

Plan d'études des langues étrangères

Agente en information documentaire CFC
Agent en information documentaire CFC

Etat: 07.04.2022

Sommaire

Introduction	3
L'enseignement des langues étrangères	3
Le plan d'études des langues étrangères	4
Tableau des périodes d'enseignement – Ordonnance sur la formation professionnelle initiale	5
Tableau détaillé des périodes d'enseignement	5
Enseignement des langues étrangères spécifique à la profession	6
3 ^e semestre	7
4 ^e semestre	13
5 ^e semestre	19
6 ^e semestre	25

Introduction

À partir d'août 2022, la formation professionnelle initiale d'agente en information documentaire CFC / agent en information documentaire CFC sera proposée dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises (CIE) conformément aux bases de formation révisées. Elle sera désormais systématiquement axée sur les compétences (orientation vers les compétences opérationnelles) à acquérir dans les trois lieux de formation.

L'objectif de la formation professionnelle initiale est de développer les compétences nécessaires permettant d'agir de manière autonome, ciblée, professionnelle et flexible dans les situations typiques de la profession. Pour y parvenir, les apprenant-es doivent acquérir au cours de leur formation les compétences opérationnelles décrites dans le plan de formation. Celles-ci doivent donc être considérées comme des standards minimaux de la formation.

Le plan de formation décrit les compétences opérationnelles et les répartit en domaines de compétences. Pour les trois lieux de formation, il transpose en objectifs évaluateurs les compétences opérationnelles à acquérir.

L'enseignement des langues étrangères

Le plan de formation contient des objectifs évaluateurs à atteindre aussi bien dans la langue maternelle que dans une deuxième langue nationale et en anglais. L'acquisition des connaissances en langues étrangères à l'école professionnelle comprend 240 périodes d'enseignement au total, soit 120 par langue étrangère. En première année d'apprentissage, l'acquisition de compétences linguistiques générales repose sur un enseignement classique des langues étrangères avec un total de 160 périodes d'enseignement, soit 80 par langue étrangère, au niveau A2 pour la deuxième langue nationale et B1 pour l'anglais. Le cadre européen commun de référence pour les langues décrit les niveaux de compétences linguistiques A2 à B1 de la manière suivante :

A1 : niveau élémentaire (introductif)	Peut comprendre et utiliser des expressions familières et quotidiennes ainsi que des énoncés très simples qui visent à satisfaire des besoins concrets. Peut se présenter ou présenter quelqu'un et poser à une personne des questions la concernant – par exemple, sur son lieu d'habitation, ses relations, ce qui lui appartient, etc. – ; peut répondre aux mêmes types de questions. Peut communiquer de façon simple si un interlocuteur parle lentement et distinctement et se montre coopératif.
A2 : niveau élémentaire (intermédiaire)	Peut comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (p. ex. informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Peut communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Peut décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.
B1 : niveau indépendant (niveau seuil)	Peut comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de choses familières dans le travail, à l'école, dans les loisirs, etc. Peut se débrouiller dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue cible est parlée. Peut produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers et dans ses domaines d'intérêt. Peut raconter un événement, une expérience ou un rêve, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement des raisons ou explications pour un projet ou une idée.
B2 : niveau indépendant (avancé)	Peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Peut communiquer avec 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. 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.
C1 : niveau expérimenté (autonome)	Peut comprendre une grande gamme de textes longs et exigeants, ainsi que saisir des significations implicites. Peut s'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment avoir besoin de chercher ses mots. Peut utiliser la langue de façon efficace et souple dans sa vie sociale, professionnelle ou académique. Peut s'exprimer sur des sujets complexes de façon claire et bien structurée et manifester son contrôle des outils d'organisation, d'articulation et de cohésion du discours.
C2 : niveau expérimenté (maîtrise)	Peut comprendre sans effort pratiquement tout ce qu'il/elle lit ou entend. Peut restituer faits et arguments de diverses sources écrites et orales en les résumant de façon cohérente. Peut s'exprimer spontanément, très couramment et de façon précise et peut rendre distinctes de fines nuances de sens en rapport avec des sujets complexes.

Le plan d'études des langues étrangères

Pour la deuxième et la troisième année d'apprentissage, l'enseignement des langues étrangères spécifique à la profession repose sur 40 périodes d'enseignement au total par année d'apprentissage, soit 20 périodes par langue étrangère et année d'apprentissage. Le présent plan d'études, valable dans toute la Suisse, concrétise à cet effet les directives du plan de formation. Les 10 périodes d'enseignement prévues par semestre pour chaque langue sont réparties en unités d'apprentissage qui reprennent des situations professionnelles courantes dans lesquelles les agent-es en information documentaire CFC utilisent leurs connaissances en langues étrangères. Chaque unité d'apprentissage est dispensée aussi bien dans la deuxième langue nationale qu'en anglais et est adaptée par l'enseignant au niveau de compétences correspondant. Afin que les apprenant-es puissent agir de manière compétente dans les situations professionnelles qui requièrent l'usage d'une langue étrangère, le plan d'études définit pour chaque unité d'apprentissage les compétences à transmettre ou à développer. Les compétences linguistiques mentionnées par unité d'apprentissage sont des exigences minimales et sont donc obligatoires. Les écoles sont toutefois libres d'enseigner les compétences en langues étrangères sous forme d'enseignement bilingue dans le cadre de l'enseignement des connaissances professionnelles. Les supports et les sources ainsi que les repères méthodologiques et didactiques doivent être considérés comme des propositions et des ressources possibles, et n'ont aucune valeur contraignante. Le plan d'études des langues étrangères a été élaboré avec l'appui d'enseignant-es de langues étrangères et de connaissances professionnelles de Suisse alémanique, de Suisse romande et de Suisse italienne.

Tableau des périodes d'enseignement – Ordonnance sur la formation professionnelle initiale

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	Périodes d'enseignement par année d'apprentissage		
	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année
a. Sélection, intégration et contrôle de la qualité des supports d'information, des données et des documents d'archives	140	60	0
b Gestion des données et des métadonnées	60	20	80
c Préservation, conservation, désherbage ou élimination des supports d'information, des données et des documents d'archives			
d Transmission d'informations et de compétences	240	80	80
e Recherche d'informations	80	40	40
Total	520	200	200

Tableau détaillé des périodes d'enseignement

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	Périodes d'enseignement par semestre					
	1 ^{re} année		2 ^e année		3 ^e année	
	1	2	3	4	5	6
a. Sélection, intégration et contrôle de la qualité des supports d'information, des données et des documents d'archives	140		60		0	
a1 Préparer, évaluer, sélectionner et vérifier la qualité des contenus des supports d'information, des données et des documents d'archives	60	60	20	20		
a2 Intégrer des supports d'information, des données et des documents d'archives dans les archives, les bibliothèques et les centres de documentation		20		20		
a3 Contrôler la qualité matérielle et numérique des supports d'information, des données et des documents d'archives						
b Gestion des données et des métadonnées	40		0		80	
b1 Cataloguer, inventorier et classer des supports d'information, des données et des documents d'archives	20	20				
b2 Gérer des bases de données, des interfaces et des serveurs institutionnels conformément aux mandats de l'entreprise					10	
b3 Publier des données en ligne conformément aux mandats de l'entreprise						30
c Préservation, conservation, désherbage ou élimination des supports d'information, des données et des documents d'archives	20		20		0	
c1 Préserver les supports d'information, les données et les documents d'archives de l'institution		10	10			
c2 Vérifier l'actualité, la lisibilité et la fonctionnalité des supports d'information, des données et des documents d'archives conservés par l'institution ou en constater la perte ou les dommages éventuellement subis			10			
c3 Désherber ou éliminer les supports d'information, les données et les documents sans valeur archivistique de l'institution	10					
d Transmission d'informations et de compétences	240		80		80	
d1 Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution ou des fonds d'organisation partenaires externes	30	30				20
d2 Guider la clientèle dans l'utilisation de logiciels, d'infrastructures et d'autres offres de l'institution	20		10		20	
d3 Soutenir les relations de l'entreprise avec le public			10	20		
Langues étrangères	80	80	20	20	20	20
e Recherche d'informations	80		40		40	
e1 Définir les besoins de la clientèle en fonction de la demande de recherche						
e2 Rechercher les informations conformément à la demande de recherche	40	40	20	20	10	20
e3 Transmettre les résultats conformément à la demande de recherche					10	
Total	520		200		200	

Enseignement des langues étrangères spécifique à la profession (vue d'ensemble des unités d'apprentissage)

Titre de l'unité d'apprentissage	Semestre	Périodes
Répondre oralement à des questions courantes	3	4
Poser des questions courantes et y répondre par écrit	3	3
Élaborer des instructions	3	3
Créer des flyers en langue étrangère ou bilingues	4	3
Conseils de recherche	4	3
Réclamations auprès de fournisseurs	4	4
Communication orale entre professionnels	5	4
Communication écrite avec des spécialistes	5	4
Tutoriel vidéo ou vidéo pour les réseaux sociaux	5	2
Expliquer certains aspects de l'éthique professionnelle	6	2
Conseiller dans le domaine littéraire	6	4
Réagir aux réclamations de la clientèle	6	4

3^e semestre

Répondre oralement à des questions courantes		2 ^e année – 3 ^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 4

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire aident les client-es s'inscrire. • Les agent-es en information documentaire expliquent le déroulement du prêt et l'utilisation des fonds aux client-es nouvellement inscrit-es. • Les agent-es en information documentaire expliquent le règlement d'utilisation aux client-es nouvellement inscrit-es. • Les agent-es en information documentaire décrivent l'organisation de l'institution. • Les agent-es en information documentaire conseillent des supports d'information aux client-es nouvellement inscrit-es. 	
Objectifs évaluateurs	
<p>d1.ep4a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep4b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de comprendre et répondre à des questions sur ... <ul style="list-style-type: none"> • l'inscription • le prêt et l'utilisation • le règlement d'utilisation • sa propre institution • Est capable d'aider la clientèle à ouvrir un compte • Est capable d'expliquer le processus de prêt et d'utilisation des fonds 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie technique concernant ... <ul style="list-style-type: none"> • l'inscription • le prêt et l'utilisation • le règlement d'utilisation • sa propre institution • Développement d'une explication orale
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de comprendre les demandes et les souhaits de la clientèle concernant des supports d'information spécifiques • Est capable de recommander des supports d'information aux client-es en fonction de leurs souhaits 	<ul style="list-style-type: none"> • Termes techniques concernant : <ul style="list-style-type: none"> • fiction (théâtre, poésie et différents genres narratifs) • littérature spécialisée (ouvrages spécialisés, divers types de littérature scientifique) • littérature informative • littérature d'enfance et de jeunesse (y compris easy reader) • genres spéciaux : littérature grise, dossiers, contenus web • types de supports d'information : <ul style="list-style-type: none"> • imprimés : au minimum livres, journaux, magazines, dossiers, BD • supports audiovisuels : au minimum photo/illustrations, audio, film/vidéos, jeux

	<ul style="list-style-type: none"> • supports électroniques : min. ebooks, journaux et magazines en ligne, contenus web, données • formes de publication : monographies, collections, articles de revues • Termes et expressions permettant de formuler des propositions
--	---

Supports et sources
<ul style="list-style-type: none"> • Documents de l'entreprise (p. ex. règlement d'utilisation)
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôle : <ul style="list-style-type: none"> • Par oral, les apprenant-es se présentent mutuellement leur institution. • Les apprenant-es s'expliquent mutuellement comment fonctionnent le prêt et l'utilisation des fonds dans leur institution. • Les apprenant-es se conseillent mutuellement sur les supports d'information proposés par leur institution (p. ex. « je cherche un livre pour ma fille, mais si possible écrit manière simple. ») • Les apprenant-es réagissent aux infractions au règlement de l'utilisation (p. ex. manger dans la salle de lecture).

Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
<p>Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.</p>

Poser des questions courantes et y répondre par écrit		2^e année – 3^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 3

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire posent des questions sur l'inscription ainsi que le prêt et la restitution de supports d'information de la bibliothèque, et y répondent. • Les agent-es en information documentaire posent des questions sur l'utilisation et la consultation des archives, et y répondent. 	
Objectifs évaluateurs	
<p>d1.ep4a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep4b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable ... <ul style="list-style-type: none"> • de comprendre les questions écrites des client-es et • d'y répondre par courriel • d'y répondre par chat • d'y répondre dans les réseaux sociaux (profil de l'institution) 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie technique concernant... <ul style="list-style-type: none"> • la disponibilité • le prêt et la restitution • les durées de prêts/prolongations • les horaires d'ouverture • les conditions d'utilisation • les éléments structurant une lettre/un courriel • Spécificités de la communication écrite par chat, courriel, lettre ou par les réseaux sociaux : <ul style="list-style-type: none"> • questions simples et courantes • énoncés simples, pas de substantivation • verbes modaux • Structure d'une lettre, d'un courriel • Formulations standards
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable d'écrire des lettres/courriels simples en réponse à une donation 	<ul style="list-style-type: none"> • Formalités de courriers de remerciements, phrases standard

Supports et sources
<ul style="list-style-type: none">• Documents de l'entreprise
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none">• Prendre comme exemple des lettres ou des courriels déjà existants• Demander aux apprenant·es d'apporter des modèles et des règlements internes à l'entreprise pour répondre aux demandes et les comparer• Élaborer des formulations standard avec les apprenant·es• Créer ses propres listes de contrôle et modèles

Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.

Élaborer des instructions		2^e année – 3^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d2	Périodes : 3

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire élaborent des instructions en trois langues pour le prêt en libre-service. • Les agent-es en information documentaire élaborent un mode d'emploi en trois langues sur la manière d'utiliser un fonds de photographies dans la salle de lecture. 	
Objectifs évaluateurs	
d2.ep7b Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels simples pour l'utilisation d'appareils dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de comprendre les instructions dans une langue étrangère. • Est capable de rédiger des instructions faciles à comprendre • Est capable d'utiliser correctement la terminologie technique et de décider quand cela est nécessaire et quand cela ne l'est pas 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie technique concernant... <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation d'appareils et des infrastructures • l'utilisation de plateformes, de bases de données et de logiciels • la réalisation d'une recherche d'informations (moteurs de recherche, outils, stratégies, trouver des documents en texte intégral) • Forme du texte pour des instructions (structure) • Phrases courtes et simples ; pas de substantiation
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de rédiger des textes en écriture inclusive et épïcène. 	<ul style="list-style-type: none"> • Langage inclusif et épïcène dans la langue étrangère

Supports et sources
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none">• Lire des instructions en langue étrangère et en discuter (forme, termes courants et éléments de texte)• Prendre un guide existant et s'en servir comme base pour rédiger un guide dans une autre langue (ne pas traduire mot pour mot)
Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d2 : Guider la clientèle dans l'utilisation de logiciels, d'infrastructures et d'autres offres de l'institution
Les agents en information documentaire guident les clients dans l'utilisation de l'offre informatique, des infrastructures et des autres services de l'institution. En cas de problème technique, ils assurent une assistance informatique de premier niveau orientée vers les intérêts de la clientèle. Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels simples pour l'utilisation des équipements et des services. Ils proposent des courtes formations. Ils utilisent des logiciels courants et instruisent les clients sur leur utilisation. Ils se tiennent à la disposition des clients pour répondre à leurs questions.

4^e semestre

Créer des flyers en langue étrangère ou bilingues		2 ^e année – 4 ^e semestre
Domaine de compétence : d	Compétence : d2	Périodes : 3

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire créent des flyers pour promouvoir un service, un évènement. • Les agent-es en information documentaire créent des flyers pour expliquer l'utilisation d'une infrastructure ou d'un service de manière simplifiée. 	
Objectifs évaluateurs	
d2.ep7b Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels simples pour l'utilisation d'appareils dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de rédiger un texte sans faute (orthographe, syntaxe) 	<ul style="list-style-type: none"> • Termes techniques selon le sujet du flyer, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • informations concernant un évènement, une manifestation ou un concours (date, lieu, inscription, prix etc.) • Termes techniques concernant l'utilisation... <ul style="list-style-type: none"> • ...d'une infrastructure (espaces de travail en groupe par exemple) • ...d'un service proposé par le SID (prêt entre bibliothèques par exemple) • ...d'une ressource documentaire proposée par le SID (nouvelle base de données par exemple) • ...d'un appareil (borne de prêt par exemple) • Orthographe, syntaxe
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de rédiger un texte original et engageant, qui suscite l'intérêt de l'audience 	<ul style="list-style-type: none"> • Créativité rédactionnelle • Langage imagé (qui suscite des images dans la tête des lecteur-trices)
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de traduire un texte sans faute 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de traduction • Capacité de traduire le sens d'un texte (pas mot à mot) de sorte que l'information passe
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de simplifier et de vulgariser une information afin de la représenter de manière compréhensible sur un flyer 	<ul style="list-style-type: none"> • Vulgarisation, simplification

Supports et sources
<p>Conseils pour la création de flyers :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allemand : https://www.business-wissen.de/hb/wie-sie-flyer-texten/ • Français : https://www.conseilsmarketing.com/promotion-des-ventes/10-cles-pour-reussir-ses-flyers-et-prospectus/ • Anglais : https://www.lucidpress.com/blog/10-creative-ways-to-make-flyer-stand-out
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none"> • Inviter les apprenant-es à rédiger un texte de flyer pour un évènement ou un service, imposé ou à choix, dans une autre langue nationale et/ou en anglais • Inviter les apprenant-es à traduire un flyer existant (créé dans un autre cours ou provenant de leur SID p.ex.) dans une autre langue nationale et/ou en anglais • Inviter les apprenant-es à vulgariser une information complexe sur un flyer (p.ex. le droit d'auteur, le prêt entre bibliothèques, le plagiat, les amendes et frais etc.) • Utiliser un fichier de flyers sur lequel les visuels sont déjà présents (template) et inviter les apprenant-es à uniquement y intégrer uniquement leurs textes et non les visuels
Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d2 : Guider la clientèle dans l'utilisation de logiciels, d'infrastructures et d'autres offres de l'institution
<p>Les agents en information documentaire guident les clients dans l'utilisation de l'offre informatique, des infrastructures et des autres services de l'institution. En cas de problème technique, ils assurent une assistance informatique de premier niveau orientée vers les intérêts de la clientèle. Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels simples pour l'utilisation des équipements et des services. Ils proposent des courtes formations. Ils utilisent des logiciels courants et instruisent les clients sur leur utilisation. Ils se tiennent à la disposition des clients pour répondre à leurs questions.</p>

Conseils de recherche		2^e année – 4^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 3

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire aident la clientèle pour les recherches dans des sources en langues étrangères. • Les agent-es en information documentaire aident les client-es allophones dans leurs recherches. 	
Objectifs évaluateurs	
<p>d1.ep4a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep4b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de comprendre une demande de recherche des client-es • Est capable de poser des questions pour préciser et délimiter la demande de recherche 	<ul style="list-style-type: none"> • Questions simples, questions courantes
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable d'expliquer à la clientèle, à l'aide de l'interface de recherche, quels sont les instruments/outils/moyens disponibles • Est capable d'expliquer à la clientèle l'interface en langues étrangères 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie technique concernant... <ul style="list-style-type: none"> • les outils de recherche • les interfaces de recherche (p. ex. OPAC, Query, bases de données) • Structure d'une explication orale • Verbes modaux
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable d'orienter les client-es vers l'institution appropriée, p. ex. une autre bibliothèque ou un service d'archives si le support ou le document souhaité n'est pas disponible 	<ul style="list-style-type: none"> • Phrases simples • Traduction correcte du nom d'institutions importantes I+D (p. ex. Bibliothèque nationale suisse, Office fédéral de la statistique, Archives fédérales suisses, Archives d'État, bibliothèques publiques)

Supports et sources
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none">• Jeux de rôle : proposer des situations authentiques (également par téléphone ou Teams/Zoom).• Faire établir une checklist indiquant le déroulement de la recherche avec les principales phrases standard.

Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.

Réclamations auprès des fournisseurs		2^e année – 4^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 4

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire rédigent une lettre ou un courriel de réclamation concernant un défaut ou un dommage dans une livraison venant d'un fournisseur allophone. • Les agent-es en information documentaire téléphonent à un fournisseur allophone pour faire une réclamation concernant un défaut ou un dommage dans une livraison. • Les agent-es en information documentaire annoncent au service versant (par courriel, lettre ou téléphone) dans la deuxième langue nationale qu'une livraison a présenté un défaut ou une erreur. 	
Objectifs évaluateurs	
<p>d1.ep10a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep10b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de décrire différents défauts, dommages ou lacunes possibles dans une livraison • Est capable de décrire différentes erreurs possibles dans un versement 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie technique applicable aux situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Il manque des supports d'information/documents d'archives • Les supports d'information livrés ne sont pas les bons (p. ex. supports non commandés, mauvaise édition, livraison incomplète) • Le prix est manifestement faux (très différent du prix de catalogue) • La livraison est arrivée en retard • Les supports d'information sont endommagés (p. ex. dommages dus au transport ou à l'impression) • La livraison comprend des documents qui n'ont pas été commandés • Les documents ne sont pas préparés correctement pour l'archivage
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de rédiger une réclamation écrite professionnelle dans une deuxième langue nationale et en anglais afin de proposer une solution à un défaut ou un dommage dans la livraison 	<ul style="list-style-type: none"> • Structure du texte d'un courrier : objet, formule de politesse, introduction, raison du courrier, description du problème, proposition de solution, phrase de conclusion, formule de salutations
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable d'effectuer une réclamation professionnelle par téléphone dans une deuxième langue nationale et en anglais afin de proposer une solution à un défaut ou un dommage dans la livraison • Est capable d'expliquer où se situe le problème • Est capable de formuler des arguments • Est capable de comprendre des questions et des arguments contraires, et d'y répondre 	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation de l'entretien téléphonique (p. ex. notes) • Termes et expressions pour manifester un accord et un désaccord ou un refus • Termes et expressions pour formuler sa propre opinion • Termes et expressions pour formuler une demande ou une exigence

Supports et sources
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none"> • Faire rédiger des éléments de texte avec des phrases types comme modèle • Faire rapporter des bons de livraison/des factures de l'entreprise – inventer une livraison présentant un défaut ou un dommage – faire rédiger des lettres ou des courriels ou faire faire des jeux de rôle au téléphone • S'exercer à des appels téléphoniques sous forme de jeux de rôle (possibilité pour une évaluation sommative)

Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
<p>Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.</p>

5^e semestre

Communication orale avec des spécialistes		3^e année – 5^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 4

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire organisent avec une personne d'une autre région linguistique la visite d'un auteur dans leur bibliothèque. • Les agent-es en information documentaire s'entretiennent avec d'autres spécialistes lors d'un congrès international sur la promotion de la lecture. • Les agent-es en information documentaire discutent de thèmes archivistiques avec des spécialistes de différentes régions linguistiques lors d'une manifestation en ligne. 	
Objectifs évaluateurs	
<p>d1.ep4a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep4b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de comprendre/suivre des conversations techniques entres agent-es en information dans une autre langue nationale et en anglais • Capacité de parler de sujets professionnels dans une deuxième langue nationale et en anglais avec des agent-es en information documentaire des différentes régions 	<ul style="list-style-type: none"> • Termes techniques selon la matière de la conversation • Compréhension orale • Compétences orales : fluidité, prononciation • Conventions sociales dans les différentes régions linguistiques • Collaboration, organisation, coopération avec des personnes des différentes régions linguistiques

Supports et sources
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none"> • Discuter en visioconférence avec des professionnel·les d'autres régions linguistiques sur des sujets liés à la pratique professionnelle. • Organiser un échange professionnel entre les apprenant·es des différentes régions linguistiques (en présentiel ou en distanciel) ou à la faveur de messages vocaux ou vidéo. Pour filmer les élèves, une demande du droit à l'image doit avoir été signée par les élèves / parents. • Scénario 1 <ul style="list-style-type: none"> • 1^{re} leçon : préparation du mandat, discussion en classe. Division par groupe, chaque groupe travaille sur une situation, prépare une scène, un dialogue (durée de 2 à 4 minutes) et organise le matériel nécessaire. Devoir : apprendre les dialogues par cœur. • 2^e leçon : répétition, préparation et enregistrement des scènes. L'enseignant·e transmet les dialogues et les films à l'enseignant·e de la classe de l'autre région linguistique. • 3^e leçon : visionnage en plénière par les apprenant·es de leurs propres films. Exercices et discussion avec le matériel fourni par l'enseignant·e. Analyse de la terminologie utilisée dans la vidéo. Feedback sur la manière dont les apprenant·es ont géré la situation. • 4^e leçon : visionnage des films des apprenant·es d'une autre région linguistique, analyse et discussion. Feedback final. • Scénario 2 <ul style="list-style-type: none"> • 1^{re} leçon : discussion de différentes problématiques avec les apprenant·es, puis répartition des scènes entre les apprenant·es. Chacun·e va se filmer pour ensuite discuter de la problématique avec les autres. Devoir : prendre contact avec des apprenant·es de l'autre région linguistique et rédaction d'un dialogue pour la scène attribuée. • 2^e leçon : répétition, préparation et enregistrement des scènes (durée de 2 à 4 minutes). Les apprenant·es transmettent le film aux apprenant·es de l'autre région linguistique et conviennent d'un rendez-vous pour discuter de leurs films. L'enseignant·e transmet les dialogues et les films à l'enseignant·e de l'autre région linguistique. • 3^e leçon : visionnage de quelques binômes de films. Exercices et discussion avec le matériel fourni par l'enseignant·e. Analyse de la terminologie utilisée dans la vidéo, feedback sur la manière dont les apprenant·es ont géré la situation. • 4^e leçon : récit par les apprenant·es de leur expérience de travail en binôme et feedback général sur ce qu'elles-ils ont appris. Évaluation formative : avec fiche d'évaluation des travaux de groupe.

Référence au plan de formation
Domaine de compétence d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.

Communication écrite avec des spécialistes		3^e année – 5^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 4

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire posent des questions sur la commande, la réservation et la prolongation de prêts pour des collections d'autres bibliothèques, et y répondent. • Les agent-es en information documentaire commandent des appareils et du matériel auprès d'entreprises et d'institutions d'une autre région linguistique ou d'un autre pays. • Les agent-es en information documentaire posent des questions sur l'utilisation des fonds d'un service d'archives et y répondent. 	
Objectifs évaluateurs	
<p>d1.ep4a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep4b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de rédiger la commande/la réservation d'un support d'information auprès d'une bibliothèque dans une deuxième langue nationale et en anglais • Est capable de rédiger une commande d'appareil et de matériel (p. ex. appareil d'enregistrement) dans une deuxième langue nationale et en anglais • Est capable de demander par écrit la prolongation d'un délai de prêt auprès d'une bibliothèque dans une deuxième langue nationale et en anglais • Est capable de rédiger une demande pour consulter les collections d'un service d'archives dans une deuxième langue nationale et en anglais • Est capable de répondre à des questions écrites concernant les fonds et les collections d'une bibliothèque/d'un service d'archives dans une deuxième langue nationale et en anglais 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie technique concernant... <ul style="list-style-type: none"> • la commande/réservation • la prolongation de délais • la consultation de fonds • la structure d'une lettre/d'un mail • Questions simples, questions courantes, formules de politesse • Répétition : objet, formule de politesse, introduction, raison du courrier, description du problème, proposition de solution, phrase de conclusion, formule de salutations

Supports et sources
<ul style="list-style-type: none">• Documents de l'entreprise
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none">• Demander aux apprenant-es d'apporter des formulaires, des lettres ou des courriels déjà existants ou utiliser ceux des unités d'apprentissage précédentes. Les comparer, en discuter et répondre. Possibilité d'évaluation sommative.

Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.

Tutoriel vidéo ou vidéo pour les réseaux sociaux		3^e année – 5^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d2	Périodes : 2

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire créent des tutoriels vidéo pour former la clientèle à l'utilisation d'infrastructures, de logiciels ou de services. • Les agent-es en information documentaire créent des vidéos pour les partager sur les réseaux sociaux. 	
Objectifs évaluateurs et ressources	
d2.ep7b Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels simples pour l'utilisation d'appareils dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de rédiger un court script pour une vidéo • Est capable de rédiger des sous-titres clairs, fluides et faciles à lire dans une vidéo • Est capable de traduire et de simplifier le texte d'une vidéo (dans une langue étrangère ou dans sa langue maternelle) 	<ul style="list-style-type: none"> • Termes techniques selon le contenu de la vidéo, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> • pour former les usager-es à l'utilisation d'infrastructures • pour former les usager-es à l'utilisation de logiciels ou de services • pour former les client-es à la recherche documentaire • pour présenter le SID à la clientèle (par ex. montrer les coulisses du SID, montrer le fonctionnement interne, les membres de l'équipe, etc) • Rédaction de phrases courtes, simples • Transcription • Vulgarisation, simplification
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de s'exprimer oralement dans une vidéo • Est capable de comprendre un tutoriel (vidéo) dans une langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication orale, prononciation • Élaboration d'une explication orale • Termes et expressions pour formuler des propositions et des recommandations

Supports et sources
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none">• Les apprenant-es rédigent les sous-titres dans une autre langue nationale et en anglais pour une vidéo existante (p. ex. une vidéo réalisée dans une autre unité d'apprentissage ou issue d'Internet et ayant un rapport avec le domaine I+D.• Demander aux apprenant-es de se filmer (ou juste d'enregistrer l'audio) en train d'expliquer le fonctionnement d'un appareil ou d'un service de leur SID dans une autre langue nationale et/ou en anglais.• Demander aux apprenant-es de rédiger un script pour une vidéo ou un tutoriel dans une autre langue nationale et/ou en anglais (uniquement rédaction du texte, pas de réalisation d'une vidéo).

Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d2 : Guider la clientèle dans l'utilisation de logiciels, d'infrastructures et d'autres offres de l'institution
Les agents en information documentaire guident les clients dans l'utilisation de l'offre informatique, des infrastructures et des autres services de l'institution. En cas de problème technique, ils assurent une assistance informatique de premier niveau orientée vers les intérêts de la clientèle. Ils créent des instructions, des guides et des tutoriels simples pour l'utilisation des équipements et des services. Ils proposent des courtes formations. Ils utilisent des logiciels courants et instruisent les clients sur leur utilisation. Ils se tiennent à la disposition des clients pour répondre à leurs questions.

6^e semestre

Expliquer certains aspects de l'éthique professionnelle		3 ^e année – 6 ^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 2

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> Les agent-s en information professionnelle expliquent à un client pourquoi ils n'ont pas le droit de donner des informations sur d'autres clients qui ont emprunté l'ouvrage qu'il souhaite. Les agent-s en information professionnelle expliquent pourquoi il n'est pas possible, sans exception, même pour un professeur, de consulter un fonds non encore catalogué, inventorié et classifié. 	
Objectifs évaluateurs	
d1.ep11a Ils expliquent les principes les plus importants de l'éthique professionnelle dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C2)	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> Peut expliquer le contenu des différents codes d'éthique professionnelle. Adopte à l'égard des collègues et de la clientèle un comportement conforme aux codes d'éthique professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> Terminologie spécifique des codes de déontologie Code d'éthique de Bibliosuisse : <ul style="list-style-type: none"> Accès à l'information Responsabilité à l'égard des individus Responsabilité à l'égard de la société Neutralité et compétences professionnelles Relations professionnelles Code de déontologie des archiviste (AAS) : <ul style="list-style-type: none"> maintenir l'intégrité des archives respecter le principe de provenance préserver l'authenticité assurer la communicabilité des documents répondre du traitement des documents et en justifier les modalités offrir des services avec impartialité trouver l'équilibre entre droit au savoir et respect de la vie privée respecter l'intégrité professionnelle et l'objectivité veiller à la formation continue et au perfectionnement stimuler la collaboration avec les collègues

Support et sources
<p>Français</p> <ul style="list-style-type: none"> Code d'éthique de Bibliosuisse : https://bibliosuisse.ch/fr/Dokumente/Bibliosuisse/Commissions/Ethique-professionnelle/Code-d'%C3%A9thique.pdf Code de déontologie des archivistes : https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsaeetze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf <p>Allemand</p> <ul style="list-style-type: none"> Code d'éthique de Bibliosuisse : https://bibliosuisse.ch/Dokumente/Bibliosuisse/Kommissionen/Berufsethik/Ethikkodex Code de déontologie des archivistes : https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsaeetze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf <p>Anglais</p> <ul style="list-style-type: none"> IFLA Code of Ethics (version longue) : https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/publications/IFLA%20Code%20of%20Ethics%20-%20Long_0.pdf IFLA Code of Ethics (version courte) : https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/faife/news/IFLA%20Code%20of%20Ethics%20-%20Short.pdf Code of Ethics for archivists: https://vsa-aas.ch/wp-content/uploads/2015/03/Dokument-Kodex-ethischer-Grundsaeetze-VSA-Publikation-d2cf2ci2ce.pdf
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none"> Former deux groupes : l'un lit le code d'éthique de Bibliosuisse/IFLA dans la langue étrangère correspondante, l'autre le code de déontologie de l'AAS (l'édition française peut être utilisée comme aide à la compréhension). Puis former des équipes qui s'expliquent mutuellement le contenu de chacun des codes. Discuter en plénière des différences entre le code des bibliothèques et celui des archives. Pour différentes situations, les apprenant-es doivent décider quel est le comportement correct, justifier leur décision en s'appuyant sur le code concerné et en discuter en plénière. Discuter d'exemples vécus par les apprenant-es.
Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
<p>Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.</p>

Conseiller dans le domaine littéraire		3^e année – 6^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 4

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire recommandent, en réponse à une demande, un article, un livre, une œuvre, un document ou un-e auteur-e. • Les agent-es en information documentaire conseillent la clientèle sur les auteurs, les genres de texte, les périodes littéraires et les contenus des supports d'information. • Les agent-es en information documentaire conseillent la clientèle sur le choix des documents d'archives en fonction de leur nature et de leur contenu ainsi que, selon le type d'archives, de leur pertinence pour l'histoire contemporaine. 	
Objectifs évaluateurs	
<p>d1.ep4a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep4b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) et en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de comprendre et d'utiliser les termes désignant les différents genres de texte dans une deuxième langue nationale et en anglais • Est capable de comprendre les termes désignant les principales périodes littéraires dans une deuxième langue nationale et en anglais 	<ul style="list-style-type: none"> • Termes spécifiques concernant... <ul style="list-style-type: none"> • les principaux genres de texte : <ul style="list-style-type: none"> • différents genres narratifs, poésie et théâtre • textes journalistiques • littérature enfants et jeunesse • BD, mangas • les principales périodes littéraires <ul style="list-style-type: none"> • du Moyen-âge à aujourd'hui
<ul style="list-style-type: none"> • Peut comprendre le contenu d'un article ou d'un livre dans une deuxième langue nationale et en anglais • Peut restituer et expliquer le contenu d'un article ou d'un livre dans une deuxième langue nationale en anglais 	<ul style="list-style-type: none"> • Lecture d'un article ou d'un extrait de livre • Développement d'une explication orale <ul style="list-style-type: none"> • sommaire • résumé • Expression orale : fluidité, prononciation • Termes et expressions pour formuler des propositions et des recommandations • Langue : utilisation du présent et du passé composé dans la langue étrangère

Supports et sources
<ul style="list-style-type: none"> • Littérature française : https://fr.wikipedia.org/wiki/Littérature_française • Littérature de langue allemande : https://de.wikipedia.org/wiki/Deutschsprachige_Literatur • Genres littéraires (allemand): https://www.mcgym.de/fileadmin/user_upload/Unterricht/Deutsch/Untersuchendes_Erschliessen_litera/Literarische_Gattungen.pdf
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser du matériel adapté au niveau de compétence linguistique. • Choisir un article, un livre et / ou un-e auteur-e de la langue cible ; - les présenter ou demander de comparer deux textes. • Traduire des aperçus des genres de textes et des périodes littéraires dans la langue étrangère et établir des listes de mots.

Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
<p>Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.</p>

Réagir aux réclamations de la clientèle		3^e année – 6^e semestre
Domaine de compétences : d	Compétence : d1	Périodes : 4

Situation(s) professionnelle(s)	
<ul style="list-style-type: none"> • Les agent-es en information documentaire traitent les réclamations des client-es. Un client souhaite un livre spécifique, celui-ci n'est disponible ni en bibliothèque, ni auprès du réseau. Le bibliothécaire le commande auprès du fournisseur. Le fournisseur a un retard de livraison et le client s'impatiente. • Les agent-es en information documentaire réagissent à une plainte d'un client qui n'a pas pu consulter les fonds souhaités en raison du délai de protection en cours. 	
Objectifs évaluateurs	
<p>d1.ep10a Ils appliquent différentes techniques de communication et recourent à différents types de questions dans leurs interactions avec les clients dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)</p> <p>d1.ep10b Ils appliquent le vocabulaire professionnel dans la première langue nationale et une autre langue nationale (niveau A2) ou en anglais (niveau B1). (C3)</p>	
Descripteurs	Contenu
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de comprendre une réclamation écrite dans la deuxième langue nationale ou en anglais et d'y répondre de manière adaptée au destinataire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Répétition : termes spécifiques selon la situation • Structure d'une lettre/d'un mail • Répétition : structure du texte d'un courrier : objet, formule de politesse, introduction, raison du courrier, description du problème, proposition de solution, phrase de conclusion, formule de salutations • Phrases courtes, simples • Grammaire, orthographe, ponctuation, • Formulations standard
<ul style="list-style-type: none"> • Est capable de comprendre une réclamation orale dans la deuxième langue nationale ou en anglais et d'y répondre de manière adaptée au destinataire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Répétition : développement d'une explication orale • Compréhension orale • Expression orale : fluidité, prononciation • Développement d'une explication orale • Termes et expressions pour manifester un accord, un désaccord ou un rejet • Termes et expressions pour formuler des propositions et des recommandations gen • Termes et expressions pour formuler une demande ou une exigence

Supports et sources
Repères méthodologiques et didactiques
<ul style="list-style-type: none"> • Demander d'apporter des réclamations de l'entreprise ou de répondre à des formulaires, des lettres ou des courriels d'unités d'apprentissage précédentes (possibilité d'une évaluation sommative) • Jeux de rôle : proposer des situations authentiques, également par téléphone ou Teams/Zoom (possibilité d'une évaluation sommative) • Faire rédiger des checklists, des formulaires standard, des éléments de texte avec des phrases types comme modèle. • Scénario: <ul style="list-style-type: none"> • 1^{re} leçon : jeu de rôle en présentiel. Un client vient à la bibliothèque et souhaite emprunter un ouvrage spécifique. Il apprend que l'ouvrage doit être commandé auprès du réseau et veut l'obtenir le plus rapidement possible. Les apprenant-es préparent un jeu de rôle sur la manière dont elles-ils se comporteraient face à une telle situation et adapteraient leur réaction au destinataire. • 2^e leçon : jeu de rôle au téléphone, par Zoom ou par Teams. P. ex. les apprenant-es appellent un-e collègue du réseau pour commander un ouvrage à titre exceptionnel. Il leur faut pour cela maîtriser la terminologie spécifique et savoir convaincre. • 3^e leçon : commande écrite par courriel. Exemple : un ouvrage n'est pas disponible auprès du réseau et doit être commandé dans le commerce. Création de deux groupes. Le premier rédige un courriel pour commander l'ouvrage auprès d'un fournisseur et demande à l'obtenir rapidement. Le deuxième groupe répond à la commande et promet d'envoyer l'ouvrage dès que possible. • 4^e leçon : jeu de rôle au téléphone, par Zoom ou par Teams. Les apprenant-es ont appris que la livraison de l'ouvrage requis subira un retard important. Le client est mécontent et il faut lui expliquer la situation. Pour cela, les apprenant-es doivent non seulement maîtriser la terminologie spécifique, mais aussi faire preuve de compétences sociales et de calme.

Référence au plan de formation
Domaine de compétences d : Transmission d'informations et de compétences
Compétence opérationnelle d1 : Conseiller et guider la clientèle dans l'utilisation des fonds de l'institution et des fonds d'organisations partenaires externes
Les agents en information documentaire prennent en charge les inscriptions des nouveaux clients et les soutiennent dans la recherche, le prêt et le retour de supports d'information, de données ou de documents d'archives. Ils initient les clients à la recherche et leur expliquent l'utilisation des équipements qui sont à disposition. Les agents en information documentaire observent les délais de protection en archives et, lors de restitutions de supports d'information, de données et des documents d'archives, ils en vérifient la fonctionnalité et l'intégralité. En cas de dommage ou de perte, ils engagent une communication constructive avec les clients.