportement heuristique dynamique en relation avec la spécialité envisagée.*

### A. LISTE DES THEMES DE COMMUNICATION SUGGERES

- 1 - La vie en entreprise
- 2 - Le marché de l'emploi
- 3 - Le monde du travail
- 4 - Les P.M.E.
- 5 - Le marketing
- 6 - La vente
- 7 - L'import-export
- 8 - Les moyens de télécommunication
- 9 - Les moyens de paiement
- 10 - La bourse
- 11 - Les services postaux et courriers express
- 12 - Le monde du transport
- 13 - Le monde des assurances
- 14 - Les voyages d'affaires
- 15 - Les foires et les expositions
- 16 - L'Union européenne
- 17 - Le monde de la presse
- 18 - Divers

Cette liste ne décrit pas de manière explicite les objectifs didactiques. La succession des champs thématiques est arbitraire et ne reflète aucune hiérarchie ou classification significative, par exemple pour la disposition séquentielle du matériel didactique.

### B. CORRESPONDANCE COMMERCIALE

La succession des sujets de la correspondance commerciale présente une certaine logique. Il est recommandé que les éléments linguistiques et les notions lexicales s'y référant soient abordés en contexte et en situation et que leur fixation soit favorisée par une approche en spirale.

## **A. CHAMPS THEMATIQUES SUGGERES**

### **1. La vie en entreprise**

- Organisation et vie pratique (organigramme, structure, horaires, etc.)
- Départements (services, secteurs, etc.)
  - personnel (embauche, C.V., entretien, formation, gestion des ressources humaines), finances et comptabilité (services financiers, livres comptables, bilans, statistiques, etc.), relations publiques (événements, manifestations, portes ouvertes, contacts clients, etc.), publicité (campagne, image, etc.).
  - vente
  - achat
  - recherche et développement
  - etc.
- Administration
- Service après-vente
- Etc.

### **2. Le marché de l'emploi**

- Offre/demande d'emploi (annonces)
- Candidature :
  - qualités du candidat (diplômes, langues, expériences, etc.)
  - C.V., lettre de candidature, entretien, etc.
- Compétences
- Titres
- Licenciement, perte d'emploi
- Crise
- Chômage et mesures de relance d'emploi
- Agences de recrutement

### **3. Le monde du travail**

- Contrat de travail
- Conditions de travail
- Travailleurs et syndicats
- Conseils d'entreprise
- Patronat
- Comité de sécurité, d'hygiène et d'embellissement du lieu de travail
- Statut d'indépendant (avantages, désavantages, formalités administratives, capital de départ, etc.)
- Jobs d'étudiants (conditions, avantages, désavantages, motivations, dangers, etc.)
- Travail intérimaire (conditions, avantages, désavantages, motivations, dangers, etc.)

### **4. Les P.M.E.**

- Rôle dans l'économie
- Structures particulières
- Entreprises familiales

## 5. **Le marketing**

- Définition (naissance, objectifs, pyramide des besoins, etc.)
- Les “ 4P ” - produit, place, prix, promotion
- Le “ Product Manager ” et son produit
- Etudes de marché, enquêtes, etc.
- Stratégie du marketing
- Marketing des services, marketing social

## 6. **La vente**

- Tâches et qualités du vendeur
- Processus et techniques de vente
- Télévente, vente par correspondance, etc.

## 7. **L'import-export**

- Techniques d'import-export (EXW, FOB, CIF, DDP, etc.) \*
- Commerce extérieur : aides et promotion à l'exportation, institutions régionales (missions, informations, manifestations, représentations commerciales, etc.)
- Le Ducroire et autres instituts d'aide à l'exportation
- Produits à l'exportation (firmes, filiales, etc.)

\* Voir le Guide des incoterms 1990, Paris, ICC Publishing s.a., 1991

## 8. **Les moyens de télécommunication**

- Téléphone et répondeur
- Télégramme
- Téléex
- Télécopieur (fax)
- Modem
- Mobilophone
- Sémaphone
- Télématique
- Télébanque
- Dictaphone
- Etc.

## 9. **Les moyens de paiement**

- En espèces
- Virement
- Versement
- Chèque
- Carte de crédit
- Paiement électronique
- Billetterie automatique

10. **La bourse**

- Mécanismes boursiers
- Bourses étrangères

11. **Les services postaux et courriers express**

- Courrier, timbres, etc.
- Autres services postaux (Postpac, Taxipost, Postomat, etc.)
- Courriers express

12. **Le monde du transport**

- Par air, terre, mer, rail, etc.
- Aéroports (services de fret), ports, eurotunnel, TGV, etc.
- Transports en commun
- Etc.

13. **Le monde des assurances**

- Types d'assurances : vie, incendie, accidents, risques divers, etc.
- Contrat d'assurance
- Déclaration de sinistre
- Assistance juridique

14. **Les voyages d'affaires**

- Préparation (documentation, information, réservation, etc.)
- Déplacements (avion, train, voiture, etc.)
- Hébergement
- Approche socioculturelle d'une négociation

15. **Les foires et expositions**

- Choix et localisation du salon (local, régional, national, international, etc.)
- Préparation
- Choix du stand
- Suivi des clients potentiels

16. **L'Union européenne**

- Le " Pourquoi " de l'Europe
- Institutions européennes (Parlement européen, Commission, Conseil, Comité économique et social, etc.)
- Politiques communes (politique agricole commune, transports, audiovisuel, etc.)



17. **Le monde de la presse**

- TV (publique, privée, à péage, etc.)
- Radios (publiques, locales, etc.)
- Journaux, revues et magazines (contenu, tendances, rubriques, etc.)

18. **Divers**

- Location de véhicules
- Agences de voyages
- Secteur HORECA
- Administrations (communale, provinciale, régionale, etc.)
- Ambassades et consulats
- Chambres de commerce
- Cadeaux d'affaires
- Défense des consommateurs
- Location-vente (leasing)
- Affacturage (factoring)
- Audit
- Révisorat d'entreprises
- Formes d'entreprises (sprl, sc, sa, asbl, etc.)

## **B. CORRESPONDANCE COMMERCIALE**

- Demande (liste de prix, délai de livraison, conditions, etc.)
- Lettre accompagnant un prospectus, un fascicule, un catalogue - lettre jointe à une offre
- Offre:
  - offre ferme, sans engagement
  - information sur l' article
  - mode de paiement
  - garantie
  - etc.
- Réponse à une offre
- Demande de références
- Réponse à une demande de références
- Excuses (retard de livraison, erreur de facture, etc.)
- Réponse à une réclamation
- Rappels
- Lettre envoyée à l'occasion d'une foire, d'une exposition, d'un salon, etc.
  - invitation
  - produits et articles exposés
  - emplacement du stand
  - relance du client après la foire
- Informations:
  - offre spéciale (prix anniversaire, soldes, liquidation, etc.)
  - baisse de prix (conditions d'achat avantageuses)
  - augmentation de prix
  - conditions de vente et de livraison
- Formules employées usuellement:
  - pièce jointe
  - appels téléphoniques
  - réponse
  - regrets
  - confirmation
  - remerciements
  - affaire réglée
  - dossier classé
  - salutations
  - réponse positive
  - prise de contact
  - réponse négative
  - rendez-vous
  - accord
  - demande d'autorisation
  - information importante
  - etc.

## 5. CAPACITES TERMINALES

A l'issue de l'unité d'enseignement, l'étudiant maîtrisera les compétences suivantes de l'oral et de l'écrit:

- comprendre, connaître et utiliser activement une langue de communication orale et écrite nuancée, dans le cadre de situations diversifiées de la vie socioprofessionnelle, sociale, économique et politique, de la vie en entreprise et du monde des affaires, en relation avec les notions, les fonctions et les champs thématiques abordés;
- maîtriser la correspondance commerciale de base dans la langue cible;
- se familiariser aux différents niveaux de langue, en fonction des situations et des interlocuteurs.

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

### - en compréhension à l'audition,

- comprendre des informations, idées et opinions contenues dans une communication orale en rapport avec la vie socioprofessionnelle et économique;
- réagir de manière adéquate face à des situations courantes de communication orale du monde des affaires.

### - en compréhension à la lecture,

- comprendre tout type de document écrit relatif à la vie socioprofessionnelle et économique, dans le cadre des champs thématiques abordés;

### - en expression orale,

- s'exprimer avec aisance sur des sujets de la vie socioprofessionnelle, économique et du monde des affaires;
- faire un exposé structuré relatif au monde des affaires;
- commenter tout document relevant du domaine de la correspondance commerciale;

### - en expression écrite,

- rédiger des documents élaborés dans une langue nuancée en usage dans les domaines social, politique et économique;
- développer une argumentation dans le cadre de la vie en entreprise.

## **6. CHARGE DE COURS**

Un enseignant pour les langues traditionnelles.

Pour les langues les moins courantes (russe, chinois, japonais, arabe, etc.), un expert pouvant faire la preuve de compétences particulières dans la langue cible et dans le domaine concerné.

## **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.