

Newsletter 009 - Janvier 2012 – “Let's talk” : à la rencontre de nos formateurs en langues ou comment booster les candidats au bilinguisme ?

Communiquez en toute confiance grâce à LERIAN-NTI

LERIAN-NTI : N'arrive-t-il pas aux collaborateurs du Secteur de devoir communiquer dans une autre langue que leur langue maternelle ?

CEPOM : Oui, cela arrive souvent. Ils doivent pouvoir répondre rapidement et professionnellement aux différentes questions posées sans que l'usage d'une autre langue soit un obstacle.

Vers des échanges multilingues, vivants et interactifs

LERIAN-NTI : Quelles sont les questions généralement posées ?

CEPOM : Il s'agit souvent de questions relatives à la gestion de sinistre, l'IARD, à la tarification, ... Il faut pouvoir gérer les plaintes, ce qui n'est pas toujours évident car les interlocuteurs sont parfois irrités...

LERIAN-NTI : Oui, et si votre collaborateur ne maîtrise pas suffisamment la langue de son interlocuteur, cela risque d'augmenter la tension.

CEPOM : En effet, il faut pouvoir adapter le ton et le contenu à son correspondant.

LERIAN-NTI : Nous avons spécialement développé des formations répondant à ces différentes situations professionnelles. Chaque formation est particulière en ce sens qu'elle est adaptée aux besoins des participants et à leur niveau de connaissance de base. Au terme de la formation, les participants pourront s'exprimer avec plus de fluidité et d'aisance lorsqu'ils devront intervenir spontanément ou traiter une situation professionnelle.

Concrètement, comment cela fonctionne-t-il ?

1. Une évaluation en début et en fin de cycle

LERIAN-NTI : Nous commençons toujours par déterminer le niveau de connaissance de chaque participant. Un test écrit adaptatif en ligne est envoyé par courriel et est suivi d'un test oral.


CEPOM : Un test écrit adaptatif ?

LERIAN-NTI : Oui, ce test écrit que nous avons nous-même développé, cible les compétences avec précision et rapidité selon un système modulable. Au fur et à mesure que le candidat complète son test, le système adapte le niveau des questions suivantes en fonction des réponses données. A partir d'une cinquantaine de questions / réponses, le système est en mesure de définir un score allant de 0 à 5.

CEPOM : Ce test écrit est-il suffisant ?

LERIAN-NTI : Le test écrit donne une idée de la connaissance passive du candidat. Afin d'avoir de façon concrète son niveau de connaissance, nous testons également le participant oralement, lors d'un entretien ciblé d'une quinzaine de minutes permettant de déterminer le niveau de compréhension et d'expression.

Le test est effectué selon l'échelle de niveaux européenne :



EUR	Alte	Définition
A0	0	Débutant/Elémentaire - faible
A1	0,5	Elémentaire - fort
A2	1	Intermédiaire - faible
A2+	1,5	Transition
B1	2	Intermédiaire
B1+	2,5	Transition
B2	3	Intermédiaire - moyen
B2+	3,5	Transition
C1	4	Intermédiaire - fort
C1+	4,5	Transition
C2	5	Fort

2. Mesurer les progrès effectués

LERIAN-NTI : Le test de niveau donne lieu à la rédaction d'un rapport de test qui donne une image synthétique et complète des aptitudes actuelles et des objectifs dans la langue cible. Tout comme l'analyse des besoins qui jointe au test écrit nous donne un aperçu des compétences pratiques à améliorer.

CEPOM : N'y-a-t-il qu'un seul test avant les cours ? Est-ce que l'évolution est mesurée de façon continue? Comment être certain que le participant a progressé ? Comment faites-vous ?

LERIAN-NTI : En fin de formation, le formateur organise une seconde évaluation qui portera sur les points abordés permettant d'identifier les situations dans lesquelles le participant est opérationnel. Le résultat de cette évaluation donne lieu à une discussion avec le participant. Par ailleurs, au début du processus, les informations récoltées lors du test de niveau, et via le questionnaire « analyse de besoins », seront à la base du choix du formateur, du matériel didactique et du contenu du programme de la formation. Elle est accessible aux personnes possédant au minimum un niveau A2.

3. Un module sur mesure « accéléré »

CEPOM : Que proposez-vous de plus performant encore que les tables de conversation ?

LERIAN-NTI: Afin de permettre aux candidats de progresser rapidement et efficacement, tout en apprenant de manière ludique et interactive, nous proposons un nouveau module « accéléré » dispensé de manière intensive soit :

- ✓ 20 heures de cours (1h = 60 min.)
- ✓ Durant 5 jours
- ✓ Du lundi au vendredi
- ✓ De 9 à 13 heures

CEPOM : Quatre heures par jour pendant cinq jours, est-ce que cela n'est pas trop astreignant ?

LERIAN-NTI: Nos formateurs veillent à développer les aptitudes communicationnelles de chaque participant tout en variant les activités : mises en situations professionnelles concrètes, jeux de rôle, visionnage de documents vidéo, écoute d'extraits sonores....

Y seront abordées, entre autres, les manières de se présenter, de suivre une réunion, de donner son avis, d'argumenter, ... et ce, en relation constante avec des situations ou des matières issues du quotidien et du métier de vos participants. Ainsi, les phrases-clé qui en seront retirées leur permettront d'assimiler encore mieux le vocabulaire et les structures utiles pour gérer les situations les plus diverses.

4. Un support didactique varié

CEPOM : Et à côté des cours, est-il possible d'avoir un livre ?

LERIAN-NTI: Oui, chaque participant reçoit un support didactique adapté à son niveau et à ses objectifs. Celui-ci constituera le fil conducteur durant toute la formation et permettra d'aborder les compétences grammaticales et lexicales.

CEPOM : Vous parlez ici d'un support papier, mais n'existe-il rien en version électronique ?

LERIAN-NTI: Oui, nous avons développé notre propre E-learning. Chaque semaine, chaque candidat reçoit 5 séries d'exercices corrigés automatiquement via notre plate-forme E-learning.

Des formateurs natifs et expérimentés

CEPOM : Et vos professeurs, qui sont-ils ?

LERIAN-NTI: Tous nos professeurs sont des locuteurs natifs. De plus, il est important que vous sachiez que nous sommes un centre de langues qui a développé son expérience dans les formations pour adultes issus d'entreprises privées, tous secteurs et tailles confondus, ou d'organismes publics. Apprendre à parler, écrire, lire et comprendre. C'est la mission que s'est fixée « Lerian », dont le nom issu du vieux-saxon signifie « apprendre, enseigner, améliorer ».

Nous faisons appels à des formateurs chevronnés qui enseignent leur langue maternelle (dont ils ont une maîtrise parfaite) à des adultes en cours privé ou en petits groupes, les corrigent ou leur permettent de se perfectionner. Ils témoignent d'une formation linguistique et pédagogique approfondie ainsi que de plusieurs années d'expérience de l'enseignement à un public d'adultes. Ils ont été sélectionnés pour leurs qualités didactiques, leur flexibilité, leurs facultés à motiver un apprenant et à animer un groupe. La souplesse et la flexibilité dans l'approche pédagogique sont aussi recherchées, les formateurs étant amenés par la suite à s'adapter à des contextes d'apprentissage différents avec le plus d'empathie possible.

Now, stop to talk about it and sign up! A vos inscriptions !

CEPOM : Tout cela est bien séduisant et ouvre l'appétit. Mais dès à présent, c'est à vous, courtiers-prescripteurs d'inscrire vos collaborateurs dans un parcours « langue » (la formation existe en français, en néerlandais, en anglais et en allemand).



Partenaire du CEPOM depuis 2005

Pour en savoir plus

N'hésitez pas à nous communiquer votre intérêt (vos remarques et commentaires constructifs nous intéressent) en cliquant pour le moment sur <http://www.CEPOM.be/81-Contact.htm>.

Pour tous renseignements

Danielle VAN KERCKHOVEN – Coordinatrice

Tél : 02 / 549 04 45 ou danielle.vankerckhoven@CEPOM.be

Daniel BRULLEMANS – Competence Manager

Tél : 02 / 549 04 43 ou daniel.brullemans@CEPOM.be

Newsletter n°9