

# Programme

---

Communication Skills for Business  
English for IT

The background is a solid teal color. On the right side, there are several white geometric shapes: a large right-pointing triangle, a smaller right-pointing triangle below it, and a larger downward-pointing triangle at the bottom right. These shapes are composed of thin white lines.

# CERTIFIER

# CSB : ENGLISH FOR IT CERTIFICATION

## Les objectifs de la certification

La certification CSB : English for IT valide les compétences des non-anglophones qui entament une carrière dans le domaine informatique. Elle prouve la maîtrise des principes fondamentaux de :

- l'utilisation de l'anglais ;
- l'écoute ;
- la lecture.

Une personne qui obtient cette certification a suivi environ 150 heures de formation et d'expérience pratique avec le produit

**Durée :** 80 minutes d'examen

**Langues :** anglais

# CSB : ENGLISH FOR IT CERTIFICATION

## Les objectifs de la certification

### 1. UTILISER L'ANGLAIS

- **Interpréter et mettre en œuvre des instructions, des directives et des supports de formation**
  - Appliquer les règles et les comportements attendus décrits dans le document de code de conduite d'une entreprise
  - Analyser les descriptions de rôles et responsabilités professionnelles courantes
- **Formuler des demandes d'information et de retour appropriées**
  - Demander des mises à jour sur les actions entreprises pour résoudre des problèmes ou demander des retours détaillés sur des points spécifiques d'une idée ou proposition d'affaires
  - Poser des questions pour mieux comprendre les détails spécifiques d'un problème

- **Informers les collègues sur des sujets liés au travail**
  - Répondre à une demande de mise à jour sur l'état d'un projet
  - Choisir un langage approprié pour ouvrir une réunion, diriger ou gérer une discussion, en développant des idées afin que le groupe puisse prendre une décision
  - Encourager la discussion en invitant les autres à participer, à exprimer leur avis, etc.
- **Intégrer des objectifs dans l'environnement de travail**
  - Distinguer différents objectifs en utilisant une gamme d'expressions
  - Expliquer comment réaliser une tâche en donnant des instructions détaillées
  - Appliquer des termes spécialisés et des informations techniques complexes, telles que des instructions d'utilisation, des spécifications pour des produits et services courants

# CSB : ENGLISH FOR IT CERTIFICATION

## Les objectifs de la certification

### 1. UTILISER L'ANGLAIS

- **Défendre un point de vue**
  - Utiliser un langage persuasif pour convaincre autrui d'accepter la solution recommandée
  - Répondre poliment aux plaintes d'employés ou de clients insatisfaits et résoudre les conflits en demandant aux employés et aux clients de reformuler leurs propos (communication non violente)

# CSB : ENGLISH FOR IT CERTIFICATION

## Les objectifs de la certification

### 2. ÉCOUTER

- **Identifier les préoccupations liées à un problème, un produit ou service, ou une situation professionnelle**
  - Suivre un plan d'action détaillant un problème, comment il sera résolu, et dans quel délai
  - Identifier des préoccupations spécifiques concernant une question liée au travail, une situation professionnelle, un produit ou un équipement, et demander les mesures à prendre de manière appropriée
- **Examiner les informations clés d'une conversation**
  - Suivre en détail des messages téléphoniques liés au travail, écouter un client détailler un problème avec un produit ou service et décider des étapes nécessaires pour résoudre le problème
  - Discerner les idées principales des questions techniques complexes dans l'environnement de travail
- **Participer à des discussions et des conversations, en échangeant des informations si nécessaire**
  - Rassembler des informations factuelles lors de discussions formelles courantes menées dans un langage standard clair
  - Exprimer différents degrés de certitude concernant une action recommandée

### 3. LIRE

- **Analyser et hiérarchiser les opinions et recommandations**

- Répondre aux commentaires formulés lors du développement d'un projet collaboratif
- Identifier différentes opinions et recommandations, si des informations contextuelles suffisantes sont fournies
- Justifier un point de vue sur une question en identifiant les avantages et inconvénients de diverses options

- **Analyser des informations factuelles provenant de diverses sources**

- Interpréter le message principal d'un texte
- Dédurre le sens à partir d'indices contextuels dans un document ou un rapport
- Identifier des informations spécifiques dans un texte factuel linguistiquement complexe

- **Évaluer des informations provenant de diverses sources**

- Évaluer les avantages et les inconvénients de différentes options ou approches à un problème
- Synthétiser, résumer et évaluer des informations et des arguments courants provenant de plusieurs sources

- **Identifier un problème et sa cause, et identifier des solutions**

- Identifier un problème lié au travail et ses causes, les actions entreprises et les résultats de ces actions
- Résumer comment un produit ou service répond à un besoin spécifique
- Identifier comment un changement bénéficiera à l'entreprise, à ses employés ou à ses clients et comment le succès du changement sera mesuré

# APPRENDRE

# CSB : ENGLISH FOR IT CERTIFICATION

## E-learning

Le cours xxx disponible via Learn Key **en anglais** présente xxx. Le cours couvre :

- xxx ;
- xxx;
- xxx.

Un certificat d'achèvement peut être obtenu en obtenant un score de 80 % ou plus à tous les tests de post-évaluation de l'e-learning. Un badge peut être obtenu en obtenant un score de 90 % ou plus à tous les tests de post-évaluation.

Ce cours est valable pendant un an en ligne sauf indication contraire, et est limité à l'utilisation par une seule personne. Les licences deviendront inactives si elles sont utilisées par plusieurs personnes.

**Durée :** xxhxxm d'e-learning

**Langues :** anglais



# TESTER

# CSB : ENGLISH FOR IT CERTIFICATION

## S'entraîner

Les tests pratiques CSB English for IT sont alignés sur les objectifs de l'examen CSB : English for IT.

Les tests pratiques sont des évaluations basées sur la performance qui permettent aux candidats de se familiariser avec l'environnement de test et de gagner en confiance avant le jour de l'examen. Ils préparent les candidats à l'examen CSB : English for IT.

Les candidats réussissant l'examen CSB : English for IT démontreront leur capacité à travailler dans un environnement informatique ou à occuper un emploi de niveau débutant en informatique en utilisant l'anglais.

### **Inclus :**

- 1 examen blanc

**Langues :** anglais