

A2/B1

> OBJECTIF

# EXPRESS<sup>2</sup>

LE MONDE PROFESSIONNEL EN FRANÇAIS

## GUIDE PÉDAGOGIQUE

Béatrice TAUZIN

**hachette**  
FRANÇAIS LANGUE ÉTRANGÈRE  
[www.fle.hachette-livre.fr](http://www.fle.hachette-livre.fr)

Les pictogrammes de ce guide vous permettront de vous repérer facilement dans le déroulement du cours. Ils indiquent :



un renvoi à un **outil linguistique**, un point de langue,



un renvoi à un **exercice de grammaire** en application d'un point de langue,



une **activité de prononciation** / phonétique,



une **question posée** par l'enseignant aux apprenants,



une **activité écrite** demandée à l'apprenant,



une **prise de parole** demandée à l'apprenant,



un **jeu de rôles** ou une dramatisation par groupes,



des **adresses de sites Internet** pour compléter ou aller plus loin,



des **informations complémentaires** données à l'enseignant.

*p. 10* Les numéros des pages concernées sont indiqués en marge des titres de rubrique.

Conception graphique et mise en page : Médiamax

Couverture : Amarante

Secrétariat d'édition : Vanessa Colnot

Illustrations : Laurent Lalo (p. 95)

Pour découvrir nos nouveautés, consulter notre catalogue en ligne, contacter nos diffuseurs ou nous écrire, rendez-vous sur Internet : [www.hachettefle.fr](http://www.hachettefle.fr)

ISBN : 978-2-01-155511-3

© Hachette Livre 2009, 43, quai de Grenelle, 75905 PARIS Cedex 15.

*Tous droits de traduction, de reproduction et d'adaptation réservés pour tous pays.*

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes des articles L.122-4 et L.122-5, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective », et, d'autre part, que « les analyses et les courtes citations » dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite ».

Cette représentation ou reproduction par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation de l'éditeur ou du Centre français de l'exploitation du droit de copie (20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris), constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal.

# SOMMAIRE

■ <b>Introduction</b> .....	p. 4
<i>Objectifs et organisation</i> .....	p. 4
<i>Stratégies pédagogiques</i> .....	p. 10
<i>Exploitation des annexes</i> .....	p. 13
■ <b>Unité 1 Une rentrée chargée</b> .....	p. 14
■ <b>Unité 2 Changement de vie</b> .....	p. 24
■ <b>Unité 3 Le nec plus ultra</b> .....	p. 36
■ <b>Unité 4 Vous avez dit « écolo » ?</b> .....	p. 46
■ <b>Unité 5 En mission</b> .....	p. 58
■ <b>Unité 6 Que d'événements !</b> .....	p. 70
■ <b>Unité 7 C'est inacceptable !</b> .....	p. 81
■ <b>Unité 8 On en parle dans les médias</b> .....	p. 97
■ <b>Unité 9 Ça se discute</b> .....	p. 110
■ <b>Unité 10 On en est où ?</b> .....	p. 123
■ <b>L'évaluation dans <i>Objectif Express</i></b> .....	p. 137
<i>Fiche-bilan unité 1</i> .....	p. 138
<i>Fiche-bilan unité 2</i> .....	p. 140
<i>Fiche-bilan unité 3</i> .....	p. 142
<i>Fiche-bilan unité 4</i> .....	p. 144
<i>Fiche-bilan unité 5</i> .....	p. 146
<i>Fiche-bilan unité 6</i> .....	p. 148
<i>Fiche-bilan unité 7</i> .....	p. 151
<i>Fiche-bilan unité 8</i> .....	p. 154
<i>Fiche-bilan unité 9</i> .....	p. 156
<i>Fiche-bilan unité 10</i> .....	p. 159
■ <b>Corrigés et transcriptions des fiches-bilans</b> .....	p. 162

# INTRODUCTION

**Objectif Express** est un cours intensif sur deux niveaux pour un public d'adultes en situation professionnelle ou en préparation à la vie active.

**Objectif Express** s'adresse à tous ceux qui, désireux d'acquérir une certaine autonomie linguistique en termes de communication orale et écrite, ont ou auront besoin d'utiliser le français dans leur vie quotidienne et dans le cadre de leurs relations sociales et professionnelles.

La méthode ne privilégie pas de fonction, de profession ou de secteur d'activité particuliers. Elle recouvre un champ de langue commun à l'ensemble du monde du travail et permet donc de développer des compétences transversales.

## Objectifs et organisation

Elle est conçue pour répondre à des **besoins immédiats et urgents d'apprentissage du français** et est aussi adaptée aux cours individuels. Sa finalité est de rendre l'apprenant capable d'agir et de réagir en français, par la réalisation de tâches concrètes et implicantes, dans des situations de communication variées liées à une activité professionnelle ou paraprofessionnelle. **Objectif Express** entend ainsi répondre à la principale motivation d'un apprenant : dans une approche pragmatique de la langue, acquérir le plus vite possible des outils linguistiques afin de faire face en français aux situations courantes de la vie active.

**Objectif Express 2** qui fait suite à **Objectif Express 1** (niveaux A1 et A2 – première moitié du niveau de « survie ») vise l'acquisition de compétences décrites dans le niveau A2 (suite et fin) et B1 (en partie) du *Cadre européen commun de référence pour les langues*, dans un parcours d'enseignement-apprentissage d'environ 120 heures.

**Objectif Express 2** permet de se présenter au **Diplôme de français professionnel B1 (DFPB1) de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris** ainsi qu'au **DELFB1**.

## Le matériel pédagogique

Pour chaque niveau, l'ensemble pédagogique comprend :

### ■ Pour l'apprenant

> **un livre de l'élève avec un CD audio encarté** contenant les enregistrements des activités de compréhension orale des unités et des *Testez-vous* ;

Le livre de l'élève d'*Objectif Express 2* est constitué de dix unités thématiques de seize pages avec :

- un tableau des objectifs et des contenus d'enseignement / apprentissage ;
- les corrigés et la transcription des activités de compréhension orale des *Testez-vous* ;
- un mémento des actes de parole regroupés par situations de communication ;
- une carte de la France administrative ;
- un précis de conjugaison ;
- un lexique multilingue (anglais, espagnol, allemand, italien, néerlandais) ;
- la liste des enregistrements du CD élève.

> **un cahier d'activités.**

Le cahier d'activités d'*Objectif Express 2* est un complément efficace à la méthode pour s'exercer en autonomie ou en classe. Il propose un entraînement diversifié reprenant systématiquement les points de langue étudiés dans le livre de l'élève, en les approfondissant grâce à une progression en spirale.

Il permet de renforcer et de valider les connaissances acquises à travers une grande variété d'activités, en compréhension comme en production, le plus souvent en contexte.

Pour chaque séquence d'enseignement-apprentissage de l'unité, on trouve les rubriques suivantes :

- Comprendre
- Communiquer
- Grammaire
- Vocabulaire
- Phonie-graphie

Toutes les deux unités, **un entraînement aux épreuves du DELF** est proposé :

- après les unités 2 et 4 : préparation au DELF A2 ;
- après les unités 6, 8 et 10 : préparation au DELF B1.

À la fin du cahier, on trouve :

- les corrigés de toutes les activités ;
- l'alphabet phonétique ;
- la liste des sigles et des abréviations les plus couramment utilisés dans le monde professionnel ;
- un lexique qui recense les mots nouveaux de chaque séquence avec la transcription phonétique pour permettre aux étudiants d'ajouter leur traduction ;
- le portfolio (une page par unité) conçu en adéquation avec les référentiels du CECR, qui permet à l'apprenant de s'auto-évaluer en participant de manière active à son parcours d'apprentissage et d'orienter son travail en fonction des objectifs qu'il veut atteindre.

## ■ Pour l'enseignant

> **un coffret de deux CD audio** contenant l'enregistrement des activités de compréhension orale des unités et des *Testez-vous*, des exercices de prononciation et des activités de compréhension orale des bilans ;

> **un guide pédagogique.**

Le guide pédagogique d'*Objectif Express 2* est destiné à fournir un accompagnement pédagogique aux enseignants afin de les aider dans la préparation et la conduite de leurs cours autour du manuel *Objectif Express 2*.

Ce guide propose des principes généraux d'approche pédagogique et une démarche d'exploitation structurée pour chacune des dix unités.

**Pour chaque unité, vous trouverez :**

- des suggestions pour l'exploitation des supports écrits et oraux ;
- des propositions pour le déroulement des activités proposées, leur enchaînement et leur mise en route (phase de compréhension écrite ou orale/phase de conceptualisation-réemploi des actes de parole et des points de langue/phase de prononciation/phase de production écrite ou orale) ;
- des conseils et des propositions de corrigés pour les activités de production ;
- les corrigés de toutes les activités de compréhension et des exercices de grammaire ;
- des indications concernant l'utilisation des actes de paroles, des tableaux de points de langue, des activités de prononciation et de prosodie ;
- des suggestions d'exploitation des repères professionnels et des repères culturels avec des informations-ressources relatives à la culture française et au monde du travail ;
- un bilan présenté sous forme de fiches photocopiables avec les corrigés et la transcription du dialogue de la compréhension orale.

Il conviendra, bien sûr, d'adapter ces propositions de travail en fonction des différentes réalités de classe (profils et nombre d'apprenants, rythme et volume horaire du cours, contraintes institutionnelles, matériel à disposition) et dans le respect de la pluralité des cultures éducatives. L'enseignant s'efforcera d'amener l'apprenant à construire sa propre autonomie linguistique afin de le rendre acteur de son apprentissage.

Pour les **cours particuliers**, il conviendra d'adapter plus spécialement les modalités de travail suggérées pour les activités de production, la distribution des rôles et des tâches ainsi que la prise de parole dans les interactions devant se faire entre l'enseignant et l'apprenant.

## Une démarche actionnelle

**Objectif Express** a pour objectif de développer **des compétences pragmatiques** pour acquérir des savoir-faire et des savoir-être afin de permettre à un apprenant d'agir et de réagir en milieu francophone dans des situations variées du monde du travail et de la vie sociale.

Afin d'assurer un **apprentissage rapide, efficace et économe** de la langue, **Objectif Express** adopte une **approche de type actionnel** axée sur la **réalisation de tâches très concrètes** que l'apprenant effectue ou sera amené à effectuer dans le cadre de la vie sociale et professionnelle. Les tâches proposées permettent à l'apprenant d'être actif et lui offrent la possibilité d'interagir dans des situations de communication motivantes et significatives pour lui car proches de son vécu et de ses préoccupations immédiates.

La méthode **Objectif Express 2** est construite autour de **situations ancrées dans la réalité socio-économique de l'entreprise**. L'**accent est mis sur l'acquisition de savoir-faire transversaux** communs à l'ensemble du monde du travail. Les situations langagières traitées en savoir-faire transversaux sont ciblées sur des situations de communication que l'apprenant vit ou vivra lors de son activité professionnelle.

À travers ces tâches communicatives et en corrélation avec **les compétences décrites par le Cadre européen de référence**, il s'agit de rendre l'apprenant capable :

- d'accueillir un nouveau venu et de faire des présentations ;
- de donner ou de demander des nouvelles de quelqu'un ;
- d'échanger à propos de tâches professionnelles, de vacances, de conditions de travail, d'un événement de la vie quotidienne ou professionnelle ;
- de participer et d'interagir de façon simple dans une réunion, une discussion ou un débat ;
- d'échanger au téléphone, par courriel, par note, par lettre formelle ;
- de faire un discours simple, un bref compte rendu de mission, un bilan succinct d'activité ;
- de discuter d'un projet ;
- de présenter un dossier ;
- de comprendre des articles et des interviews sur des sujets économiques simples ;
- de décrire ou de vanter un service ou un produit ;
- d'expliquer un problème/un litige et de demander ou de proposer un arrangement/une solution ;
- d'échanger à propos d'un conflit social, d'une démission, d'une formation ;
- d'interagir dans une situation de réclamation/de litige ou lors d'un entretien annuel d'évaluation.

Les objectifs fonctionnels (« Vous allez vous entraîner à ») et linguistiques (« Vous allez utiliser ») ainsi que les compétences pragmatiques (« Pour être capable de ») sont clairement identifiés en ouverture de chaque unité sous la forme d'un **contrat d'apprentissage**.

La démarche adoptée s'appuie sur une progression linguistique solide ainsi que sur un travail équilibré des quatre compétences travaillées en complémentarité. Dans cette approche, la morphosyntaxe, le lexique et la phonétique sont des outils au service des compétences communicatives étroitement liées à la dimension socioculturelle.

Les **activités langagières de réception et de production** se déclinent de **façon interactive** à travers des supports de compréhension écrite ou orale qui donnent systématiquement lieu à l'accomplissement de micro-tâches variées de production. Il s'agit de repérer des informations pertinentes dans un document sonore ou écrit pour réaliser une tâche de type professionnel centrée sur le sens. Le choix des supports et des tâches proposés, en phase avec la réalité, placent d'emblée l'apprenant dans des situations de communication qui impliquent des processus réels de la vie socio-professionnelle.

L'emploi du « vous » dans les consignes permet d'interpeller et d'impliquer l'apprenant en tant que **« sujet qui fait l'action »**. La réalité des situations a pour but de le motiver et de le rendre actif à chaque phase du parcours d'apprentissage.

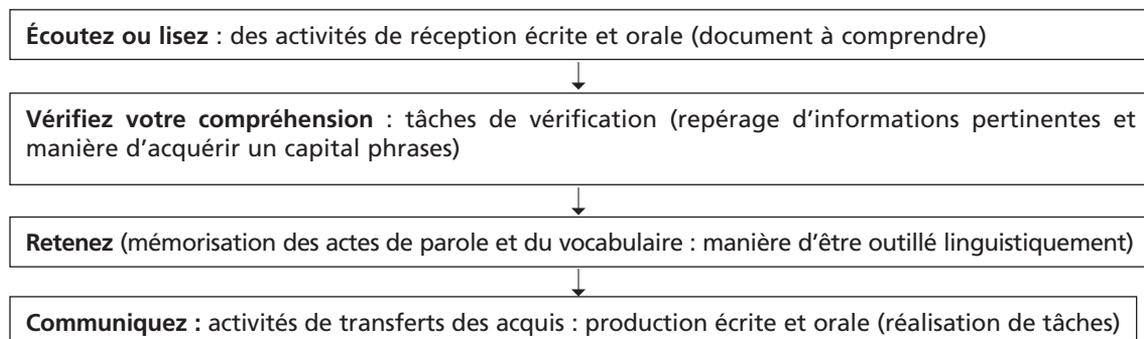
	Activités de réception	Tâches de vérification de la compréhension	Tâches de production
Écrite	Comprendre des textes courts : courriel, note, fiche pratique, fiche conseil, charte simple, article de presse, texte publicitaire, messages sur des forums, lettre commerciale, guide pratique...	→ pour compléter une fiche de renseignements, une fiche technique, une fiche conseil, un tableau de synthèse, un mémo, des notes, un questionnaire de satisfaction, vérifier un courriel ou un article	→ rédiger des courriels, des lettres formelles, un article, une charte, un compte rendu, un guide pratique, une fiche conseil, une note → apporter un témoignage sur un forum → recommander un livre ou un article
Orale	Comprendre un dialogue, une réunion, un message téléphonique, un discours de remerciement, un commentaire radiophonique, des témoignages	→ pour compléter une fiche de renseignements, un compte rendu, des notes, une fiche technique, un tableau comparatif ou de synthèse, une demande de cotation, une fiche de réclamation, un sommaire, une lettre formelle, un avis financier, une fiche d'entretien individuel, vérifier un courriel ou un article	→ discuter d'un plan d'action, d'un projet, de l'organisation d'un événement → décrire un problème → laisser des messages sur boîte vocale → faire un discours, un compte rendu → donner un avis → commenter des résultats

## La structure de chaque unité

Chaque unité est construite autour d'un thème central et comprend quatre séquences d'enseignement/apprentissage, chacune sur une double page. Une séquence est constituée d'une activité de réception écrite ou orale (signalée par des pictos :  et ) et d'activités de production (signalées par des pictos :  et ). Les quatre compétences sont travaillées d'une manière équilibrée dans chaque unité.

Dans chaque séquence, le parcours d'enseignement/apprentissage est clairement balisé.

### ■ Déroulement d'une séquence d'enseignement/apprentissage



Dans chaque unité, vous trouverez les rubriques suivantes :

### ■ Un contrat d'apprentissage

Les dix unités d'*Objectif Express 2* sont construites autour d'un thème central ancré dans la réalité socio-professionnelle de l'entreprise visant à faire travailler des compétences transversales.

En page d'ouverture, un contrat d'apprentissage fixe les objectifs fonctionnels, linguistiques et les compétences pragmatiques visées. Le parcours d'enseignement/apprentissage est ainsi transparent et clairement identifié.

Ce **contrat d'apprentissage** a pour but :

- de permettre une appropriation consciente et partagée des objectifs du cours entre enseignants et apprenants ;
- de fédérer les comportements d'enseignement/apprentissage ;
- de renforcer une dynamique interactive entre enseignants et apprenants.

Enseignants et apprenants sont ainsi co-acteurs et co-responsables d'un même processus d'enseignement/apprentissage pour travailler plus efficacement et atteindre les objectifs fixés.

## ■ **Écoutez / Lisez** : des activités de réception

Chaque unité (sauf l'unité 1 de révision) compte deux documents sonores et deux documents écrits abordant de manière complémentaire le thème de l'unité et comportant les principales fonctions langagières de l'unité (documents A, B, C, D). Il peut s'agir :

- de dialogues ou monologues en continu enregistrés et illustrés reproduisant des situations de communication orales telles qu'elles se présentent dans la vie sociale ou active ;
- de documents écrits semi-authentiques ou authentiques (articles de presse, courriels, pages de forum, lettres commerciales, fiches pratiques, etc.).

Les supports oraux et écrits sont systématiquement suivis de tâches de compréhension et de production privilégiant l'**interaction**. Ils serviront de modèles de référence pour l'apprenant.

## ■ **Vérifiez votre compréhension**

La vérification de la compréhension est effectuée sous forme de micro-tâches ludiques et variées prenant le plus souvent appui sur des supports relevant de la vie sociale et professionnelle (fiche de renseignements, fiche technique, fiche conseil, fiche de réclamation, fiche d'entretien individuel, mémo, notes, questionnaire de satisfaction, courriel, lettre formelle, article, sommaire, avis financier). Les moments de réception et de production alternent et peuvent se chevaucher.

## ■ **Retenez**

Les principaux **actes de parole** de chaque séquence sont regroupés par entrée de sens afin que l'apprenant puisse facilement se les approprier et les utiliser comme de véritables outils de communication. Ils serviront d'ancrage et de référence pour les activités de production qui font suite, de même que le **vocabulaire** complémentaire aux *Retenez*.

Une démarche de conceptualisation des actes de paroles est proposée pour chaque séquence d'apprentissage.

Les expressions précédées d'une flèche (➤) peuvent se combiner avec les expressions qui les précèdent.

Le vocabulaire est présenté dans un encadré de couleur bleu par ordre alphabétique.

Les abréviations indiquant la catégorie grammaticale sont les suivantes :

adj. = adjectif

loc. = locution

n. = nom (n. m. = nom masculin / n. f. = nom féminin / n. pl. = nom pluriel)

v. = verbe

Ces tableaux et encadrés (actes de parole et vocabulaire) pourront, bien entendu, être enrichis selon les besoins et les demandes des apprenants.

## ■ **Communiquez** : des activités de production orale et écrite

Dans cette partie, l'objectif est de faire travailler les compétences pragmatiques orales et écrites sous forme de tâches afin de développer les savoir-faire et les savoir-être en s'appuyant sur des activités d'échanges le plus souvent interactionnels et où la composante sociolinguistique revêt toute son importance.

L'apprenant est placé en situation pratique de devoir agir et réagir dans des situations courantes de la vie sociale et active aussi bien à l'écrit qu'à l'oral. On lui demandera d'accomplir des tâches précises, concrètes et réalistes. L'apprenant est impliqué en tant que sujet et passe à l'action en réinvestissant les compétences et les savoir-faire langagiers nouvellement acquis.

Les tâches proposées débouchent sur un produit communicatif (ex. : discutez pour faire part de décisions, pour rédiger un compte rendu, un sommaire, une fiche, etc.).

Les tâches peuvent prendre appui sur des supports de type professionnel : mémo, annonce, courriel, encart publicitaire, cartes à jouer qui détaillent les rôles, etc.

La réalisation de ces tâches revêt un caractère souvent complexe pour l'apprenant dans la mesure où elle fait intervenir des compétences intermédiaires extra-linguistiques pour aboutir à une compétence pragmatique finale.

## ■ Outils linguistiques

Le parcours d'enseignement/apprentissage qui conduit de la compréhension à la production intègre un travail solide sur les structures linguistiques qui sont introduites progressivement dans chaque unité selon une progression rigoureuse. Les points de grammaire (4 à 7 points de langue traités par unité), dont les exemples sont extraits des documents, sont présentés de façon claire et synthétique sous forme de tableaux permettant la **visualisation et la conceptualisation** des règles de fonctionnement de la langue. Il sera facile pour l'apprenant de s'y reporter à tout moment.

La découverte des règles de grammaire pourra être induite à partir du corpus introduit dans les documents. À cette fin, des démarches inductives de conceptualisation sont suggérées dans chaque séquence.

Chaque point de langue renvoie à un exercice de systématisation et de réemploi en contexte en fin d'unité (exercices de grammaire). Les exercices peuvent être faits en classe ou à la maison selon les besoins et le temps disponible. Les corrigés se trouvent dans ce guide pédagogique.

## ■ Prononcez : des activités de prononciation

Un travail de phonétique avec un accent mis sur la prosodie et l'intonation expressive est proposé dans chaque unité. L'attention des apprenants doit porter sur la rythmique de la langue, les intonations, les liaisons, les enchaînements et la prononciation des sons. Les tâches sont variées : écoute, reproduction, discrimination, conceptualisation. Vous trouverez, dans ce guide, des propositions pour introduire progressivement les exercices de phonétique au cours de l'unité afin de travailler la phonétique en tant qu'outil pratique indispensable pour une communication réussie. Mais, si vous le souhaitez, vous pouvez, bien sûr, aussi faire travailler la phonétique en fin d'unité. Ces activités sont enregistrées sur les CD audio pour la classe.

Par ailleurs, des activités de phonie-graphie sont proposées pour chaque unité dans le cahier d'activités. Elles ont pour but d'améliorer la compétence de lecture, mais aussi la production écrite et orthographique des apprenants.

## ■ Repères professionnels et culturels

Pour rendre possible et réussie une communication interculturelle, un enseignement efficace du français à destination du monde professionnel ne peut se concevoir sans référence à la dimension culturelle. Parler la langue de son interlocuteur, ne suffit pas. Encore faut-il connaître ses us et coutumes et savoir décoder son comportement pour communiquer et éviter tout malentendu ou toute maladresse. C'est à ce titre que ces pages ont été conçues.

Elles constituent des **informations-ressources civilisationnelles** complémentaires pour les apprenants et abordent les aspects socioculturels et professionnels abordés dans l'unité.

La dimension socioculturelle est importante dans le monde professionnel afin d'éviter tout incident fâcheux qui pourrait avoir une conséquence dans le cadre du travail.

Cette double page porte sur deux types de repères :

> des **repères professionnels** avec :

– des *savoir-faire professionnels* sous forme de fiches pour comprendre et rédiger un document d'entreprise (comprendre un bulletin de paie, remplir un bon de commande, rédiger un courriel professionnel, une lettre commerciale, une note de service, un compte rendu, etc.) ;

– des *savoirs socio-culturels* : les congés en France, la représentation des salariés, les formes juridiques des entreprises françaises.

> des **repères culturels** qui visent les *savoir-être comportementaux* avec des activités sur l'interculturalité et le comportement paralinguistique (gestuelle) proposées sous forme d'**études de cas**, le plus souvent ludiques pour induire une réflexion interculturelle sur les codes et les rites sociaux.

Ces informations sont présentées sous forme de textes courts illustrés, de tableaux, de documents commentés ou d'organigrammes et sont accompagnées d'un questionnement. Les questions posées suscitent une réflexion interculturelle pour faire prendre conscience à l'apprenant des distanciations (ou non) de sa propre culture par rapport à la culture française. Comme le nom de la rubrique l'indique, il s'agit de donner des **points de repères** à l'apprenant afin qu'il soit à l'aise avec des Français et de le sensibiliser à la dimension culturelle de la communication et au comportement à adopter dans ses relations avec des Français ou dans sa vie en France et à limiter ainsi le stress acculturatif.

Cette acculturation permet à l'apprenant de mobiliser des savoir-être dans ses interactions sociales et d'adopter la manière d'être qui convient.

Un **cas pratique** à résoudre ou un cas amenant à une réflexion est systématiquement proposé à l'apprenant. Il le place, là encore, dans des situations courantes et utiles de la réalité française.

Dans ce guide, les enseignants trouveront des informations complémentaires à leur intention pour les aider à répondre aux éventuelles questions des apprenants.

### ■ Testez-vous

À la fin de chacune des dix unités, une page d'auto-évaluation des acquis est proposée. Cette rubrique teste les compétences de réception acquises et permet à l'apprenant de faire le point sur ses compétences à communiquer. Il pourra ainsi orienter son travail. Des modalités de travail sont proposées aux enseignants qui souhaiteraient faire faire ces activités d'évaluation en classe.

## Stratégies pédagogiques

Les choix pédagogiques et méthodologiques d'*Objectif Express* privilégient **une approche de type actionnel** : il s'agit en effet d'amener l'apprenant à accomplir des tâches dans des situations concrètes de la vie active afin de le rendre apte à communiquer en français.

Voici des propositions de démarche pédagogique pour faire travailler chacune des quatre compétences ;

### I. Les activités de réception : Lisez / Écoutez

#### 1. La phase de préparation ou de mise en train

Dans l'animation de la classe, la présentation des documents déclencheurs (photo ou tout autre document) joue avant tout un rôle facilitant. Il s'agit de focaliser l'attention des apprenants sur le thème et les objectifs langagiers qu'ils vont trouver dans la séquence afin de faciliter la compréhension du document. Cette phase permet aussi de libérer la parole. L'enseignant pourra ainsi faire appel aux acquis, voire au vécu et aux connaissances des apprenants.

Il est suggéré de prendre appui sur les photos et documents proposés dans le livre de l'élève, transcription cachée. Les apprenants se plient facilement à cette exigence. Mais, si l'enseignant dispose du matériel nécessaire, les documents peuvent être proposés sur d'autres supports (transparent, tableau interactif, vidéoprojection). Le professeur peut également présenter un document authentique qu'il aura préalablement sélectionné. La durée de cette activité doit rester courte et légère. Enfin, cette phase n'est pas toujours impérative et dépend essentiellement du contenu à traiter et du temps disponible. Toute digression ou lourdeur est donc à proscrire.

#### 2. La compréhension orale

Les dialogues ou monologues ont un double objectif :

- immerger l'apprenant dans des situations de communication qu'il sera amené à rencontrer dans la vie sociale et professionnelle ;
- le conduire à la compréhension du sens et à l'appropriation des fonctions langagières traitées dans l'unité.

Cette compréhension se fera en général en deux étapes :

##### a) Compréhension globale

L'objectif de cette première étape est de faire identifier la situation de communication.

Faire écouter le dialogue ou le monologue dans sa globalité, livre fermé et poser des questions énonciatives permettant un premier accès au sens (*Où se passe la scène ? Combien de personnes parlent ? Qui parle ? À qui ? À quel sujet ?*).

### b) Compréhension finalisée

Dans cette étape, il s'agit d'affiner la compréhension de la situation de communication en faisant repérer des informations pertinentes et précises pour effectuer la tâche demandée.

– Procéder à plusieurs écoutes (séquencées si nécessaire) avec des pauses, livre fermé. Il est préférable de ne rien faire écrire dans un premier temps afin que toute l'attention des apprenants soit concentrée sur l'écoute : l'objectif est de faire repérer les formes particulières de l'échange liées au sens avec une centration sur les actes de parole. Ces écoutes réitérées permettent une imprégnation et une appropriation des structures langagières. Elles exigent une écoute active de la part des apprenants. Le repérage des énoncés pourra donner lieu à une conceptualisation des actes de parole (*Retenez*) et ainsi conduire à un réemploi naturel des fonctions langagières.

– Faire faire les activités de la partie *Vérifiez votre compréhension*, livre ouvert, transcription cachée, en s'assurant au préalable que les consignes de la tâche à effectuer sont bien comprises ;

– Donner des consignes pour le repérage des actes de parole.

## 3. La compréhension écrite

Tout comme les documents oraux, les documents écrits ont un double objectif :

– immerger l'apprenant dans des situations de communication qu'il sera amené à rencontrer dans la vie sociale et professionnelle ;

– le conduire à la compréhension du sens et à l'appropriation des fonctions langagières traitées dans l'unité.

Pour faire travailler la compétence de compréhension écrite, l'enseignant pourra procéder de la façon suivante :

### a) Identification du document et compréhension globale

– présenter le document au groupe classe, quelques instants livre ouvert, sur rétro/vidéoprojecteur ou tableau interactif ;

– faire identifier le type de document et son organisation : image formelle (*Qu'est-ce que c'est ? Pourquoi ?*) ;

– faire prendre connaissance individuellement du document par une lecture silencieuse (il est recommandé de ne jamais faire lire à haute voix un texte nouveau avec lequel l'apprenant n'est pas familiarisé) ;

– faire élucider le cadre énonciatif (*Qui ? À qui ? Quand ? Où ? Comment ? À quel sujet ?* etc.).

**Attention** : toutes les questions ne sont pas pertinentes pour tous les supports.

### b) Compréhension finalisée

– faire faire les activités de la partie *Vérifiez votre compréhension* en s'assurant au préalable que les consignes de la tâche à effectuer sont bien comprises ;

– donner des consignes pour le repérage des actes de parole.

## II. Les activités de production orale et écrite : Communiquez

C'est en communiquant avec les autres que l'apprenant va développer ses compétences de communication. Il s'agit de transférer les acquis de la séquence dans des situations ciblées et ainsi d'évaluer si les objectifs pragmatiques ont été atteints. Toutes les tâches proposées permettent aux apprenants de s'entraîner, de façon pratique et stimulante, à faire face à des situations qu'ils rencontrent ou pourraient rencontrer dans la vie active. Elles visent un **réemploi et une appropriation des structures langagières**. L'apprenant est constamment impliqué dans la réalisation des tâches très diverses qui lui sont proposées en tant que sujet qui fait l'action. Il est immergé dans des situations réelles d'usage de la langue en milieu socio-professionnel.

### 1. La production orale

Dans une classe de français à visée professionnelle, les activités de production orale en continu ou en interaction font partie intégrante du processus d'apprentissage. Le jeu de rôles est un outil pédagogique au service de la maîtrise des compétences communicatives parce qu'il prend en compte tous les paramètres de la communication : les actes de parole, les structures linguistiques appropriées, la prononciation, la prosodie, l'attitude comportementale, la situation sociale et la dimension interculturelle.

Pour que le jeu de rôles soit accepté par un public adulte, expliquez en quoi il est pertinent et nécessaire. En effet, certains apprenants de par leur âge ou leur culture se montrent réticents à participer à des jeux de rôles et à se déplacer dans la classe.

C'est en communiquant avec les autres que les apprenants utiliseront la langue de manière efficace.

Les activités de production orale sont facilement identifiables grâce au pictogramme 🗣️. Elles visent l'implication personnelle de l'apprenant qui reprend son identité « je » pour jouer une scène ou échanger en petits groupes à partir de son expérience, de son vécu, de ses opinions et de sa propre culture. Il s'agit alors de faire réemployer activement dans des situations de transfert, l'acquis des dialogues et de mettre en œuvre un savoir-faire global : linguistique, verbal et paraverbal (intonation en particulier), voire extravertal (capacité à juger la situation, l'attitude).

Il faudra veiller à la mise en place des activités de production orale (*Qui fait quoi ? Qui joue ? Qui observe ? Qui évalue ?*), à la modalité (individuellement, en binômes, en petits groupes ?), à l'installation spatiale, au moment où interviendra le jeu de rôles, à la durée, etc.

La correction et l'évaluation seront effectuées collectivement après chaque tâche de production orale afin d'inciter les apprenants à être actifs lors de l'écoute. Si vous disposez du matériel nécessaire, le filmage est toujours très apprécié des apprenants. Enfin, il est recommandé de ne pas interrompre les apprenants lors des activités orales pour corriger les erreurs afin d'éviter de les inhiber ou de les troubler.

## 2. La production écrite

Les activités de production écrite sont toujours présentées en situation. Elles visent le réemploi des structures langagières par la réalisation de tâches interactives concrètes et diverses : rédiger la fiche descriptive d'un produit, une charte simple, un courriel, une demande de renseignements, une lettre de réclamation, une invitation à un événement, une note, un bref rapport ou compte rendu, un petit article.

## III. La grammaire

La grammaire est toujours abordée en contexte afin de privilégier une démarche d'acquisition pragmatique de la langue.

Les points de langue introduits dans les documents écrits et sonores sont présentés sous forme de tableaux clairs et concis en fin d'unité et illustrés par des exemples qui permettent de visualiser la règle. Ces tableaux ont pour but de faire appel à la capacité d'observation et de réflexion de l'apprenant. La méthode privilégie la démarche inductive de la conceptualisation qui consiste à faire découvrir la règle à partir de l'observation d'un corpus d'énoncés recueillis dans les documents de l'unité.

Il s'agira pour l'enseignant de :

- 1) **faire repérer** les structures linguistiques rencontrées dans les situations de communication orale ou écrite ;
- 2) **faire observer** les formes et faire réfléchir sur le fonctionnement de la langue ;
- 3) **faire formuler** autant que possible la règle par les apprenants.

Quelle que soit l'approche grammaticale retenue, voici des principes utiles :

- **la tolérance** : des formulations de conceptualisation plus personnelles peuvent être acceptées des apprenants à partir du moment où l'énoncé de la règle est correct ;
  - **la simplicité** : l'approche théorique doit rester simple et efficace. Il est inutile de surcharger l'apprenant avec du métalangage, des termes ou des explications qui le dépassent.
- Enfin, une explication contrastive avec la langue maternelle peut être abordée selon les besoins.

En outre, les tableaux de grammaire ont aussi pour but de sécuriser l'apprenant dans son apprentissage. Il pourra s'y reporter à tout moment pour chercher ou vérifier un point de grammaire.

Une exploitation des exercices de systématisation et de réemploi en contexte est proposée dans le déroulement de chaque unité afin de permettre un renforcement des acquis au fur et à mesure de l'apprentissage. Il s'agit de suggestions, mais l'enseignant est bien sûr libre de choisir le moment où il souhaite proposer ces activités. Ces compétences linguistiques sont mises en pratique dans les activités de production orale et écrite.

## IV. Une approche interculturelle : Repères professionnels et culturels

Cette partie a pour objectif la découverte de divers aspects socioculturels et socioprofessionnels de la réalité française avec une comparaison de ce qui se passe dans le pays de l'apprenant. L'apprenant est amené à interagir en prenant en compte sa propre culture et à se positionner entre deux cultures.

On a souvent une image stéréotypée de l'autre culture qui peut engendrer des situations embarrassantes, étonnantes, voire cocasses.

Le questionnement et les études de cas proposés visent une réflexion sur l'interculturalité, partie intégrante d'une communication réussie :

- *Qu'est-ce que je peux garder de ma propre culture, qu'est-ce que je dois éviter de faire ?*
- *Qu'est-ce que je peux faire ? Qu'est-ce que je ne peux pas faire ?*

Vous trouverez dans chaque rubrique *Repères culturels et professionnels* de ce guide pédagogique :

- les objectifs socio-culturels et professionnels visés ;
- une démarche pédagogique d'exploitation des doubles pages ;
- des informations ressources professionnelles et civilisationnelles pour l'enseignant ;
- les corrigés des cas pratiques ;
- des sites Internet pour des informations complémentaires qui peuvent aussi servir d'interface pour des prolongements pédagogiques.

## Exploitation des annexes

En plus des corrigés et transcriptions des *Testez-vous* pour favoriser l'auto-apprentissage, le livre de l'élève dispose d'annexes (pp. 173-192), directement exploitables en classe ou en autonomie.

### ■ Le mémento des actes de parole (pp. 173-180)

Véritable guide pratique de la communication, tous les actes de parole du livre de l'élève y sont repris. Ils sont regroupés par situations de communication, dont le sommaire se trouve à la page 173, et un code couleur sur la tranche du livre permet un meilleur repérage. Les actes de parole sont ainsi mis à la disposition des apprenants qui trouveront des réponses pratiques à leurs besoins de communication lors d'un déplacement ou d'un contact avec des francophones.

Ce guide de communication à part entière pourra d'ailleurs être exploité indépendamment de la méthode.

### ■ Le précis de conjugaison (pp. 182-185)

Il donne la conjugaison de 22 verbes de base aux trois modes et aux dix temps acquis. Ce précis est un outil de mémorisation qui s'inscrit dans l'approche pragmatique adoptée par *Objectif Express* ; il permettra d'éviter de chercher chaque conjugaison dans les *Outils linguistiques*.

### ■ Le lexique multilingue (pp. 186-192)

Le vocabulaire des encadrés bleus et des *Retenez* y est classé par ordre alphabétique (600 mots) et traduit en cinq langues : anglais, espagnol, allemand, italien, néerlandais. Là encore, *Objectif Express* a la volonté de proposer à l'apprenant une ressource lexicale suffisante, l'affranchissant d'un recours systématique au dictionnaire. Pour les langues pour lesquelles il n'y a pas de traduction, l'apprenant trouvera dans le cahier un lexique avec la traduction phonétique à compléter par séquence d'apprentissage. Ce lexique reprend le vocabulaire du manuel en l'enrichissant de termes du cahier.

# UNITÉ 1 UNE RENTRÉE CHARGÉE

## Vous allez vous entraîner à :

- demander et donner des nouvelles
- décrire des tâches à faire
- raconter vos vacances
- saluer
- souhaiter la bienvenue à quelqu'un
- interpellier / attirer l'attention de quelqu'un
- accepter ou refuser une proposition
- présenter une personne
- demander des explications sur un événement
- suggérer une action à faire
- décrire un fait survenu dans la vie
- donner des conseils
- parler d'un état physique ou mental

## Pour être capable :

- d'échanger à propos de tâches professionnelles
- d'accueillir un nouveau venu et de faire des présentations
- de participer à une conversation informelle sur les événements de la vie quotidienne
- de conseiller quelqu'un

## Vous allez utiliser :

- le présent de l'indicatif (révision des différents emplois)
- le présent continu
- l'imparfait d'habitude
- le passé composé et l'imparfait dans le récit
- les pronoms possessifs
- les pronoms personnels
- l'impératif

## SITUATIONS

Cette unité de transition entre les deux niveaux de la méthode est une unité de révision. Elle permet de rebrasser des points de langue et actes de parole vus au niveau 1 et de revoir les rituels de salutations dans le contexte authentique de la reprise du travail après les congés. Dans le document A, Cathy Ferniot reprend le travail après ses vacances. Un collègue lui demande et donne de ses nouvelles et l'informe de l'arrivée d'un nouveau stagiaire. Dans le document B, Jacques présente le nouveau stagiaire à Cathy qui est sa responsable de stage. Dans le dialogue C, deux collègues, Sophie et Arnaud, parlent de Simone, une collègue qui s'est cassé la jambe et est en arrêt maladie. Sophie demande de ses nouvelles. Le document D donne des conseils pour éviter le stress de la rentrée. Ces documents sont à exploiter chronologiquement.

## A Retour de vacances

**Objectif de la séquence :** comprendre un dialogue relatif à la reprise du travail où deux personnes échangent des nouvelles, puis transférer les acquis pour être capable de parler de ses vacances et de tâches à faire.

### ■ Mise en route

- 👁️ Faire observer rapidement la photo ➡ p. 10 (transcription cachée) ou montrer des cartes postales de lieux de vacances. Demander aux apprenants ce qu'elles leur évoquent ou leur demander où ils ont passé leurs dernières vacances, ce qu'ils ont fait et quelles ont été leurs activités de loisirs.

### p. 10 1. Écoutez le dialogue

**Faire écouter** le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

p. 10 **2. Vérifiez votre compréhension ?****■ Compréhension globale**

? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Où sont-elles ? De quoi parlent-elles ? → *Jacques et Cathy sont des collègues de travail. Ils sont au bureau et ils parlent du travail. Ils parlent aussi des vacances, des tâches à effectuer et d'un nouveau stagiaire.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

**■ Compréhension finalisée**

 **Faire lire les items** de l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée) et faire faire l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si nécessaire, si les apprenants ont des difficultés à comprendre.

**CORRIGÉ**

Vrai : 1, 3, 5, 8  
Faux : 2, 4, 7  
On ne sait pas (?) : 6

**Mettre** les réponses en commun et les **faire justifier** au fur et à mesure en demandant les énoncés correspondants dans le dialogue. Faire résumer la situation si nécessaire.

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment Cathy et Jacques demandent et donnent des nouvelles.	Relevez comment Cathy et Jacques décrivent leur travail et leurs vacances.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

p. 11 **3. Retenez** 

**Mettre** les réponses apportées par le groupe en commun et **enrichir** les énoncés en faisant lire les actes de parole proposés ↗ p. 11 dans la rubrique *Retenez*.

 À partir des réponses apportées par le groupe 2, **faire récapituler** toutes les phrases qui contiennent des indicateurs de temps et les écrire au tableau. Faire observer les emplois du présent de l'indicatif et faire conceptualiser : points de grammaire n° 1 (les quatre premiers emplois) et n° 2 (présent continu) ↗ p. 18.

 Faire repérer les énoncés utilisés pour raconter un événement passé (les vacances) et, à partir du corpus constitué, faire observer l'emploi du passé composé. Faire ensuite conceptualiser la formation du passé composé (révision) : point de grammaire n° 3 a et c ↗ p. 18.

**Attirer l'attention** sur les deux énoncés suivants : Tu as passé de bonnes vacances / elle est passée hier. **Faire observer** que certains verbes peuvent se conjuguer avec être et avoir.

p. 11 **4. Communiquez** **1. Retour de vacances.**

 **Mettre** les apprenants par deux et faire **jouer** le jeu de rôles proposé. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas déjà joué ensemble) de jouer la situation devant le groupe.

 Puis **poser** des questions de compréhension au groupe (Quelle sont les nouvelles demandées et données ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

## 2. Un courriel de rentrée : réponse libre.

 Veiller au respect des consignes et au rituel du courriel amical. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

### B Bienvenue

**Objectif de la séquence** : comprendre un dialogue où deux personnes font connaissance et transférer les acquis pour être capable d'accueillir quelqu'un et de faire des présentations.

#### ■ Mise en route

 Faire observer rapidement la photo  p. 12 (transcription cachée). Demander aux apprenants ce que font les personnages, où se passe la scène.

#### p. 12 1. Écoutez le dialogue

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

#### p. 12 2. Vérifiez votre compréhension ?

##### ■ Compréhension globale

 **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? De quoi parlent-elles ? Où sont-elles ? → *Un homme présente un nouveau stagiaire à une collègue. Ils sont dans les bureaux de Tectoma. Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.*

##### ■ Compréhension finalisée

**Faire lire les items** de l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée) et faire faire l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à comprendre.

CORRIGÉ

$1c - 2b - 3c$

**Mettre** les réponses en commun et les **faire justifier** en demandant les énoncés correspondants dans le dialogue. Faire résumer la situation.

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment : – les personnes interpellent ; – les personnes se saluent.	Relevez comment les personnes présentent des relations professionnelles.

**Faire réécouter** le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

#### p. 13 3. Retenez

**Mettre** en commun les réponses apportées par le groupe et **enrichir** les énoncés en faisant lire les actes de parole proposés dans la rubrique *Retenez*  p. 13.

**Demander** aux apprenants comment Cathy désigne son propre bureau et celui du stagiaire.

✂ **Écrire** les réponses au tableau et conceptualiser les pronoms possessifs : point de grammaire n° 6  
 ↗ p. 19.

✂ À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** l'exercice n° 2 p. 20 **Que des solutions !**  
 (corrigé p. 20 de ce guide).

p. 13 **4. Communiquez** 

🗨 Constituer des groupes de trois apprenants et **faire jouer** le jeu de rôles proposé avec la gestuelle appropriée. Les apprenants peuvent se promener par deux dans la classe et présenter une personne à une autre personne au gré des rencontres et en respectant les codes sociaux (cf. **Repères Culturels** ↗ p. 23 du livre de l'élève). Ensuite, demander à des volontaires de jouer la situation devant le groupe.

## C Pause café

**Objectif de la séquence** : comprendre un dialogue sur un événement de la vie quotidienne survenu à une tierce personne (problème de santé). Transférer les acquis pour être capable de participer à une conversation informelle, demander et donner des nouvelles de quelqu'un ou des explications sur un événement de la vie quotidienne.

### ■ Mise en route

🗨 Faire observer rapidement la photo ↗ p. 14 (transcription cachée). Demander aux apprenants ce que font les personnages, où se passe la scène et faire faire des hypothèses sur ce qu'ils peuvent se dire. Demander aux étudiants s'ils boivent un café dans la journée, à quel moment et où ils le boivent, avec qui et de quoi ils parlent.

p. 14 **1. Écoutez le dialogue** 

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants

p. 14 **2. Vérifiez votre compréhension** 

### ■ Compréhension globale

🗨 **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Qui parle ? De qui ? Pourquoi ? → *Deux collègues parlent de Simone qui a eu un accident.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

### ■ Compréhension finalisée

🗨 **Procéder à une nouvelle écoute.** Demander des détails sur l'accident de Simone : Quel type d'accident ? Où cela s'est-il passé ? Comment ? Où est Simone ? Qu'est-ce qu'elle fait maintenant ? Comment va-t-elle ?

**Faire lire le courriel** de *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée).

✍ Demander de quel genre de document il s'agit, qui a écrit, à qui, quel est le ton du courriel, à quel sujet → *Il s'agit d'un courriel amical, entre deux amis ou collègues. Hervé écrit à Sophie pour lui donner des nouvelles de Simone.*

**Faire faire l'activité** après une nouvelle écoute intégrale.

Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à comprendre.

Faire mettre en commun en sous-groupes et procéder à la correction. Faire justifier les réponses en demandant les énoncés correspondants dans le dialogue.

Bonjour Sophie,  
 Je te donne des nouvelles de Simone. **Elle est encore à l'hôpital** (*elle est sortie de l'hôpital*) mais son opération s'est bien passée. Elle a **un bras** (*une jambe*) cassé(e). Elle **marchait sur le quai pour prendre le train** (*descendait du train*) et elle se dépêchait. Elle portait un gros sac, **elle a heurté une valise** (*elle a glissé sur une marche*) et elle est tombée. Elle **commence sa rééducation en mai à Paris**. (*suit une rééducation tous les jours dans une maison de repos et elle rentre en mai à Paris*). C'est ennuyeux parce qu'elle **s'entraînait chaque samedi pour courir le Marathon en avril** (*marchait tous les jours et faisait de la randonnée pendant le week-end*). On ne peut pas la joindre par Internet, mais je lui téléphone de temps en temps. **Elle garde le moral** (*son moral n'est pas terrible*). Si tu peux, appelle-la. Ça lui fera plaisir. Je te contacte à mon retour.  
 Bien cordialement.  
 Hervé

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes (ou quatre groupes) et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment : – Sophie demande des nouvelles de Simone ; – Arnaud donne des nouvelles de Simone ; – Arnaud suggère une action à faire (Quelle suggestion fait Arnaud à Sophie ? / Que suggère Arnaud à Sophie à la fin du dialogue ?).	Relevez comment : – Sophie demande des explications sur l'accident ; – Arnaud décrit l'accident survenu à Simone.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

p. 15

## 3. Retenez

**Mettre** en commun les réponses apportées par les groupes 1 et 2 et **enrichir** les énoncés en faisant lire les actes de parole proposés dans la rubrique *Retenez* ➔ p. 15.

 **Attirer l'attention** des apprenants sur l'emploi du présent « Pour suggérer une action à faire ». Faire conceptualiser : *Si* + présent ➔ impératif : point de grammaire n° 1 ➔ p. 18.

 **Faire lire** le dialogue et le courriel. Demander aux apprenants de relever les énoncés utilisés pour raconter l'accident et les écrire au tableau en les classant.

 **Faire observer** et faire conceptualiser l'emploi des temps au passé : points de grammaire n° 3b, n° 4 et n° 5 ➔ p. 18.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **les exercices n° 3 p. 20 Arrivée du matin et n° 4 p. 20 Incident technique** (corrigés p. 20-21 de ce guide).

Attirer l'attention sur les énoncés suivants et faire observer la place des pronoms compléments.

*On lui a enlevé son plâtre.*

*Téléphone-lui / je lui téléphone.*

*Je l'appelle ce soir / appelle-la.*

*On ne peut pas la joindre.*

 **Demander** ce que remplacent les pronoms personnels compléments et faire trouver la règle avec l'impératif. Attirer l'attention sur les verbes qui s'emploient avec *à* et donner des exemples pour faire trouver la règle : point de grammaire n° 7 ➔ p. 19.

**Ajouter des exemples avec des prépositions :**

Je parle avec mon collègue. ➔ Je parle **avec lui**.

Elle parle souvent de son patron / de Simone. → Elle parle souvent **de lui** / **d'elle**.

Je vais chez mes amis. → Je vais **chez eux**.

Faire observer et faire trouver la règle : après une préposition, on emploie un pronom tonique.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** l'exercice n° 1 p. 20 *Ah, les collègues !* (corrigé p. 20 de ce guide).

p. 17 **PRONONCEZ**

Vous pouvez **faire faire** l'activité de phonétique  p. 17 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, la faire en fin d'unité.

**Faire écouter** une première fois intégralement les énoncés, puis faire écouter les questions une par une et **demandeur** aux apprenants si l'intonation est montante ou descendante.

 Puis, **faire réécouter et répéter** la question en sollicitant les apprenants individuellement. Accompagner la parole d'un geste pour indiquer quand la voix monte ou descend, cela aidera les apprenants à bien repérer l'intonation.

**CORRIGÉ**

1. D - 2. D - 3. M -  
4. M - 5. D - 6. M

p. 15 **4. Communiquez** 

**1. Bonnes et mauvaises nouvelles.**

 **Mettre** les apprenants **par deux** et **attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Puis **poser** des questions de compréhension au groupe (De quel événement s'agit-il ? Qu'est-ce qui est arrivé ? Comment c'est arrivé / ça s'est passé ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

**2. Quelles sont les nouvelles ?**

 **Faire faire** le plan du courriel  p. 14 pour faire observer la structure du texte : formule d'appel (*Bonjour Sophie*), introduction (*je te donne des nouvelles de Simone*), développement (décrire l'accident), salutations.

Veiller au respect des consignes dans la rédaction et au rituel du courriel amical.

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

## **D** Bien réussir sa rentrée

**Objectif de la séquence** : comprendre un article où l'on donne des conseils pour bien réussir quelque chose et transférer les acquis pour être capable de conseiller quelqu'un.

p. 16 **1. Lisez le document** 

Faire **observer** le document. Qu'est-ce que c'est ? → *C'est un article qui donne des conseils* (titre et sous-titre). Demander de décrire le dessin (*un homme arrive au travail en tenue de vacances : short, casquette, sandales*).

Faire procéder à une lecture silencieuse.

## p. 16 2. Vérifiez votre compréhension ?

 **Faire faire** l'activité d'appariement en sous-groupes ou individuellement et mettre en commun. **Faire justifier** les réponses en faisant relever les mots ou expressions clés dans les paragraphes correspondants.

**CORRIGÉ**

a 4 - b 3 - c 9 - d 1 -  
e 7 - f 8 - g 5 - h 6 -  
i 2 - j 10

Demander aux apprenants de relever toutes les expressions utilisées pour donner des conseils.

## p. 17 3. Retenez

**Faire lire** les actes de parole proposés dans la rubrique *Retenez* ↗ p. 17 et faire observer l'emploi de l'impératif : point de grammaire n° 8 ↗ p. 19 (révision de l'impératif).

## p. 17 4. Communiquez

### 1. Dix conseils pour réussir.

 a) **Mettre** les apprenants par petits groupes et leur demander de se mettre d'accord sur le thème qu'ils souhaitent traiter. L'objectif est de faire échanger les apprenants pour aboutir à un produit communicatif : un article donnant des conseils pour le journal de leur entreprise ou de leur université. Veiller à l'emploi de l'expression du conseil. **Demander** ensuite à chaque groupe de présenter ses conseils.

#### b) Des conseils avisés.

 **Mettre** par deux des apprenants qui n'ont pas préparé ensemble. **Faire jouer** la situation en binômes, puis intervertir les rôles afin que chaque apprenant donne à l'autre les conseils préparés en groupe. Ensuite, **demander** à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe.

### 2. Phrases « porte-bonheur ».

 Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible. Encourager les apprenants à faire preuve d'originalité, d'humour dans la rédaction des phrases afin de les stimuler et d'animer la mise en commun. Vous pouvez, bien sûr ensuite, accrocher ces phrases dans la classe avec l'accord des apprenants.

## p. 20 <<< Corrigés des exercices de grammaire >>>

### 1. Ah, les collègues !

Mimi : j'ai d'excellentes relations avec **eux** / je **les** invite / je **leur** téléphone / je **leur** écris

Le discret : j'ai beaucoup de respect pour **eux** / je **leur** parle / je préfère **les** oublier

Jules : je n'ai pas de relations avec **eux** / je **leur** dis bonjour / je ne m'occupe pas d'**eux**

### 2. Que des solutions !

1. le mien – 2. les vôtres – 3. les siennes – 4. la leur – 5. la nôtre

### 3. Arrivée du matin

il a tourné / il a pris / il a trouvé / il a signé / il a relu / il a reposé / il a allumé / il a fait / il a ouvert / il s'est levé / il a fermé / il a mis / il est parti / j'ai bu / j'ai réfléchi.

### 4. Incident technique

« Nous **étions** en réunion dans la salle de conférence et madame Briscard **présentait** le bilan des ventes du mois de juin. Tout à coup, on a **entendu** un bruit bizarre et la lumière **s'est éteinte**. Alors, nous

nous **sommes retrouvés** dans le noir. Très vite, M. Raymond **s'est levé** et il **est sorti** de la salle. Dans le couloir, il y **avait** encore de la lumière.  
Il **a pris** son téléphone portable et **a appelé** le technicien qui se **trouvait** au dernier étage. »

p. 21 **Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>>**

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

### 1. Compréhension écrite

Forum [www.lapecheautravail.com](http://www.lapecheautravail.com).

Faire justifier les réponses en faisant relever les énoncés correspondants dans les messages lors de la correction.

### 2. Compréhension orale

Dans une entreprise.

- 1) Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes.
- 2) Faire une première écoute intégrale des témoignages.
- 3) Faire une nouvelle écoute séquentielle et procéder à la correction après chaque réponse. Faire justifier la réponse. Procéder à une nouvelle écoute si nécessaire.

## p. 22 **REPÈRES PROFESSIONNELS**

**Objectif** : faire prendre connaissance des spécificités relatives aux conditions de travail en France et notamment aux congés et faire interagir les apprenants en comparant avec ce qui se pratique dans leur pays.

### Les congés en France

 **Faire lire** le texte et apporter des explications si nécessaire (cf. *Pour vous aider* ci-après).

**Demander** de répondre aux questions interculturelles (encadré vert). Si la classe est culturellement hétérogène et les apprenants nombreux, il est bien sûr possible de constituer des groupes.

Pour prolonger l'activité, vous pouvez aussi proposer un calendrier et faire trouver les 11 jours fériés en France (cf. *Repères Culturels* p. 33-34 de ce guide). Cette information peut être importante pour un public professionnel qui a besoin d'avoir des contacts avec des Français dans le cadre du travail.

### **Pour vous aider**

#### Le congé annuel

Les traditionnelles semaines de **congés payés** (cf. *Repères Culturels* p. 33 de ce guide) ne sont pas les seules qui permettent de s'absenter de son lieu de travail. Se former, veiller sur ses enfants, créer son entreprise, prendre une année sabbatique... autant d'occasions de congés légaux et réglementés par le code du travail français.

#### Le congé individuel de formation (CIF)

Le CIF peut permettre à un salarié de se cultiver, de changer d'activité, d'accéder à des responsabilités associatives ou sociales, de suivre à son initiative une formation longue (souvent d'un an) qui n'a pas forcément un rapport avec son activité professionnelle. Pour en bénéficier, le salarié doit remplir certaines conditions et présenter sa demande à l'employeur. Le salarié peut bénéficier, également sous certaines conditions, d'une prise en charge de sa rémunération.

Une condition d'ancienneté est nécessaire : 24 mois consécutifs ou non en tant que salarié dont 12 mois dans l'entreprise (36 mois dans les entreprises artisanales de moins de 10 salariés). Un délai de six mois entre deux CIF doit être respecté.

## Le congé sabbatique

Pour faire une pause dans sa vie professionnelle ou mener à bien un projet personnel, un salarié français peut demander un congé sabbatique.

Ce congé, non rémunéré, peut être accordé à tout salarié qui justifie, à la date de départ en congé, d'une ancienneté dans l'entreprise d'au moins 36 mois consécutifs ou non, et de 6 années d'activité professionnelle. La durée peut aller de 6 mois à 11 mois.

Le salarié a le droit de travailler pendant cette période, à condition de ne pas faire concurrence à son employeur. À l'issue du congé, il est réintégré à son poste ou à un poste équivalent.

## Le congé de maternité

Créé en 1909, le congé de maternité peut être plus ou moins long, selon l'état de santé de la mère ou le nombre d'enfants. La durée du congé est de 8 semaines.

## Le congé parental d'éducation

À la suite d'une naissance ou de l'adoption d'un enfant de moins de 16 ans, tout(e) salarié(e) peut bénéficier d'un congé parental d'éducation non rémunéré, d'une durée d'un an maximum, lui permettant d'interrompre ou de réduire son activité professionnelle pour élever son enfant.

## Autres types de congés

**Le congé solidaire** a pour but de soutenir des actions de développement technique, pédagogique ou matériel, dans des pays du Tiers-Monde ou en France. Les opérations sont placées sous la responsabilité d'organisations non gouvernementales (ONG). Les missions peuvent durer de 15 jours à 2 mois, en fonction de la destination et du type de projet. Elles s'articulent autour de quatre axes : former des adultes (en informatique, comptabilité, gestion, couture, etc.), animer des ateliers socio-éducatifs, culturels ou sportifs en faveur des jeunes (lecture, photographie, danse, etc.), aider à la création de micro-structures (appui technique, suivi administratif, etc.), soutenir les associations de migrants en France (formation des jeunes, etc.). Le congé solidaire peut être financé, en partie ou en totalité, par l'entreprise, par une fondation, par le comité d'entreprise ou encore par la formation professionnelle.

**Un congé pour créer son entreprise** : ce congé sans solde peut aller d'un an à deux ans. Pour en bénéficier, il faut être salarié et justifier d'une ancienneté d'au moins vingt-quatre mois, consécutifs ou non dans l'entreprise.

 Pour plus d'infos sur les différents types de congés, vous pouvez consulter le site : [www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr)

## C'est la rentrée

-  **Faire observer** le dessin et faire faire des hypothèses (*un homme est assis à son bureau sous un parapluie qui le protège de la pluie, des factures et des feuilles d'impôts*).  
**Faire lire** le texte, puis constituer des groupes de trois apprenants.

### CAS PRATIQUE

Faire rédiger un questionnaire pour effectuer un sondage (voir questions du cas pratique) et demander ensuite aux apprenants de se déplacer pour poser les questions. Un rapporteur par groupe présente les résultats du sondage. On peut aussi prolonger l'activité en demandant quel est le mois préféré des apprenants et pour quelles raisons.

-  En France, septembre est le mois de la rentrée. L'école et les lycées rouvrent leurs portes en septembre après les deux mois de congés scolaires d'été (juillet et août). Les Français reprennent le travail, car la plupart prennent généralement leurs vacances en juillet ou en août. Par ailleurs, de nombreuses

entreprises ferment en août. Septembre est le mois où les familles françaises ont de grosses dépenses : fournitures scolaires, habillement des enfants, inscriptions aux différentes activités de loisirs et paiement du solde des impôts.

Les impôts sur le revenu sont payables par tiers provisionnel (en trois fois). Le dernier tiers (le solde des impôts) est généralement payable vers la mi-septembre, mais le paiement peut être mensualisé à la demande du contribuable (celui qui paie des impôts).

L'été se termine, les journées raccourcissent et le temps est plus frais et humide : c'est pourquoi septembre est le mois que les Français n'aiment pas selon les sondages.

p. 23

## REPÈRES CULTURELS

**Objectif :** faire prendre connaissance des codes sociaux de salutations et du vouvoiement pour réussir pleinement une première prise de contact.

### Manières d'être

-  **Faire lire** le texte et demander aux apprenants qui ils saluent et comment ils saluent au bureau ou dans un lieu public.
-  Ensuite, mettre les apprenants en sous-groupes et les **faire réagir** au cas pratique. Mettre en commun.

#### CAS PRATIQUE

Le cas proposé est un cas réel et vécu. Il est intéressant car il illustre la représentation stéréotypée que l'on peut avoir de l'autre culture. Cette vendeuse a l'image des Français qui se font fréquemment la bise et, contente de la vente qu'elle venait de conclure, elle a voulu faire plaisir aux clients et a proposé de les embrasser. Cette maladresse est due à l'image stéréotypée qu'elle a des Français. Certes, les Français, et surtout les Françaises ou les jeunes, se font la bise plus facilement, mais dans leurs relations amicales. Elle aurait dû se contenter d'un merci ou éventuellement d'une poignée de main en raccourçant ses clients.

### Pour vous aider

#### Comment saluer ?

Contrairement à certaines cultures, où l'on ne se salue que si l'on se connaît ou si l'on est présenté, il y a des lieux et des situations en France où il est poli de dire « bonjour » ou « au revoir ». Selon une enquête sur la politesse au bureau, les Britanniques et les Américains arrivent en tête des personnes les plus sensibles au manque de politesse sur le lieu de travail, devant les Japonais, pourtant considérés comme plus stricts en matière de code de conduite au travail. Parmi les signes d'impolitesse reconnus internationalement comme les plus insupportables, on trouve le fait de ne dire ni bonjour ni au revoir, ne pas servir à boire aux visiteurs et répondre à ses appels sur son portable en plein rendez-vous. En revanche, le juron n'est pas considéré comme un problème grave dans les pays anglo-saxons, contrairement au Japon et au Moyen-Orient.

#### Tu ou vous ?

L'utilisation du « tu » dans les entreprises françaises se répand, influencée par le modèle anglo-saxon de management horizontal qui considère que tout le monde doit être mis sur un pied d'égalité. Les diplômés d'une même grande école, par exemple, se lancent des « tu » même s'ils ne se connaissent pas pour montrer qu'ils appartiennent à la même caste. L'emploi du « tu » signifie que l'on a réussi le même parcours, que l'on appartient au même monde. Le tutoiement dans le cadre du travail est un point important des codes d'entreprise. Il s'agit d'un rituel de la relation. Mais attention : le tutoiement avec un supérieur hiérarchique est toujours demandé par ce dernier. Le collaborateur ne le proposera jamais : c'est une règle de base.

# UNITÉ 2 CHANGEMENT DE VIE

## Vous allez vous entraîner à :

- expliquer le déroulement d'un plan d'action / d'une programmation
- échanger en réunion : annoncer l'ordre du jour / donner / garder la parole / conclure
- informer sur les conditions de travail
- informer d'une possibilité
- décrire une situation hypothétique ou imaginaire
- informer de projets en cours d'élaboration

## Pour être capable :

- de participer de manière simple et ponctuelle à une réunion sur un plan d'action
- d'échanger sur des conditions de travail
- de discuter d'un projet

## Vous allez utiliser :

- le futur proche
- le futur simple
- le conditionnel présent de politesse et de l'imaginaire
- l'hypothèse : *si* + présent / *si* + imparfait
- les verbes pronominaux réciproques

## SITUATIONS

Le thème de l'unité porte sur des changements de vie suite à une expatriation et à une délocalisation. Dans le document A, des cadres d'une entreprise échangent en réunion à propos d'un plan d'expatriation du personnel pour la nouvelle usine de Singapour. Le document B est une page de forum sur Internet sur les contrats de travail. Des personnes apportent leurs témoignages sur leurs conditions d'expatriation à Nathalie, une Belge à qui l'on propose un poste en France. Le document C fait suite au document A : deux collègues échangent sur la possibilité d'une expatriation à Singapour. Le document D est un article de presse qui relate un projet en cours de délocalisation d'une fabrique de meubles en Roumanie.

## A Appel à candidatures

**Objectif de la séquence :** comprendre des échanges en réunion sur un plan d'action ou une programmation et transférer les acquis pour être capable de participer simplement et ponctuellement à une réunion.

### ■ Mise en route

 Lire le titre du document et **faire observer** rapidement la photo  p. 26 (transcription cachée). **Demander** aux apprenants de faire des hypothèses sur la relation entre le titre et la photo (s'ils connaissent le symbole de la ville de Singapour). Dans le cas contraire, leur dire ce que représente la photo et leur faire faire des hypothèses en relation avec le titre de la séquence. → *On recherche des candidats pour partir à Singapour.*

La photo représente le Merlion, l'emblème de Singapour, ville-état située aux confins de la Malaisie. Cette statue à tête de lion et au corps de poisson se trouve à l'embouchure du fleuve Singapour, et à proximité du quartier des affaires.

### p. 26 1. Écoutez le dialogue

**Faire écouter** le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

p. 26

## 2. Vérifiez votre compréhension ?

### ■ Compréhension globale

- ? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Quelles peuvent être leurs fonctions dans l'entreprise ? Où sont-elles ? De quoi parlent-elles ? → *Il y a quatre personnes qui sont en réunion, deux hommes et deux femmes (M. Moraud est le directeur général et Mme Arnoux est la directrice des ressources humaines). La scène se passe dans une entreprise, une salle de réunion. L'objet de la réunion concerne l'expatriation du personnel dans la nouvelle usine de Singapour.*  
Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

### ■ Compréhension finalisée

-  **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée) et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à remplir la fiche.  
**Mettre** les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

<b>CORRIGÉ</b>	Lieu d'expatriation :	<i>Singapour</i>
	Plan d'action :	<ul style="list-style-type: none"> <li>– lancer l'appel à candidatures pour les postes à pourvoir</li> <li>– organiser une réunion d'information pour le personnel</li> <li>– recevoir les candidats au départ pour des entretiens individuels</li> </ul>
	Nombre de postes proposés :	<i>une vingtaine (vingt environ)</i>
	Avantages proposés :	<ul style="list-style-type: none"> <li>– prime d'installation</li> <li>– prise en charge des frais de déménagement</li> <li>– prise en charge des frais de logement</li> <li>– prise en charge des frais de scolarité</li> </ul>

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment : – on annonce l'ordre du jour ; – on donne la parole à quelqu'un ; – on conclut.	Relevez comment : – on prend la parole ; – on garde la parole.

**Faire réécouter** le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

p. 27

## 3. Retenez

-  À partir des réponses apportées par le groupe 1, faire repérer les indicateurs de temps et les écrire au tableau. **Faire observer** les emplois du futur et faire conceptualiser : points de grammaires n<sup>os</sup> 1, 2 et 3 ↗ p. 34 (révision du futur).

-  À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 1 p. 36 Une note de plus** (corrigé p. 32 de ce guide).

**Faire lire** la transcription du dialogue et faire relever les mots qui permettent d'organiser le discours et de hiérarchiser les informations. Préciser qu'on les appelle les articulateurs du discours.

**Demander** comment M. Moraud explique le déroulement de la réunion et comment Mme Arnoux explique les étapes du plan d'action.

**Mettre** en commun les réponses apportées par le groupe et **enrichir** les énoncés en faisant lire les actes de parole proposés dans la rubrique *Retenez* ➤ p. 27 : « Pour expliquer le déroulement d'un plan action / d'une programmation ».

p. 35 **PRONONCEZ**

Vous pouvez faire faire l'activité de phonétique n°1 ➤ p. 35 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, la faire en fin d'unité.

- ☞ **Faire écouter** une première fois intégralement les énoncés, puis les faire écouter un par un et **demandeur** aux apprenants si l'on entend le son [s]. Faire réécouter et **faire répéter** chaque énoncé en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire. Faire trouver la règle en fin d'exercice.

**CORRIGÉ**

**Le son [s] final de six et dix**

*La lettre « x » se prononce : 1, 3 (Pourquoi dix ?)*

*La lettre « x » ne se prononce pas : 2, 3 (six ordinateurs : on entend la liaison), 4*

*La lettre « x » des chiffres six et dix se prononce [s] seulement si le chiffre est seul, c'est-à-dire non suivi d'un nom. Dans les autres cas, elle ne se prononce pas.*

p. 27 **4. Communiquez** 

**1. Un plan d'action.**

**Étape n° 1**

- ☞ **Constituer** des groupes de trois apprenants. Leur demander de se mettre d'accord sur un plan d'action avec plusieurs étapes. Leur demander de définir les étapes.

**PROPOSITION DE CORRIGÉ**

**Plan de réorganisation du service commercial**

*Pour rendre le service plus performant :*

- passer d'une organisation géographique à une organisation par type de client
- étudier chaque type de client
- organiser une réunion d'information pour le personnel du service
- faire passer des entretiens individuels aux commerciaux
- nommer les responsables
- définir le budget, la date de mise en œuvre
- lancer la réorganisation
- informer les clients

**Programme de formation**

- faire une enquête auprès du personnel pour connaître les besoins en formation
- analyser les résultats de l'enquête
- décider des formations
- contacter un formateur / un organisme de formation
- lancer un appel de candidatures
- sélectionner les candidatures
- communiquer la liste du personnel retenu
- lancer les convocations

**Étape n° 2**

- ☞ **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé par groupes de trois. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées. Ensuite, demander à trois volontaires (dont un apprenant pour le rôle 3 qui n'a pas préparé avec les deux autres) de jouer la situation devant le groupe. Puis **poser** des questions de compréhension au groupe

(De quel plan d'action s'agit-il ? Quel est l'ordre du jour de la réunion ? Comment va se dérouler la réunion ? Quelles sont les étapes du plan d'action ? Quelles sont les précisions demandées ? Quelles sont les précisions apportées ?). Faire passer un ou plusieurs autres groupes selon le temps disponible et procéder de la même façon.

## 2. Un courriel d'information.



Faire prendre appui sur les étapes du plan d'action choisi (activité 1).

Veiller à l'emploi des articulateurs logiques pour expliquer la chronologie du plan d'action, au respect des consignes et au rituel du courriel. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

PROPOSITION DE CORRIGÉ

Bonjour X,  
Voici les informations sur ... / un rapide compte rendu de la réunion sur le plan d'expatriation / la réorganisation du service / la formation du personnel.  
D'abord, M. / Mme ... a annoncé l'ordre du jour.  
Après / Ensuite, M. / Mme ... a pris la parole. Il / Elle a expliqué le déroulement du plan d'action :  
Premièrement ... / Deuxièmement ... . Pour finir / Pour conclure / Enfin ... .  
Si tu veux / vous voulez plus de précisions, appelle-moi / appelez-moi.  
Bien cordialement

## B Expatblog

**Objectif de la séquence :** comprendre les messages d'un forum Internet sur les conditions d'expatriation en France. Puis transférer les acquis pour être capable de s'informer et d'informer sur des conditions de travail.

### p. 28 1. Lisez le document

Faire identifier le document et faire procéder à une lecture silencieuse.

### p. 28 2. Vérifiez votre compréhension ?

1. **Faire faire** l'activité en sous-groupes ou individuellement, puis mettre en commun. **Faire justifier** les réponses et demander (ou apporter si nécessaire) des explications au fur et à mesure du remplissage du tableau pour s'assurer de la bonne compréhension des termes et élucider les notions difficiles (cf. *Repères Culturels* p. 32-34 de ce guide).

CORRIGÉ

1.

Types de contrat de travail	– Contrat à durée déterminée (CDD) – Contrat à durée indéterminée (CDI)
Congés payés	Cinq semaines de congés payés et des jours de RTT*
Nombre de jours fériés	Onze jours fériés
Autre avantage	Ticket-Restaurant** pour le déjeuner

\* RTT : voir *Repères Culturels* p. 34 de ce guide.

\*\* Tickets-Restaurant : ce sont des tickets ou des chèques qui permettent de payer tout ou partie du prix d'un repas. Ils sont achetés par l'employeur qui prend à sa charge 50 % à 60 % du coût du ticket. C'est un complément de rémunération. Ces tickets ou chèques-restaurants sont acceptés dans un grand nombre de restaurants, bistros, boulangeries, traiteurs, etc.

**CORRIGÉ**

2. Ken a seulement quatre semaines de congés payés mais il bénéficie du même nombre de jours fériés que les Français. Il touche une indemnité de 1 300 € pour payer son loyer et sa société lui paye un voyage annuel pour retourner chez lui. Il n'a pas d'horaire car il est cadre.

### Prolongement pédagogique

Vous pouvez prolonger l'activité de compréhension écrite en demandant de chercher sur Internet des informations sur les Tickets-Restaurant : [www.ticketrestaurant.fr](http://www.ticketrestaurant.fr). Demander quels sont les avantages pour l'employeur et l'employé. Vous pouvez aussi faire faire une simulation d'achat sur ce site selon le profil et l'intérêt des apprenants.

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment les internautes demandent des informations.	Relevez comment les internautes informent d'une possibilité.

### p. 29 **3. Retenez**

 **Faire lire** les actes de parole proposés dans la rubrique *Retenez* ↗ p. 29 : « Pour demander des informations » et faire observer l'emploi du conditionnel : point de grammaire n° 4 ↗ p. 34 (pour s'informer, demander poliment).

 Puis **faire lire** les actes de parole proposés dans la rubrique *Retenez* ↗ p. 29 : « Pour informer d'une possibilité » et faire observer l'emploi du conditionnel : point de grammaire n° 5 ↗ p. 35 (pour exprimer une possibilité, une hypothèse probable sur le présent).

### p. 29 **4. Communiquez**

#### 1. Forum Internet.

 **Faire réutiliser** les expressions pour demander des informations.  
**Variante** : l'activité peut être faite sous forme de forum, dans la classe ou sur Internet, selon le matériel dont vous disposez. Un apprenant pose des questions et d'autres apprenants répondent. Cette activité peut se faire individuellement à la maison ou en classe selon le temps disponible.

#### 2. Expatriation.

 **Mettre** les apprenants par deux et **faire jouer** la situation en binômes après répartition des rôles. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (Quelles sont les informations demandées et données ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

## **C** Avec des si...

**Objectif de la séquence** : comprendre un dialogue sur un projet d'expatriation et transférer les acquis pour être capable d'échanger sur une situation hypothétique, un projet.

## ■ Mise en route

-  Faire observer la photo du haut  p. 24 et demander ce qu'on voit (*la terrasse d'un bistrot, d'une brasserie ou d'un restaurant « Au père tranquille » l'été ou au printemps car les personnes sont habillées légèrement*). On peut demander aux apprenants s'ils aiment / ont l'habitude de s'attarder à la terrasse d'un café, d'un bistrot. À quel moment ? Avec qui ?

### p. 30 1. Écoutez le dialogue

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### p. 30 2. Vérifiez votre compréhension

#### ■ Compréhension globale

-  **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Qui parle ? À qui ? De quoi ? → *Deux collègues, Marc et Anne, parlent du départ possible de cette dernière qui a posé sa candidature pour un poste à Singapour.*  
Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

#### ■ Compréhension finalisée

-  **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée). S'assurer de la bonne compréhension des items (notamment : une *promotion* dans le sens de *poste plus important*) et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à remplir le tableau.

**CORRIGÉ**

Vrai : 1, 2, 7, 8  
Faux : 5, 6  
On ne sait pas (?) : 3, 4

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment on décrit : – une possibilité ; – une situation hypothétique.	Relevez comment on décrit une situation imaginaire.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Écrire les énoncés au tableau.

### p. 31 3. Retenez

-  On pourra faire lire les actes de parole  p. 31. **Faire observer** les emplois du conditionnel et faire conceptualiser : points de grammaire n° 5  p. 35 (pour parler d'une hypothèse probable sur le futur et pour parler d'une hypothèse irréaliste) et n° 4  p. 34 (pour évoquer des faits éventuels, une situation imaginaire). Récapituler les emplois de l'hypothèse.

-  À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **les exercices n° 2 p. 36 Question de savoir-vivre et n° 3 p. 36 Hypothèse au bureau** (corrigés p. 32 de ce guide).

p. 35 **PRONONCEZ**

Il s'agit de vérifier que les apprenants entendent bien la différence entre l'imparfait et le conditionnel. Vous pouvez faire faire l'activité de phonétique n° 2 p. 35 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, la faire en fin d'unité.

- ☞ **Faire prendre** connaissance de l'activité. Procéder à une première écoute intégrale, puis faire écouter chaque item individuellement. Chaque apprenant souligne la phrase qu'il entend. Ensuite, faire réécouter les énoncés et **demander** aux apprenants la phrase qu'ils entendent. **Faire répéter** l'énoncé en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire. Enfin, faire répéter toutes les phrases proposées dans l'exercice (y compris celles qui ne sont pas enregistrées) afin de s'assurer de la bonne prononciation des deux temps.

**CORRIGÉ**

1. a) imparfait.
2. b) conditionnel.
3. b) conditionnel.
4. a) imparfait.
5. b) conditionnel, imparfait.

p. 31 **4. Communiquez** 

### 1. Projet de voyage.

- ☞ Mettre les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (De quels projets de voyage s'agit-il ? Qu'est-ce que les personnes aimeraient faire, voir, visiter ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

### 2. Projet de rêve : réponse libre.

- ✍ Veiller à l'emploi du conditionnel pour décrire une situation hypothétique, au respect des consignes et au rituel du courriel amical. Encourager les apprenants à faire preuve d'imagination, à envisager des changements de vie radicaux.

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

## **D** Dernière nouvelle

**Objectif de la séquence** : comprendre un article de la presse économique et transférer les acquis pour être capable d'échanger sur un projet en cours d'élaboration et sur l'environnement économique.

p. 32 **1. Lisez le document** 

- ☞ Faire observer le document : Qu'est-ce que c'est ? Qui a rédigé l'article ? À quel sujet ? → C'est un article de presse écrit par un journaliste correspondant en Roumanie sur une usine de menuiserie (photo).

Faire procéder à une lecture silencieuse.

p. 32 **2. Vérifiez votre compréhension ?**

**Faire lire** la fiche de renseignements de l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée) et **faire faire** l'activité en binômes ou individuellement, puis mettre en commun. S'assurer de la bonne compréhension des termes au fur et à mesure du remplissage de la fiche.

<b>CORRIGÉ</b>	<b>Fiche de renseignements</b>
	• Nom de l'entreprise : <i>Meuble tout</i>
	• Activité de l'entreprise : <i>fabrication de meubles</i>
	• Projet envisagé : <i>délocalisation d'une partie de la fabrication en Roumanie</i>
	• Motif du projet : <i>réduire les coûts de production pour faire face à la concurrence</i>
	• Avantages offerts par la Roumanie : <i>des terrains à des conditions avantageuses et une main-d'œuvre qualifiée</i>
	• Fonctions du personnel français expatrié : <i>former le personnel local aux nouvelles techniques et les encadrer</i>
• Date prévue du début des travaux de l'usine : <i>dans deux mois</i>	
• Action envisagée par le personnel sur le site français : <i>une grève</i>	

Faire relire l'article et demander aux apprenants de souligner tous les énoncés qui informent du projet en cours d'élaboration.

p. 33 **3. Retenez** 

 **Faire lire** les actes de parole proposés dans la rubrique *Retenez* ↗ p. 33. Demander et faire observer l'emploi du conditionnel : point de grammaire n° 4 ↗ p. 34 « Pour parler d'un projet en cours d'élaboration ». **Récapituler** les emplois du conditionnel présent.

 **Demander** ensuite de relire l'article et de repérer quelles sont les actions futures et sûres envisagées dans les prochains jours : *Des architectes français et roumains se rencontreront dans les prochains jours sur le site. Les dirigeants de Meuble tout et les représentants roumains se réuniront demain pour arriver à un accord et se retrouveront sur le site français dans les semaines qui arrivent.*

**Faire observer** l'emploi des verbes pronominaux réciproques : point de grammaire n° 6 ↗ p. 35.

p. 33 **4. Communiquez** **1. On pourrait changer les choses : réponse libre.**

 Veiller à ce que les consignes soient bien respectées : adéquation énonciative de la production, respect des consignes, rituel du document (il s'agit ici d'un court article, on attend donc un titre et un style journalistique), capacité à s'adresser aux lecteurs, utilisation du conditionnel pour formuler et décrire un projet éventuel.

Encourager les apprenants à faire preuve d'inventivité, d'audace dans l'élaboration de leur projet.

Cette activité peut se faire individuellement à la maison ou en classe en petits groupes sur un projet choisi selon le temps disponible.

**2. Projet professionnel.**

 **Mettre** les apprenants par deux, laisser un temps de préparation et **faire jouer** le jeu proposé en binômes. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe.

Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (De quel projet professionnel s'agit-il ? Pourquoi ce choix ? Qu'est-ce que ça leur apporterait ? Comment les apprenants envisagent-ils de faire ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

p. 36 <<< **Corrigés des exercices de grammaire** >>>

## 1. Une note de plus

1. va mettre → mettra, va accompagner → accompagnera, va remplacer → remplacera
2. vont fonctionner → fonctionneront, vont recevoir → recevront
3. vont déménager → déménageront, vont venir → viendront
4. va être disponible → sera disponible, vont avoir accès → auront accès, vont pouvoir → pourront
5. va se tenir → se tiendra

## 2. Question de savoir-vivre

- a) 4 (inacceptable), 2 (inacceptable), 1 (inacceptable), 7 (acceptable), 6 (acceptable), 5 (acceptable), 3 (acceptable)  
 b) 4 (inacceptable), 6 (inacceptable), 5 (acceptable), 1 (acceptable), 3 (acceptable), 2 (acceptable), 7 (acceptable)

## 3. Hypothèse au bureau

1 e – 2 d – 3 b – 4 c – 5 g – 6 a – 7 f

p. 37 **Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>>**

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

### 1. Compréhension écrite

#### Une expatriation réussie.

Vous pouvez compléter l'activité de compréhension écrite après le remplissage de la fiche d'identité en demandant si François Capurro apprécie de travailler dans le pays d'expatriation, pourquoi et quels sont ses projets professionnels.

### 2. Compréhension orale

#### En réunion.

- 1) Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes.
- 2) Faire une première écoute intégrale des monologues.
- 3) Faire une nouvelle écoute séquentielle et procéder à la correction après chaque réponse. Faire justifier la réponse. Procéder à une nouvelle écoute si nécessaire.

p. 38 **REPÈRES CULTURELS**

**Objectif :** faire prendre connaissance des spécificités relatives aux conditions de travail en France (suite) et localiser les pays d'expatriation des Français afin de familiariser les apprenants avec les aspects pratiques de la culture d'entreprise française.

### Travailler en France

-  Faire lire le texte et demander aux apprenants de comparer avec les spécificités de leur pays. Les faire interagir en posant des questions : Est-il facile de trouver du travail dans leur pays ? Un étudiant peut-il travailler facilement ou doit-il avoir une autorisation administrative ? Quel genre de petits boulots peut-il trouver ? Qu'en est-il quand on veut travailler dans leur pays ? Quand on veut créer

une entreprise ? Quels sont les secteurs où il y a le plus de main-d'œuvre ? Quels sont ceux qui recrutent le plus ? Dans quel secteur un étranger peut-il trouver le plus facilement du travail ? Quels sont les contrats de travail existants dans leur pays ?

## **i** Pour vous aider

### **Autorisation de travail et titre de séjour**

D'une manière générale, les ressortissants de l'Union européenne et les Suisses peuvent librement travailler en France. Un étranger ne peut pas avoir une activité salariée en France sans avoir obtenu avant un titre de séjour : une carte de séjour temporaire valable un an au plus ou une carte de résident valable 10 ans.

Les étudiants provenant d'un pays de l'Union européenne peuvent travailler en France sans aucune restriction. Les étudiants d'un pays hors Union européenne, qui ont un visa étudiant de court séjour portant la mention « dispense de titre de séjour », doivent demander une autorisation provisoire de travail auprès de la DDTEFP (Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle).

### **La population active**

Elle comprend l'ensemble des personnes qui ont un emploi (population active occupée) et les demandeurs d'emploi ou chômeurs (population active inoccupée). Près de 20 % de la population active en France travaillent pour l'État (fonctionnaires et employés des services publics), soit un salarié sur cinq.

**Les petites et moyennes entreprises** sont les plus nombreuses en France.

Les Très Petites Entreprises ou TPE comptent moins de 20 salariés. Elles constituent un sous-ensemble des PME, « Petites et Moyennes Entreprises » de moins de 250 salariés. Ces très petites entreprises développent leurs activités dans les secteurs du bâtiment et des travaux publics, du commerce, des industries agricoles et alimentaires et des services à la personne qui sont en plein développement. La Commission européenne distingue la « petite entreprise » (moins de 50 personnes, un CA de 7 millions d'euros maximum) et la « micro-entreprise » (moins de 10 salariés).

### **Les contrats de travail**

– Le **contrat à durée indéterminée** (CDI) est la forme normale du contrat de travail. Il doit indiquer la date d'embauche, l'emploi occupé, le lieu et le temps de travail, le montant du salaire, la durée de la période d'essai et celle des congés payés. En France, il est admis que le premier bulletin de salaire fasse office de contrat, sauf pour les contrats à durée déterminée ou à temps partiel.

– Le **contrat à durée déterminée** (CDD) est un contrat de travail pour lequel un employeur recrute un salarié pour une durée déterminée. Il n'est possible que pour l'exécution d'une tâche précise et temporaire.

### **Le congé annuel**

Tous les salariés ont droit à des **congés payés** à condition d'avoir travaillé pendant au moins un mois chez le même employeur pendant la période dite « de référence » qui s'étend du 1<sup>er</sup> juin au 31 mai. Le nombre de jours de congés est proportionnel au temps de travail effectué : 2,5 jours ouvrables de congés payés par mois travaillé, c'est-à-dire 30 jours ouvrables (= de travail) de repos pour une année complète de travail (5 semaines). La cinquième semaine ne peut pas être accolée au congé principal.

Le salarié ne peut pas prendre ses congés quand il le souhaite mais il peut proposer des dates : c'est l'employeur qui décide des départs en congés. La loi impose que le congé principal – au moins 12 jours ouvrables continus – soit pris entre le 1<sup>er</sup> mai et le 1<sup>er</sup> octobre.

Pour fixer l'ordre des départs en vacances, l'employeur doit tenir compte de la situation de famille du salarié et de son ancienneté dans l'entreprise. L'employeur peut également décider de fermer l'entreprise durant toute la durée des congés annuels.

Les Français bénéficient de **11 jours fériés** : 1<sup>er</sup> janvier (Jour de l'An), lundi de Pâques, 1<sup>er</sup> mai (Fête du Travail), jeudi de l'Ascension, 8 mai (Victoire de 1945), lundi de Pentecôte, 14 juillet (Fête nationale), 15 août (Fête de l'Assomption), 1<sup>er</sup> novembre (la Toussaint), 11 novembre (Armistice de 1918), 25 décembre (Noël). Seul le 1<sup>er</sup> mai est considéré comme devant être légalement obligatoirement chômé (on ne travaille pas) et payé.

L'employeur décide des **ponts**. Il peut accorder gratuitement à ses salariés une journée (vendredi ou lundi) entre un week-end et un jour férié ou leur demander de la rattraper, mais il ne peut compter cette journée dans les congés payés.

Enfin, tout salarié français est tenu de travailler gratuitement une journée pour financer l'autonomie des personnes âgées et handicapées. Cette **journée de Solidarité** peut être effectuée sur n'importe quel jour férié anciennement chômé, ou compensée par l'abandon d'un jour de **RTT** (réduction du temps de travail) : jour de repos attribué au salarié en compensation d'une durée du travail supérieure à 35 heures hebdomadaires.

La durée légale du travail est fixée à 35 heures, c'est le **temps plein**. Ce n'est ni un minimum (les salariés peuvent **travailler à mi-temps** ou à **temps partiel**), ni un maximum : c'est une durée de référence à partir de laquelle les heures supplémentaires et le chômage partiel sont calculés. Dans l'hôtellerie et la restauration, s'applique une durée de travail supérieure (39 heures).

 Pour plus d'informations, des fiches pratiques (dans la rubrique : Informations pratiques) sont disponibles sur le site : [www.travail.gouv.fr](http://www.travail.gouv.fr)

### **Expatriés : les pays préférés des Français**

 **Faire observer** la carte  p. 38 et demander aux apprenants s'ils connaissent des Français établis dans leurs pays, ce qu'ils y font, pour quelles entreprises ils travaillent, quelles sont les entreprises françaises implantées dans leurs pays, quelle est leur activité.

Ensuite, demander aux apprenants de répondre aux questions interculturelles (encadré rouge).

#### **CAS PRATIQUE**

Constituer des groupes de trois apprenants et faire rédiger un questionnaire pour effectuer un sondage (cf. questions du cas pratique). Demander ensuite aux apprenants de se déplacer pour poser les questions. Un rapporteur présente les résultats du sondage.

 **La DGTPE** (Direction Générale du Trésor et de la Politique Économique), dépendant du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, diffuse, à travers les sites des Missions Économiques (ME), des listes d'entreprises françaises établies à l'étranger :

 [www.dree.org/me](http://www.dree.org/me) ou saisissez l'adresse [www.dree.org/](http://www.dree.org/) suivie du nom du pays qui vous intéresse (par exemple : [www.dree.org/canada](http://www.dree.org/canada)).

Par ailleurs, la DGTPE diffuse sur son site et ceux des Missions Économiques, de nombreuses fiches sur les marchés extérieurs et la présence française à l'étranger. Ces renseignements peuvent être très précieux pour vos apprenants et peuvent faire l'objet d'activités complémentaires.

p. 39

### **REPÈRES PROFESSIONNELS**

**Objectif** : décoder un bulletin de paie français afin de familiariser les apprenants avec des aspects pratiques du travail en France.

#### **Le bulletin de paie des Français**

 **Faire prendre connaissance** du document. Vous pouvez aussi proposer une activité de compréhension écrite à partir de ce document : photocopier le bulletin de paie et donner les rubriques dans le désordre pour faire faire un exercice d'appariement : faire retrouver la partie du bulletin de paie qui correspond à la rubrique.

Ensuite, **demandez** aux apprenants de répondre aux questions interculturelles (encadré rouge).

## Pour vous aider

Le **bulletin de paie** est un document remis par l'employeur lors du paiement de la rémunération aux salariés. Le **salaire brut** est le montant stipulé dans le contrat de travail avant déduction des prélèvements obligatoires (voir ci-dessous). Le mode de paiement y est indiqué. Il n'est soumis à aucun formalisme particulier, mais doit néanmoins comporter un certain nombre de mentions légales : nom et adresse de l'employeur avec des numéros d'identification (SIRET : système informatique pour le répertoire des établissements, numéro d'identification de l'entreprise donnée par l'Institut National des Statistiques et des Études Économiques), nom de la convention collective, nom et emploi du salarié...

Le **SMIC** (Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance) est un minimum de salaire en dessous duquel aucun salarié ne peut être rémunéré.

Pour les autres sigles, voir cahier d'activités, p. 114.

Au salaire **brut de base**, s'ajoute dans le bulletin de paie  p. 39 un avantage en nature (voiture de fonction) qui est comptabilisé.

### Les cotisations patronales et salariales

Des assurances couvrent le salarié en cas de maladie, maternité, invalidité, décès, accidents du travail et maladies professionnelles :

- les assurances vieillesse garantissent une pension de retraite aux assurés ;
- les allocations (*allouer* = attribuer) familiales sont à la charge de l'employeur. Elles permettent de verser des prestations au salarié (allocations familiales pour les enfants à charge, allocation logement, allocation parentale...);
- cotisations FNAL : c'est un Fonds national d'aide au logement. Les employeurs peuvent faire bénéficier leurs salariés de logements qui leur sont réservés ;
- cotisations AGS (Association pour la garantie des salaires) : tout employeur doit assurer ses salariés en vue de garantir le paiement d'allocations chômage ;
- cotisations AGFF : Association pour la Gestion du Fonds de Financement de retraites complémentaires ;
- CET : Contribution Exceptionnelle et Temporaire (CET) pour les retraites des cadres ;
- Garantie minimum de points : un minimum de cotisation doit être versé chaque année pour chaque salarié pour lui garantir un minimum de points de retraite (un point de retraite correspond à une somme versée à la retraite) ;
- Cotisation Prévoyance : ce sont des garanties complémentaires de prévoyance (maladie, incapacité, invalidité, décès) et/ou de retraite supplémentaire ;
- Taxe d'apprentissage et participation formation sont des cotisations payées par l'employeur destinées à financer la formation des salariés ;
- CSG et CRDS : ce sont des taxes créées pour diversifier les sources de financement de la sécurité sociale (assurance obligatoire des salariés).

On peut aussi trouver :

- des majorations comme le versement d'une prime de transport. Dans la région Île-de-France et dans certaines grandes villes de province, l'employeur doit rembourser 50 % du prix des titres d'abonnement de transports en commun des salariés pour leurs déplacements domicile-lieu de travail ;
- des retenues pour les Tickets-Restaurant : participation aux frais de repas des salariés (de 50 à 60 %).

Le revenu de solidarité active (**RSA**) est une allocation pour garantir un revenu minimum à ceux qui ne travaillent pas ou un complément de revenu à ceux qui travaillent mais avec de faibles revenus. Le RSA a pour objectif d'encourager et de faciliter le retour à l'emploi.



Pour une actualisation des données, vous pouvez consulter ou demander aux apprenants de consulter les sites suivants : [www.travail-solidarite.gouv.fr](http://www.travail-solidarite.gouv.fr) ; [www.insee.fr](http://www.insee.fr)

# UNITÉ 3 LE NEC PLUS ULTRA

## **Vous allez vous entraîner à :**

- décrire les fonctions d'un appareil usuel et préciser son utilité (ordinateur, téléphone)
- présenter un service
- comparer des services
- indiquer des critères d'exception
- décrire le contenu d'un livre / d'un dossier et en donner des indications précises
- présenter les caractéristiques d'un produit
- parler de marketing / mercatique

## **Pour être capable :**

- d'échanger à propos d'un appareil usuel (ordinateur, téléphone)
- de décrire et vanter un service
- de présenter un livre / un dossier pour le recommander
- de faire une fiche descriptive simple d'un produit en insistant sur ses points forts

## **Vous allez utiliser :**

- le pronom personnel *en*
- le pronom personnel *y*
- les superlatifs
- le pronom relatif *dont*
- le pronom relatif *où*
- les adjectifs qualificatifs (*place*)
- le complément du nom avec *de*

## **SITUATIONS**

*Le thème de l'unité porte sur les produits et les services, leurs qualités et leurs caractéristiques. Dans le dialogue du document A, un vendeur aide une cliente dans son achat et vante les caractéristiques d'un ordinateur. Le document B est un article qui compare les classes affaires de différentes compagnies aériennes. Dans le document C, il s'agit d'un monologue suivi où un animateur radiophonique présente un livre. Le document D est une page de guide pratique qui donne des conseils en marketing sur le conditionnement (packaging) des produits.*

## **A Il est pratique !**

**Objectif de la séquence :** comprendre un dialogue entre un vendeur et une cliente qui souhaite acheter un ordinateur et transférer les acquis pour être capable d'échanger à propos d'un appareil usuel et de décrire ses fonctions et un problème.

### **p. 42 1. Écoutez le dialogue**

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### **p. 42 2. Vérifiez votre compréhension**

#### **■ Compréhension globale**

- ?** Faire élucider la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Où sont-elles ? Quel est le sujet de la conversation ?  
→ *La scène se passe dans un magasin. Il y a deux personnes, un vendeur et une cliente qui veut acheter un ordinateur.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

## ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité et prendre connaissance de la fiche technique à remplir (transcription cachée). S'assurer de la bonne compréhension des entrées de la fiche et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à remplir la fiche.

**Mettre** les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

<b>CORRIGÉ</b>	PXR 478	
	Prix : 499 €	Poids : moins d'un kilo
	Autonomie : 3 h 30	
	Points forts : la page d'accueil s'affiche en moins de trente secondes, logiciels pour écrire des textes, gérer des photos, réaliser des vidéos ou communiquer par mail, il permet de se connecter facilement à Internet (en deux clics).	
	Points faibles : l'écran est petit et le disque dur a une faible capacité. L'ordinateur n'a pas de housse de protection, elle est vendue à part. On ne peut pas l'utiliser pour travailler longtemps.	

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour faire conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment la cliente indique ses besoins en informatique.	Relevez comment le vendeur décrit l'ordinateur et ses fonctions.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

### p. 43 3. Retenez

 **Faire lire** les énoncés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser. Reprendre les questions suivantes de la cliente et du vendeur, les poser aux apprenants et les écrire au tableau : « Vous voulez vous en servir comme ordinateur principal ? Il a une housse de protection ? » et faire répondre les apprenants. Écrire les réponses au tableau et **faire observer** l'emploi de *en*. Demander quel mot remplace *en* dans les phrases (*en* remplace *ordinateur* dans le premier échange, *housse de protection* dans le deuxième) et faire conceptualiser : point de grammaire n° 1 ↗ p. 50.

 Procéder de la même façon pour *y*. Écrire les phrases au tableau, faire observer l'emploi de *y* et faire conceptualiser : point de grammaire n° 2 ↗ p. 50.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 1 p. 52 Dernier cri** (corrigé p. 43 de ce guide.)

### p. 51 PRONONCEZ

Vous pouvez faire faire l'activité de phonétique ↗ p. 51 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, la faire en fin d'unité.

 **Faire écouter** une première fois intégralement le dialogue, puis faire écouter chaque réplique une par une. Chaque apprenant note les liaisons qu'il entend. Puis **demande** aux apprenants les liaisons qu'ils ont entendues. **Faire réécouter et faire répéter** l'énoncé en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire. Faire trouver la lettre qui change. Enfin, faire jouer le dialogue en binômes.

CORRIGÉ

Cliente : *Bonjour monsieur, je voudrais acheter un\_ordinateur.*

Vendeur : *C'est votre premier\_ordinateur ?*

Cliente : *Non, j'en\_ai déjà un à la maison.*

Vendeur : *Vous\_en voulez donc un deuxième plus petit, j'imagine.*

Cliente : *Oui, j'en\_ai besoin pour mes présentations à l'étranger.*

Vendeur : *Cet ordinateur plaît beaucoup à tous nos clients et son prix est très\_intéressant.*

*Quand\_on a ouvert ce matin à neuf\_heures, on a vendu six\_ordinateurs de ce modèle, en deux\_heures.*

Cliente : *Très bien, je le prends. Vous le vendez avec une housse de protection ?*

Vendeur : *Non, il n'en a pas. C'est vendu à part. Vous\_en voulez une ?*

*Les lettres qui changent de son pour la liaison sont : s en [z], x en [z], f en [v], d en [t].*

p. 43 **4. Communiquez** 

### 1. Trop vieux.

 **Mettre** les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Puis **poser** des questions de compréhension au groupe (Quel est le problème rencontré ? De quelles fonctions a besoin l'employé ? Quelle est la décision prise par le/la responsable ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

### 2. Nouvelle acquisition : réponse libre.

 Veiller au respect des consignes, à l'emploi des expressions pour décrire un appareil et son utilité et au rituel du courriel amical. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible. Pour aider les apprenants, vous pouvez proposer des fiches techniques comme support pour alimenter la production écrite.

 De très nombreux sites en ligne proposent ce type de fiche : [www.rueducommerce.fr](http://www.rueducommerce.fr), [www.micro-informatique.fnac.com](http://www.micro-informatique.fnac.com).

## B Elles en donnent plus !

**Objectif de la séquence** : comprendre un article vantant la qualité des services de compagnies aériennes et transférer les acquis pour être capable de vanter des produits ou des services.

### ■ Mise en route

 **Faire prendre connaissance** rapidement de la photo du bas  p. 40 (service à bord d'un avion). **Demander** de décrire la photo et de faire des hypothèses sur la classe en faisant justifier la réponse (la tenue des personnes, le confort, les fauteuils, le service).

Il est aussi possible de demander aux apprenants s'ils ont déjà voyagé en avion, pour aller où, avec quelle compagnie, en quelle classe, quelle compagnie ils préfèrent prendre, pourquoi, ce qu'ils pensent des services à l'embarquement, à l'aéroport, à bord.

p. 44 **1. Lisez le document** 

 **Faire observer** le document (image formelle, présentation, photos, logos, titre, chapeau, sous-titres) en demandant aux apprenants de ne pas lire. Faire identifier le document → *C'est un article sur les classes affaires de plusieurs compagnies aériennes* (voir logos). Demander de quels passagers et de quels types de prestations on parle.

Puis, faire procéder à une lecture silencieuse de l'article.

p. 45 **2. Vérifiez votre compréhension ?**

 **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* et s'assurer de la bonne compréhension des consignes et des entrées du tableau. **Faire faire** l'activité en sous-groupes ou individuellement, puis mettre en commun. **Faire justifier** les réponses en demandant les énoncés correspondants dans le texte.

CORRIGÉ	Prestations	Air France	British Airways	Cathay Pacific	Lufthansa	Malaysia Airlines
	1. Espace bien-être à l'aéroport.		+			
	2. Enregistrement en ligne possible.	+	+		+	
	3. Écran vidéo individuel à bord.		+			+
	4. Horaires de repas libres à bord.		+			
	5. Produits raffinés à déguster à bord.	+		+		
	6. Attente très courte à l'aéroport.					+
	7. Multimédia à disposition à l'aéroport.				+	

Faire relire le texte et demander aux apprenants de relever toutes les expressions qui indiquent des critères d'excellence/d'exception. Écrire les réponses au tableau en les classant.

p. 45 **3. Retenez** 

 À partir des réponses obtenues, **faire observer** l'emploi du superlatif et faire conceptualiser : point de grammaire n° 3 ↗ p. 50.

**Faire lire** les énoncés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 2 p. 52 *Textos urgents*** (corrigé p. 43 de ce guide).

p. 45 **4. Communiquez** **1. Vous êtes les meilleurs !**

 **Constituer** des sous-groupes et faire préparer la présentation. L'idéal serait de proposer une fiche sur transparent ou vidéoprojecteur. S'appuyer sur la présentation du document ↗ p. 44 (société, produit/service, public visé, prestations/fonctions, prix, etc.).

Encourager les apprenants à faire preuve d'imagination dans le choix des produits/services vantés et d'enthousiasme dans leur présentation, leur rappeler qu'il s'agit de convaincre le groupe.

Demander à un rapporteur par sous-groupe de présenter le produit ou le service au grand groupe.

Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (Quel est le produit ou le service vanté ? Quels sont ses points forts, ses qualités ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

**2. Un hôtel à recommander.**

 Veiller à l'emploi des superlatifs pour décrire l'hôtel, au respect des consignes et au rituel du courriel formel. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible. Les apprenants peuvent imaginer un hôtel, parler d'un hôtel qu'ils connaissent, ou encore faire des recherches pour alimenter leur production et la rendre plus authentique.

PROPOSITION DE CORRIGÉ

Bonjour,  
 Pour votre séjour dans notre ville, je vous conseille l'hôtel « XXX ». C'est l'hôtel le mieux placé parce qu'il est le plus proche du bureau et il offre la plus belle vue sur la ville. Il est situé dans le quartier le plus tranquille de... C'est l'hôtel le plus récent et le mieux adapté pour un voyage d'affaires. C'est aussi celui qui propose le plus d'équipements et de prestations possibles : salles de réunion, secrétariat, centre de remise en forme, piscine, sauna, hammam. Son centre de soins offre le programme le plus relaxant après une journée de travail. Les chambres sont les plus modernes de la ville et les mieux décorées. Ses deux restaurants proposent les plats les plus raffinés. C'est le meilleur rapport qualité-prix : il offre les prix les plus attractifs pour cette catégorie d'hôtel parce qu'il vient d'ouvrir.  
 Si vous voulez, je peux m'occuper de la réservation.  
 Cordialement  
 XXXX

## C Vivre mieux

**Objectif de la séquence :** comprendre la présentation d'un livre faite par un animateur à la radio et transférer les acquis pour être capable de présenter/décrire et recommander un article, un livre ou un dossier.

### ■ Mise en route

- ☞ Faire décrire rapidement la photo ➔ p. 46 (transcription cachée) → *Il s'agit d'un studio de radio avec des journalistes/présentateurs (casques, micros, console de sons). Ils présentent une émission de radio. Il est possible de demander aux apprenants s'ils écoutent la radio, quels types d'émissions, etc.*

### p. 46 1. Écoutez le dialogue

Faire écouter la présentation intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### p. 46 2. Vérifiez votre compréhension

#### ■ Compréhension globale

- ☞ Faire élucider la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Qui parle ? De quoi ? De qui ? → *Un présentateur, un journaliste à la radio présente un livre « la Semaine des 14 heures » et son auteur, François Pons...*  
 Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

#### ■ Compréhension finalisée

-  Faire lire l'activité *Vérifiez votre compréhension* et faire faire l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter la présentation du livre, séquencée si les apprenants ont des difficultés à comprendre.  
 Faire justifier les réponses par des énoncés du document lors de la mise en commun en grand groupe.

CORRIGÉ

Vrai : 4, 6, 8  
 Faux : 3, 5, 7  
 On ne sait pas (?) : 1, 2

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour faire conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment le journaliste présente l'auteur.	Relevez comment le journaliste parle du livre et le décrit.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Écrire les réponses au tableau.

Il est aussi possible de faire faire ce repérage sur la transcription du monologue.

### p. 47 3. Retenez

 À partir des réponses obtenues (les énoncés avec *qui, que, dont, où*), faire observer l'emploi des pronoms relatifs et faire conceptualiser l'usage des pronoms : points de grammaire n° 4 ↗ p. 50 et n° 5 ↗ p. 51 (réviser l'emploi des relatifs *que* et *qui*).

Faire lire les énoncés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra faire faire **l'exercice n° 3 p. 52 Coup de pub !** (corrigé p. 43 de ce guide).

### p. 47 4. Communiquez

#### 1. À la page : réponse libre.

 Faire faire le plan de l'article en classe : titre du livre et nom de l'auteur, présentation de l'auteur, contenu du livre, conclusion (votre avis sur le livre).

Inviter les apprenants à parler de leur dernière lecture ou à inventer un livre. Ils peuvent également consulter des sites de librairies françaises ou de critiques en ligne pour alimenter leur production.

 Sites à consulter : [www.critiqueslibres.com](http://www.critiqueslibres.com) ; [www.critiquedelivres.com](http://www.critiquedelivres.com) ; [www.guidelecture.com](http://www.guidelecture.com)

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

**Variante** : on peut aussi demander aux apprenants de simuler une émission radiophonique et leur demander de présenter oralement le livre au groupe classe. Selon le matériel à disposition, il est possible d'enregistrer ou de filmer cette activité.

#### 2. Oubli.

 Mettre les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (De quel dossier s'agit-il ? Quelles sont les informations données sur le dossier ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

## D Guide pratique

**Objectif de la séquence** : comprendre un article donnant des conseils en marketing sur la présentation d'un produit sur son lieu de vente puis transférer les acquis pour être capable de décrire un produit avec ses points forts en utilisant des termes de marketing (mercatique).

## p. 48 1. Lisez le document

 Faire observer et identifier le document (image formelle, titre, auteur, titres des paragraphes) → C'est une fiche pratique sur « Comment emballer\* votre produit ». L'auteur est Isabelle Pratisco. Elle donne cinq règles pour bien emballer un produit (créer un emballage attractif/convaincant/efficace). Puis, faire procéder à une lecture silencieuse de l'article.

\* En français des affaires, il y a une distinction entre le mot « emballage » (qui concerne la protection du produit lors de son acheminement) et le mot « packaging = conditionnement » (qui concerne la présentation du produit sur son lieu de vente, c'est son identité). En marketing (mercatique), on utilise plus couramment les termes anglais.

## p. 49 2. Vérifiez votre compréhension ?

 **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* et s'assurer de la bonne compréhension des consignes et des items. **Faire faire** l'activité en sous-groupes ou individuellement, puis mettre en commun. **Faire justifier** les réponses en demandant les énoncés correspondants dans le texte et faire élucider les termes difficiles.

CORRIGÉ

Conseils : 1 (règle 1 : analysez les emballages de vos concurrents) ; 3 (règle 2 : soyez original mais l'originalité doit rester acceptable ; règle 3 : adoptez la simplicité) ; 5 (règle 3 : le message doit être simple pour être compris immédiatement) ; 6 (règle 2 : l'emballage doit avoir un impact immédiat) ; 7 (règle 1 : transmettez vos réflexions à une agence de packaging) ; 9 (règle 5 : testez votre produit sur un échantillon de consommateurs qui vont donner leur avis)

Faire relire le texte et demander aux apprenants de relever toutes les expressions avec les adjectifs qui caractérisent un produit. Les écrire au tableau.

## p. 49 3. Retenez

 **Faire lire** les énoncés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser.  
À partir des réponses obtenues, **faire observer** la place des adjectifs : point de grammaire n° 6  p. 51.

 Dans le corpus constitué, faire relever les expressions avec « de » qui indiquent une matière, une fonction, un possesseur ou une contenance et les classer : point de grammaire n° 7  p. 51.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 4 p. 52 C'est un succès !** (corrigé p. 43 de ce guide).

## p. 49 4. Communiquez

Les activités font partie d'un scénario suivi en trois étapes.

### 1. Remue-méninges.

 **Étape n° 1** : Mettre les apprenants par deux pour le remue-méninges.  
Encourager les apprenants à faire preuve d'originalité dans l'élaboration de leur produit et de son emballage tout en tenant compte des conseils d'Isabelle Pratisco.

 **Étape n° 2** : Demander de préparer la fiche descriptive du produit en respectant toutes les consignes (se reporter à la fiche de la page 42 ou à des modèles de fiches techniques en ligne). L'idéal serait de la projeter sur écran pour la présenter au groupe classe. Il est possible de faire réagir les apprenants sur les productions des uns et des autres et de leur faire évaluer le respect ou non des conseils de la spécialiste.

## 2. Quel succès !

 **Étape n° 3** : Cette étape fait suite à l'activité de production écrite précédente. **Faire préparer** la présentation du produit en gardant les mêmes binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

Puis, changer les binômes pour mettre par deux des apprenants qui n'ont pas préparé ensemble et **faire jouer** la situation proposée. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de **jouer** la situation devant le groupe. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (De quel produit s'agit-il ? Comment est venue l'idée ? Comment s'est fait le lancement ? etc.). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

## p. 52 <<< Corrigés des exercices de grammaire >>>

### 1. Dernier cri

le / le / en / y / le / y

### 2. Textos urgents

1. les meilleurs prix
2. la plus grande salle
3. le billet le moins cher
4. le plus performant
5. les moins connues
6. la meilleure solution
7. les adresses les plus intéressantes
8. le moins lourd

### 3. Coup de pub !

1. dont – 2. que – 3. que – 4. dont – 5. que – 6. dont

### 4. C'est un succès !

Michèle,

Ce message pour t'annoncer une (1) **bonne** nouvelle.

Ça y est, on a les (2) **premiers** résultats de notre enquête et Fabrice m'a envoyé les (3) **derniers** chiffres de vente. Ils sont excellents.

La (4) **petite** équipe du service marketing a vraiment fait une (5) **campagne** de publicité efficace.

Notre (6) **nouvelle** marque de vêtement plaît à la clientèle.

Les jeunes trouvent que nous proposons des (7) produits **originaux** et des (8) collections **amusantes**.

En fait, ce qu'ils recherchent ce sont :

De (9) **jolis** tissus, des (10) matières **agréables**, des (11) modèles **pratiques**, des (12) prix **abordables**.

C'est tout à fait ce que nous proposons !

Nous devons nous réunir (13) jeudi **prochain** à 10 h pour en parler. Seras-tu libre ?

Cordialement.

Thomas

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

## 1. Compréhension écrite

### Cas d'entreprise.

Vérifier la compréhension des items. Faire justifier les réponses en faisant relever l'énoncé du texte qui correspond à chaque réponse.

## 2. Compréhension orale

### Une enquête de satisfaction.

#### ■ Compréhension globale

Procéder à une première écoute intégrale du dialogue, livre fermé.

**Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Où sont-elles ? Quel est le sujet de la conversation ?  
→ *Il s'agit d'une enquête faite dans un magasin. Il y a deux personnes, un enquêteur et une cliente qui vient d'acheter un produit Tibon.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

#### ■ Compréhension finalisée

**Faire prendre connaissance** de la fiche « Enquête de satisfaction ». S'assurer de la bonne compréhension et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à remplir la fiche.

## p. 54 **REPÈRES PROFESSIONNELS**

**Objectif** : comprendre un bon de commande afin de familiariser les apprenants avec un document d'entreprise courant.

### Le bon de commande

**Faire prendre connaissance** du document. Vous pouvez aussi proposer une activité de compréhension écrite à partir de ce document : photocopier le bon de commande et donner les rubriques dans le désordre pour faire faire un exercice d'appariement : faire retrouver la partie du bon de commande qui correspond à chaque rubrique.

**Prolongement pédagogique possible** : vous pouvez aussi utiliser des documents authentiques, notamment les bons et bulletins de commande joints aux catalogues des fournisseurs ou des entreprises de vente à distance. Demander aux apprenants de choisir des articles et de simuler une commande.

 Vous pouvez aussi simuler des achats sur des sites de vente en ligne, mais les indications sont très simplifiées.

Ex. : [www.micromania.fr](http://www.micromania.fr)

### **Pour vous aider**

Le bon de commande n'est pas un document normalisé, mais un certain nombre de mentions doivent s'y trouver.

En français professionnel, on distingue le **bon de commande** qui est un imprimé à l'en-tête du client et le **bulletin de commande** qui est un imprimé à l'en-tête du fournisseur, mais dans le langage courant on utilise « bon de commande » dans les deux cas.

Il existe plusieurs types de réduction :

– la **remise** est une réduction accordée pour l'achat d'une grande quantité de marchandises ou en fonction de la qualité ;

- le **rabais** est une réduction accordée pour compenser un défaut de qualité, une livraison non conforme, un retard de livraison ou encore des fins de série (les soldes de fin de saison) ;
- l'**escompte** est une réduction accordée pour un paiement effectué au comptant ;
- la **ristourne** est une réduction accordée sur des achats déjà effectués pour récompenser la fidélité d'un client (ex. : ristourne de fin d'année).

La **TVA** est une taxe sur tous les achats de produits et les services à chaque stade de commercialisation. Son principe est que les commerçants ne versent à l'État que la différence entre la TVA qu'ils perçoivent lors de leurs ventes et celle qu'ils ont eux-mêmes versée lors de leurs achats. Un taux réduit de 5,5 % est appliqué sur les produits de première nécessité comme l'alimentation mais aussi les livres, les restaurants, les travaux du secteur du bâtiment sous certaines conditions. La TVA n'est pas appliquée aux produits exportés pour favoriser le commerce extérieur.

p. 55

## REPÈRES CULTURELS

**Objectif** : faire réagir sur les images véhiculées par la publicité en tenant compte de la composante culturelle et établir des comparaisons avec les us et coutumes de sa culture d'origine.

### Publicité et culture(s)

- ☛ **Faire prendre connaissance** des deux publicités (sans lire le texte) et inciter les apprenants à réagir spontanément ou les guider avec des questions (Qu'est-ce que c'est ? Où peut-on trouver ces publicités ? Ce sont des publicités pour quel type de produit ou de service ? Qu'est-ce que vous voyez sur la publicité ? Que pensez-vous du choix de l'image ? Est-ce que cette image serait possible dans votre pays ? Pour ce même type de produit ou de service, quels types de publicités ou quelles images publicitaires sont les plus courants ? Connaissez-vous des publicités de produits français dans votre pays ? Quelle est l'image publicitaire présentée ?

Vous pouvez aussi demander aux apprenants de rechercher des publicités pour le même type de produit dans des journaux de leur pays et comparer. Puis faire lire le texte.

#### ⓘ Stop pub !

Il s'agit d'un autocollant que de nombreux Français collent sur leur boîte aux lettres pour éviter de recevoir des prospectus publicitaires et éviter le gaspillage de papier pour protéger la planète.

### CAS PRATIQUE

**Constituer** des sous-groupes de quatre apprenants (ou plus selon le nombre d'étudiants) de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession) et demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées. Un rapporteur par groupe peut prendre des notes et présenter les résultats du débat au grand groupe pour constater les points communs et les disparités.

**Prolongement pédagogique possible** : selon le profil et l'intérêt des apprenants, vous pouvez **constituer** des sous-groupes d'apprenants et leur distribuer différentes publicités francophones. Leur **demander** d'analyser les publicités en donnant les consignes suivantes :

Indiquez, pour chaque publicité, le type de produit (ou service), le nom du produit (ou service), le nom de l'entreprise, son secteur d'activité, la cible (la clientèle visée), l'image, le slogan et l'argument de vente (ex. : dans le slogan d'une annonce pour un pneu « Il accompagne ma fille à l'école et je ne lui ai jamais dit merci », les arguments qui apparaissent à travers le slogan sont ceux de la fiabilité, la sécurité, la confiance dans le produit).

**Faire échanger** et **réagir** sur l'image des publicités et sur la composante culturelle.

# UNITÉ 4 VOUS AVEZ DIT « ÉCOLO » ?

## Vous allez vous entraîner à :

- exprimer la nécessité
- faire des recommandations
- vous présenter au téléphone
- donner des instructions téléphoniques
- donner des instructions de travail
- rapporter les propos de quelqu'un
- décrire une entreprise (son historique, ses activités et sa politique commerciale)
- vous engager à faire quelque chose
- exprimer un souhait
- faire des suggestions
- inciter
- vanter les attraits d'une région

## Vous allez utiliser :

- les expressions impersonnelles + infinitif
- les adjectifs *tout/toute*
- le discours indirect au présent
- la forme négative et les pronoms indéfinis : *quelqu'un / rien / personne / quelque chose*
- le conditionnel présent pour le souhait et la suggestion + infinitif

## Pour être capable :

- de rédiger une charte simple sur un comportement à suivre
- d'échanger de manière simple à propos d'une action envisagée/d'un fait de société
- de laisser un message sur une boîte vocale
- d'informer ou vous informer sur une destination touristique/ une région afin d'organiser un voyage

## SITUATIONS

Le thème de l'unité concerne l'écologie, le commerce éthique et l'écotourisme. Le document A est une charte écologique destinée au personnel d'une entreprise et qui fait des recommandations pour la préservation de l'environnement. Le document B offre l'occasion d'écouter des instructions sur un répondeur et un message urgent laissé par une assistante au nom de son patron. Le document C est un article de presse avec des témoignages authentiques d'éco-entrepreneuses qui décrivent la création de leur entreprise et les principes éthiques qu'elles défendent. Le document D est une conversation téléphonique entre Brigitte, employée d'une agence de voyages et Thomas Ruffin, membre d'un comité d'entreprise. Il demande des renseignements afin d'organiser le voyage annuel que le comité d'entreprise va proposer aux salariés. La destination retenue est le Canada, pays réputé pour son écotourisme.

## A Une charte écolo

**Objectif de la séquence :** comprendre une charte incitant à agir pour modifier ses habitudes et transférer les acquis pour être capable de faire des recommandations et d'échanger sur un comportement à suivre.

p. 58

### 1. Lisez le document

Faire observer le document en demandant aux apprenants de ne pas le lire mais de regarder l'ensemble (présentation, mise en page, dessins, couleurs). Leur demander d'identifier le document → C'est une affiche avec des recommandations écologiques.

Puis, faire procéder à une lecture silencieuse du document.

p. 59 **2. Vérifiez votre compréhension ?****■ Compréhension globale**

? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : À qui l'affiche s'adresse-t-elle ? Qui l'a rédigée ? Combien de parties voit-on ? Comment les distingue-t-on ? Quel est l'objectif de ce document ? → *Elle s'adresse à tout le personnel. Elle a été rédigée par la direction d'une entreprise ou par un groupe de salariés. On repère trois parties distinctes : quelques lignes en noir, un texte plus gros en vert et huit bulles. L'objectif du document est de faire réagir pour modifier les habitudes des salariés au quotidien.*

**■ Compréhension finalisée**

 **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension*. **Faire faire** l'activité en binômes ou individuellement, puis mettre en commun.

<b>CORRIGÉ</b>	<b>Activité 1</b>
	A : 3 - 4 - 5 - 6
	B : 1 - 2 - 7 - 8
	<b>Activité 2</b>
	1. Inviter à l'action : 2 <sup>e</sup> partie (texte en vert)
	2. Suivre des mesures : 3 <sup>e</sup> partie (les huit recommandations)
3. Constater des faits : 1 <sup>re</sup> partie (trois énoncés en noir)	

**Faire relire** le document et **faire repérer** les expressions qui expriment une nécessité et des recommandations.

p. 59 **3. Retenez** 

 **Faire lire** les énoncés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser : point de grammaire n° 1 ↗ p. 66.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 1 p. 68 *Des gestes sages*** (corrigé p. 53 de ce guide).

 **Faire relever** les expressions avec *tout/toute* dans la charte écologique et **faire observer** les règles d'accord : point de grammaire n° 2 ↗ p. 66.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 2 p. 68 *Une logistique écolo*** (corrigé p. 54 de ce guide).

p. 67 **PRONONCEZ**

Vous pouvez faire faire l'activité de phonétique ↗ p. 67 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, la faire en fin d'unité.

 **Faire écouter** une première fois intégralement les phrases, puis faire écouter chaque phrase une par une. **Demander** aux apprenants de noter les pauses qu'ils entendent. **Faire réécouter** chaque phrase et la **faire répéter** en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

1. Toute la planète / consomme trop d'énergie. /
2. Les consommateurs demandent / : « Comment faire / pour économiser chaque jour ? » /
3. Quand vous sortez de la maison, / par exemple, / n'oubliez pas d'éteindre / votre ordinateur. /
4. Vous ne devez plus acheter de gobelets / ni de couverts en plastique, / d'assiettes en carton, / de serviettes en papier... /

p. 59 **4. Communiquez** 

### 1. Une charte éthique.

 **Étape n° 1 :** Constituer des sous-groupes de quatre apprenants et demander aux apprenants de discuter et d'échanger leurs idées.

 **Étape n° 2 :** Faire rédiger une charte en s'appuyant sur la matrice de la charte  p. 58.  
L'idéal serait de la projeter pour la présenter au groupe classe. Un rapporteur par groupe présente la charte au groupe classe.

Encourager les apprenants à identifier les habitudes qui pourraient être changées dans leur quotidien, leur ville ou leur université et à faire preuve d'ingéniosité et de pragmatisme dans l'élaboration de leur charte. Leur rappeler qu'il s'agit d'un document dont le but est de faire réagir, faire réfléchir, convaincre et qu'il est bon de trouver une formulation efficace pour attirer l'attention, sensibiliser.

### 2. Êtes-vous un(e) éco-responsable ?

 **Constituer** des sous-groupes de quatre apprenants et demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées. Un rapporteur par groupe peut prendre des notes et présenter les résultats du débat au grand groupe pour constater les points communs et les disparités dans les habitudes de chacun. **Encourager** les apprenants à dire ce qu'ils font de bien ou de moins bien dans leur vie quotidienne et ce qu'ils pourraient changer, l'idée étant d'avoir un débat constructif.

## **B** Un message pour monsieur Godot

**Objectif de la séquence :** comprendre des instructions sur une boîte vocale et un message d'ordre professionnel laissé sur un répondeur par une personne au nom d'une autre. Transférer les acquis afin d'être capable de laisser un message sur une boîte vocale en rapportant des instructions de travail.

p. 60 **1. Écoutez le document** 

**Faire écouter** le document intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

p. 60 **2. Vérifiez votre compréhension** 

#### ■ Compréhension globale

 **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Où se passe la scène ? Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Qui appelle ? De la part de qui ? Quel est l'objet du message ? → *Il s'agit d'un message laissé sur la boîte vocale de Michel Godot. On entend trois personnes : la voix de Michel Godot qui donne des instructions pour laisser un message sur sa boîte vocale, la voix d'une opératrice qui donne des instructions pour laisser un message et la voix de Florence Chatel, l'assistante de Monsieur Moraud, qui appelle de la part de son patron. Ce dernier souhaite obtenir des renseignements.*

? **Demander** aux apprenants quelles sont les différentes parties du message : *saluer, se présenter, indiquer l'objet de l'appel, demander à être rappelé si nécessaire, prendre congé*, puis voir **Repères Professionnels** ↗ p. 70 du livre de l'élève pour préparer l'activité 1 du *Communiquez*. Faire réécouter si nécessaire. Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

## ■ Compréhension finalisée

**Faire lire** l'activité et prendre connaissance du message intranet (transcription cachée). Faire élucider la situation de communication et s'assurer de la bonne compréhension des instructions données dans le message. **Faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale du message pour monsieur Godot ou séquencée afin de faire relever les énoncés qui correspondent aux questions. Écrire les questions au tableau et noter en face de chaque question l'énoncé correspondant du message. Il est possible de faire l'activité à partir de la transcription des messages téléphoniques.

**Mettre** les apprenants par deux pour une mise en commun. **Procéder** à la correction en grand groupe et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

CORRIGÉ

1. **Qu'est-ce qu'ils** utilisent comme matières premières ? → *Il veut savoir **ce que** vous utilisez comme matières premières.*
  2. **Où** sont les lieux de production ? → *Il demande **où** se trouvent les lieux de production.*
  3. **A-t-il bien reçu** notre charte de qualité ? → *Il demande **si** vous avez bien reçu notre charte de qualité.*
  4. **Quand** est-il possible de visiter l'usine ? → *Il demande **quand** il est possible de visiter l'usine.*
  5. **Comment** sont fabriqués les appareils ? → *Il veut savoir **comment** sont fabriqués les appareils.*
  6. **Est-ce qu'il** respecte le cahier des charges ? → *Il veut savoir **si** vous respectez bien le cahier des charges.*
- Demandez-lui** de me rappeler d'urgence : *il vous demande **de le rappeler** d'urgence.*

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour faire conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment on donne des instructions téléphoniques.	Relevez comment on donne des instructions de travail.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

## p. 61 3. Retenez

 Reprendre les réponses obtenues dans l'activité *Vérifiez votre compréhension*. **Faire observer et conceptualiser** : point de grammaire n° 3 ↗ p. 66-67 (le discours indirect au présent).

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 3 p. 68 Indiscrétions** (corrigé p. 54 de ce guide).

**Faire lire** les énoncés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser.

## p. 61 4. Communiquez

### 1. Je vous appelle de la part de...

 **Mettre** les apprenants par deux. **Faire préparer** le message en prenant appui sur le message de Florence Chatel et sur les **Repères Professionnels** ↗ p. 70 du livre de l'élève. Veillez à ce que le plan du message soit bien respecté. **Faire dire** son message par chaque apprenant ou par des volontaires, ou mieux encore, l'enregistrer en sollicitant les apprenants individuellement. Ensuite, le faire écouter en grand groupe afin que les apprenants apportent leurs remarques (compréhension du message, articulation, rythme, ton).

**Variante** : préparer d'autres messages intranet avec des instructions différentes que vous distribuerez aux apprenants. Il est aussi possible d'inviter les apprenants à imaginer d'autres messages intranet avec de nouvelles instructions à soumettre à leur partenaire de binôme en diversifiant la formulation des questions. Les apprenants prennent connaissance des messages et jouent la situation. Ensuite, **demander** à des volontaires de dire leur message devant le groupe (ou passer le message enregistré). Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (Qui appelle ? De la part de qui ? Quels sont les renseignements demandés ?).

### 2. Message de l'agence.

 Veiller au respect des consignes, à l'emploi du discours indirect au présent et au rituel du courriel formel. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en sous-groupes en classe selon le temps disponible.

#### PROPOSITION DE CORRIGÉ

Bonjour,

L'agence de voyages vient d'appeler au sujet de la réservation des chambres en service club et voudrait savoir combien il y aura de participants. L'hôtel se trouve à un quart d'heure du parc des expositions et dispose d'une grande salle de réunion très bien équipée. Une navette conduira les participants au parc des expositions pour les quatre visites prévues.

L'agence nous demande ce que nous souhaitons comme équipements supplémentaires (audio, vidéo) pour la salle de réunion. Elle veut aussi savoir s'il faut prévoir des pauses café et ce que nous souhaitons comme boissons. Elle demande aussi si elle doit organiser des dîners en dehors de l'hôtel. L'agence s'occupera de l'accueil à l'aéroport et du transfert jusqu'à l'hôtel mais elle veut savoir à quelle heure et par quel vol arrivent les participants.

Elle nous demande de lui donner ces renseignements de toute urgence pour établir le devis aujourd'hui.

## C Des éco-entrepreneuses racontent

**Objectif de la séquence** : comprendre un article sur des éco-entrepreneuses fondatrices de commerces éthiques et transférer les acquis pour être capable de décrire une entreprise et un projet éthique.

### p. 62 1. Lisez le document

 **Faire observer** le document en demandant aux apprenants de ne pas le lire mais de regarder l'ensemble (présentation, mise en page, photos). Leur demander d'identifier le document. → *Ce sont les témoignages de deux fondatrices d'entreprise : l'une fabrique/vend des sacs et l'autre fabrique/vend des bijoux.*

Puis, faire procéder à une lecture silencieuse du document.

### p. 63 2. Vérifiez votre compréhension ?

**Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* et faire faire l'activité en binômes ou individuellement, puis mettre en commun.

**Faire relire** le texte et demander de **faire le plan** de chaque témoignage en binômes : présentation de l'entrepreneuse, son profil ou son expérience, l'historique de l'entreprise, ses activités, sa politique commerciale et sociale.

 Puis, **demander** de relever les expressions qui décrivent :  
– l'historique de l'entreprise ;

- ses activités ;
  - les principes éthiques qui guident les éco-entrepreneuses dans la conduite de leurs affaires.
- Faire élucider** ou élucider les termes difficiles afin de s'assurer de la bonne compréhension.

## CORRIGÉ

1. Nom de la créatrice d'entreprise : *Hélène de la Moureyre*  
Expérience professionnelle : *7 ans dans la publicité*  
Nom de l'entreprise : *Bilum*  
Activité de l'entreprise : *fabrication de sacs*  
Lieu de production : *région parisienne*  
Matériaux utilisés : *bâches publicitaires et ceintures de sécurité*
2. Nom de la créatrice d'entreprise : *Karine Rodriguez*  
Expérience professionnelle : *juriste pour une ONG*  
Nom de l'entreprise : *Cruselita*  
Activité de l'entreprise : *fabrication de bijoux*  
Lieu de production : *Madagascar*  
Matériaux utilisés : *emballages métalliques recyclés et corne*

**Prolongement pédagogique possible** : demander aux apprenants de visiter les sites des éco-entrepreneuses et de relever des informations complémentaires aux articles : événements/actualité, nouveautés, matériaux utilisés, prix.

p. 63 **3. Retenez** 

 **Faire lire** les énoncés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser. **Faire observer** les énoncés relatifs au point de grammaire n° 4 ➔ p. 67 (la forme négative).

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 4 p. 68 C'est un succès !** (corrigé p. 54 de ce guide).

p. 63 **4. Communiquez** **1. Un commerce équitable.**

 Prendre appui sur le document ➔ p. 62 et le plan de l'article fait en classe. Cette activité demandant une recherche personnelle ou à plusieurs, c'est un travail à faire à la maison. L'idée est de faire découvrir aux autres de véritables initiatives de commerce équitable ou d'entreprise modèle ou exceptionnelle.

**2. Un projet éthique.**

 **Constituer** des groupes de quatre apprenants et les **faire échanger** sur les projets proposés. Encourager les apprenants à faire preuve d'audace et d'originalité dans l'élaboration de leur projet. Les inviter à imaginer des initiatives dans lesquelles ils pourraient exploiter leurs éventuels talents personnels. Puis, demander à des volontaires de présenter leur projet devant le grand groupe.

**D Une destination verte**

**Objectif de la séquence** : comprendre une conversation téléphonique entre une employée d'agence de voyages et un client demandant des informations sur un voyage au Canada et transférer les acquis pour être capable d'informer et de s'informer sur un lieu touristique/une région.

p. 64 **1. Écoutez le dialogue** 

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

p. 64 **2. Vérifiez votre compréhension** 

■ **Compréhension globale**

? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Où se passe la scène ? Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Qui appelle ? Qui répond ? Quel est l'objet de la conversation ? Les personnes se connaissent-elles ou est-ce un premier contact ?  
 → Il s'agit d'une conversation téléphonique. Thomas Rufin de la société Arco appelle l'agence Transtour pour obtenir des renseignements sur un voyage d'entreprise au Canada où l'écotourisme est très développé. C'est Brigitte qui lui répond et lui propose un circuit touristique dans la région du Québec. Ils ont déjà eu des relations professionnelles (« vous connaissiez nos exigences »).

**Demander** aux apprenants quelles sont les différentes parties de l'entretien téléphonique : *saluer, se présenter, indiquer l'objet de l'appel, conclure, prendre congé*, puis voir **Repères Professionnels** p. 55-56 de ce guide pour préparer l'activité 2 du *Communiquez*. Faire réécouter si nécessaire. Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

■ **Compréhension finalisée**

 **Faire lire** l'activité et prendre connaissance de la demande de cotation (transcription cachée). S'assurer de la bonne compréhension des consignes et de la fiche. Faire faire l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si nécessaire, si les apprenants ont des difficultés à remplir la demande de cotation.

Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

CORRIGÉ	<b>DEMANDE DE COTATION</b>	
	Société : Arco Adresse : 10 avenue du Parc Ville : Palaiseau  Code Postal : 91120 Téléphone : 01 60 14 98 07 Mail : trufin@arco.org	Dates du voyage : 17 au 24 septembre Pays : Canada Activités proposées : – Activités sportives : <i>cyclisme (cyclotourisme), safari d'observation des baleines en kayak</i> – Visites de sites naturels : <i>parc national de la rivière Jacques Cartier, l'estuaire du Saint-Laurent, la réserve naturelle du Cap Tourmente</i> – Activité culturelle : <i>visite aux Amérindiens</i> Nombre de pax : 30 personnes

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour faire conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment les personnes font des suggestions.	Relevez les expressions utilisées par Brigitte pour inciter à visiter un lieu et vanter les attraits du Canada et de ses habitants.

**Faire réécouter** le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Si les apprenants éprouvent de trop grandes difficultés, il est aussi possible de faire faire ce repérage à partir de la transcription.

p. 65 **3. Retenez** 

 **Faire lire** les énoncés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser. Attirer l'attention sur l'utilisation du conditionnel présent pour suggérer : point de grammaire n° 5  p. 67.

p. 65 **4. Communiquez** **1. Une visite incontournable : réponse libre.**

 Veiller au respect des consignes, à l'utilisation des expressions pour suggérer, vanter une région et inciter à la visiter ainsi qu'au rituel du courriel. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

Encourager les apprenants à se renseigner et à vanter de véritables attraits de leur région d'origine.

**2. Un voyage incentive (ou de motivation).**

 **Demander** d'expliquer ou expliquer qu'un voyage incentive ou de motivation est un voyage offert par une entreprise à un groupe de salariés afin de les motiver et de renforcer l'esprit d'équipe.

**Mettre** les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

Ensuite, **demander** à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (Quel est le motif de la demande ? Quels sont les objectifs du voyage ? Quelles sont les suggestions faites, les activités proposées ?).

Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

 **Variante** : Vous pouvez demander aux apprenants d'effectuer des recherches. Vous pouvez aussi proposer des fiches de voyages incentives par sous-groupes d'apprenants afin d'alimenter le jeu de rôles. Le site du Club Med permet aussi par exemple de faire une demande de cotation en ligne que vous pouvez faire simuler. De nombreux sites proposent des voyages incentives. En voici quelques-uns : [www.mondes-pluriels.com](http://www.mondes-pluriels.com) ; [www.coniraya.com](http://www.coniraya.com) ; [www.steamaday.com](http://www.steamaday.com) ; [www.insolite.net/incentive.htm](http://www.insolite.net/incentive.htm) ; [www.clubmed.fr/business](http://www.clubmed.fr/business)

p. 68 <<< **Corrigés des exercices de grammaire** >>>**1. Des gestes sages**

**Pour éviter de gaspiller du papier**

Il faut...

Il est obligatoire de...

Il est urgent de...

Il est indispensable de...

Il est nécessaire de...

Il est important de...

Il vaut mieux/Mieux vaut...

Il est préférable de...

Il est recommandé de...

1. ... prendre des feuilles déjà utilisées pour les brouillons.
2. ... faire toujours des photocopies en « recto-verso ».
3. ... réduire la fréquence de ses impressions.
4. ... diminuer la taille des caractères.
5. ... utiliser du papier recyclé.

## 2. Une logistique écolo

Le groupe de magasins *Monoprix* a réorganisé **toute** sa logistique.

**Toutes** les semaines, deux barges de marchandises quittent le port du Havre et remontent la Seine en direction de Combs-la-Ville en Seine-et-Marne, à 30 kilomètres de Paris. Ensuite, **toutes** ces marchandises sont transportées en train vers Paris puis, chaque matin, vingt-six camions livrent **tous** les magasins parisiens de l'enseigne.

*Monoprix* a mis **tout** ce nouveau circuit en place pour réduire la circulation de camions polluants dans Paris. En effet, **tous** ses camions roulent au gaz naturel.

## 3. Indiscrétions

1. Alexis veut savoir si toutes les commandes sont prêtes et il demande à Auriane de lui envoyer un courriel de confirmation.

2. Myriam dit qu'elle organise une visite de leur nouvelle usine samedi. Elle demande à ses collègues s'ils sont intéressés. Elle leur dit / demande de s'inscrire auprès de Sandrine.

3. Andréa demande à Bernard et Julien comment ils vont, si tout se passe bien, ce qu'ils ont décidé et quand ils reviennent. Elle dit qu'elle attend leurs impressions avec impatience.

## 4. C'est un succès !

1. Personne n'a accepté la proposition.

2. Nous ne travaillons jamais selon les principes du commerce équitable.

3. Nous ne faisons rien pour améliorer les conditions de production.

4. Nous n'avons envoyé personne pour discuter de la rémunération des artisans.

p. 69

**Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>>**

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

### 1. Compréhension écrite

**Des idées vertes.**

Faire justifier les réponses en faisant relever les énoncés correspondants dans le texte.

### 2. Compréhension orale

**Un sondage écolo.**

Faire prendre connaissance de l'activité et procéder à une première écoute intégrale des personnes interrogées.

Faire une nouvelle écoute séquencée et procéder à la correction après chaque réponse. Faire justifier la réponse. Procéder à une nouvelle écoute si nécessaire.

## REPÈRES PROFESSIONNELS

**Objectif** : prendre connaissance des règles communes d'enregistrement de messages sur un répondeur téléphonique afin de maîtriser l'appréhension du message et réussir une communication téléphonique en limitant le stress acculturatif.

### Comment bien communiquer au téléphone

Le téléphone est l'outil de communication qui pose le plus de difficultés aux apprenants. Plusieurs paramètres peuvent gêner la bonne compréhension du message. Des règles sont à respecter pour réussir une communication téléphonique :

- le contenu doit être préparé ;
- le message doit être bref, bien structuré ;
- le message doit être bien articulé, la voix claire et distincte, l'élocution assez lente.

#### 1. Comment enregistrer un message d'accueil.

Faire prendre connaissance du document et attirer l'attention des apprenants sur la structure du message.

**Prolongement pédagogique possible** : demander aux apprenants de préparer des messages d'accueil à laisser sur un répondeur téléphonique. Faire varier les motifs (heure d'ouverture d'un magasin ou de bureau, heures de consultation d'un médecin, durée d'une absence, etc.).

Enregistrer les messages des apprenants et les faire écouter au groupe pour une mise en commun et la correction.

#### 2. Comment laisser un message sur un répondeur téléphonique ou sur une boîte vocale.

Faire prendre connaissance du document et attirer l'attention des apprenants sur la structure du message.

**Prolongement pédagogique possible** : demander aux apprenants de préparer des messages à laisser sur une boîte vocale. Faire varier les motifs (annulation d'un vol ou d'un rendez-vous, notification d'une absence, demande d'intervention pour une panne, invitation, demande de rendez-vous, etc.).

Enregistrer les messages des apprenants et les faire écouter au groupe pour une mise en commun et la correction.

Le message laissé sur un répondeur ou sur une boîte vocale doit être précis, complet, bien structuré mais bref.

#### Savoir épeler son nom au téléphone.

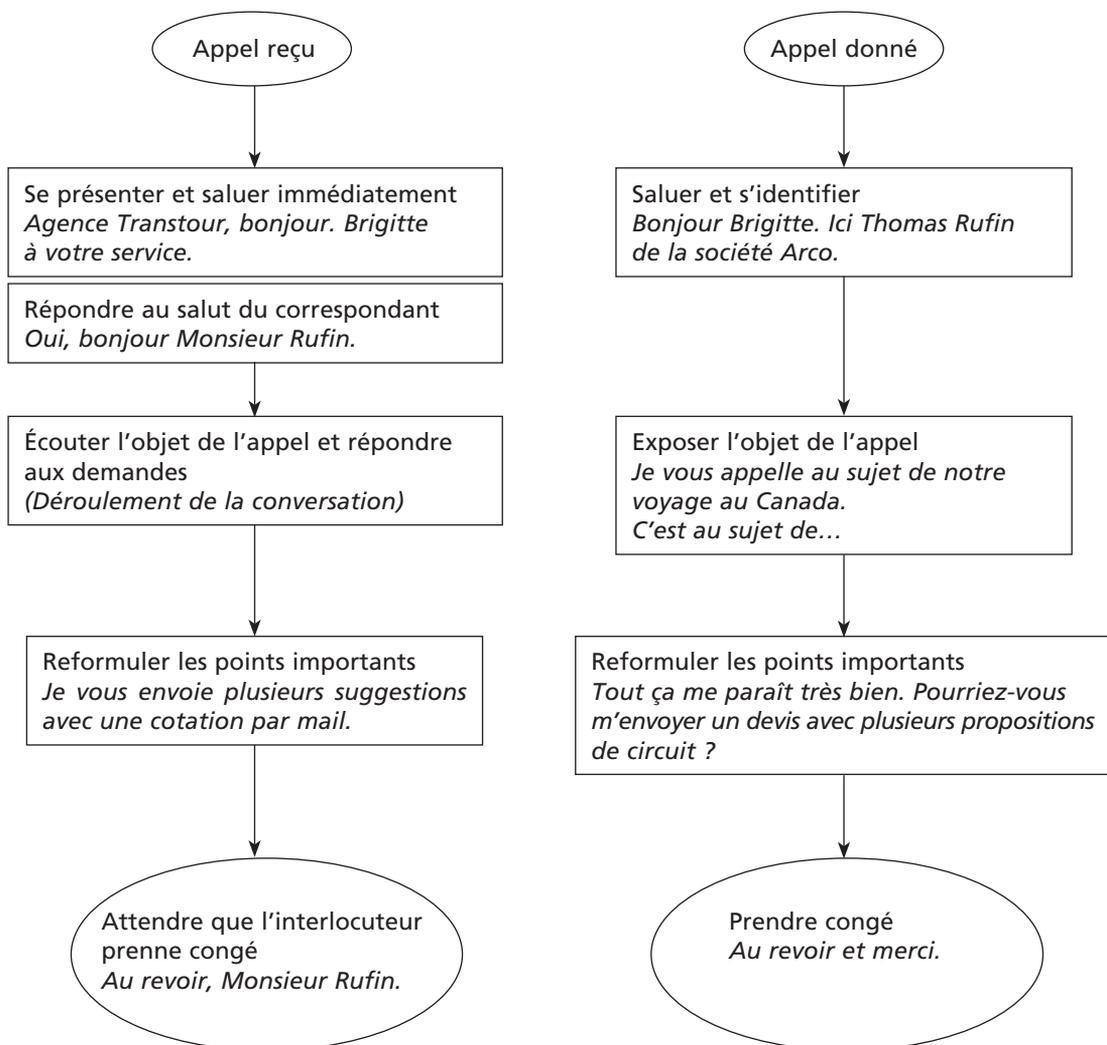
Cet aspect culturel est important pour les apprenants qui pourront être amenés à épeler leur nom ou à prendre des noms en note. En France, il est d'usage d'utiliser les prénoms pour épeler les noms (pour lever le doute éventuel sur la lettre entendue, ex. : « B comme Béatrice »). Même pour un francophone, certains sons peuvent prêter à confusion au téléphone, c'est le cas des lettres M, N, L, P, B, V. La liste donnée est celle en usage pour les professionnels, mais il arrive que les Français utilisent d'autres prénoms.

**Demander** aux apprenants de répondre à la question du cas pratique (encadré bleu). Dans certains pays, on utilise les noms communs ou des noms de villes comme en Turquie par exemple.

Entraîner les apprenants à épeler leur nom selon les codes français. Vous pouvez faire mimer un mini-scénario au téléphone (ex. : réservation d'une chambre d'hôtel). Demander à un apprenant de venir au tableau dos tourné à la classe (au téléphone, on ne se voit pas). Un autre apprenant donne son nom (désigner un apprenant dont le nom est compliqué) et l'épelle en utilisant la liste des prénoms. L'ensemble de la classe peut prendre aussi sous la dictée.

## ❶ Pour vous aider

Comment bien communiquer formellement avec un interlocuteur.



### Prolongement pédagogique

Vous pouvez prolonger l'activité du *Communiquez* ↗ p. 65 en proposant des cartes à jouer avec des motifs très divers de demande de renseignements (demande de renseignements sur un produit ou un service, sur un abonnement dans une salle de sports ou à un journal, sur des cours de français, sur des vols ou des horaires de train, etc.).

**Objectif :** prendre connaissance des labels de qualité en usage en France pour induire une réflexion sur les comportements éco-responsables et comparer avec ce qui est en usage dans le pays d'origine.

## De l'éthique dans les affaires : les écolabels

 **Faire lire** le document.

**Constituer** des sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession) et demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées (encadré violet). Un rapporteur par groupe peut prendre des notes et présenter les résultats du débat au grand groupe pour constater les points communs et les disparités.

### Pour vous aider

**Que recouvre le terme « d'achats durables » ?**

Ce sont :

- les achats respectueux de l'environnement ou encore appelés « achats verts » qui consistent à sélectionner des produits aux impacts les plus faibles sur l'environnement ; on retrouve ainsi les produits portant l'Écolabel européen ou la marque NF Environnement ainsi que les produits recyclés, ou économes en énergie, ou issus d'une agriculture biologique ;
- les achats solidaires qui concernent les achats de produits fabriqués par des associations de solidarité (jeunes en réinsertion, personnes à mobilité réduite) ou dont une partie des ventes est reversée à des associations d'environnement ou de solidarité ;
- la consommation éthique qui fait référence à la responsabilité sociale des acheteurs concernant le respect des conventions de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) : droits de l'homme, travail des enfants ;
- le commerce équitable qui garantit aux producteurs et à leurs familles un revenu décent et les engage à un mode de production plus respectueux de l'homme et de son environnement.

#### CAS PRATIQUE

Constituer des sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession) et demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées. Puis demander à des volontaires de faire une brève présentation de ce qui existe dans leur pays pour constater les points communs et les disparités. Vous pouvez aussi proposer aux apprenants de préparer le cas pratique à la maison avant de faire une courte présentation en classe.

### Pour vous aider

Les consommateurs font de plus en plus confiance aux labels. Les écolabels sont les signes officiels de reconnaissance des avantages environnementaux des produits qui les portent. Le produit écolabellisé fait l'objet d'un contrôle et satisfait à un cahier des charges. L'écolabel est une démarche de certification volontaire faite par une entreprise qui souhaite en obtenir l'attribution. L'écolabel n'est attribué que pour une durée déterminée. L'apposition d'un label sur un produit est pour l'entreprise un argument de vente. Une étude montre que 69 % des Français sont sensibles aux mentions valorisantes dans leurs achats.



**Sites à consulter :**

[www.ecologie.gouv.fr/ecolabels](http://www.ecologie.gouv.fr/ecolabels) ; [www.ecolabels.fr](http://www.ecolabels.fr)

# UNITÉ 5 EN MISSION

## Vous allez vous entraîner à :

- vous plaindre et répondre à une plainte (ou exprimer votre mécontentement)
- exprimer une intention ou une volonté
- donner des explications ou des précisions
- faire référence à une demande / demander un renseignement ou un service / remercier et conclure dans un courriel
- relater des faits passés
- exprimer un accord ou un désaccord
- demander à être mis(e) au courant
- décrire des actions commerciales
- donner des indications sur un parcours professionnel et des motivations

## Vous allez utiliser :

- l'accord du participe passé avec les pronoms COD
- l'expression de la cause
- le plus-que-parfait (découverte)
- les temps du passé : révision (passé récent / passé composé / imparfait / plus-que-parfait)
- les indicateurs de temps (*il y a / depuis / ça fait ... que / dans / de ... à / en + date / jusqu'en...*)

## SITUATIONS

*Le thème de l'unité traite des déplacements professionnels. Les deux dialogues du document A se passent à l'aéroport. Des passagers qui reviennent de mission ou partent en mission expriment leur mécontentement : l'un a perdu sa valise et l'autre apprend que son vol est annulé. Les courriels du document B concernent l'organisation d'un séminaire. Dans le document C, un commercial de retour de mission fait un compte rendu par téléphone à son directeur export. La page de forum Internet du document D regroupe les témoignages de différentes personnes sur leurs missions à l'international.*

## Pour être capable :

- de réagir à un problème
- de rédiger un courriel formel (demande de renseignements et réponses)
- de rendre compte oralement et brièvement d'une mission
- de raconter brièvement un parcours professionnel et faire part de motivations

## A Une journée noire

**Objectif de la séquence :** comprendre des personnes qui expriment leur mécontentement et demandent des explications par rapport à une situation donnée (perte de bagages, annulation de vol). Puis, transférer les acquis pour être capable de réagir à un problème.

### p. 74 1. Écoutez les dialogues

Faire écouter les dialogues (ou chaque dialogue) intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### p. 75 2. Vérifiez votre compréhension

#### ■ Compréhension globale

? Faire élucider la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Où sont-elles ? Quel est le sujet de la

conversation ? → Les scènes se passent dans un aéroport. Dans chaque dialogue, il y a deux personnes, un(e) passager(ère) et un(e) employé(e) de l'aéroport. Les passagers se plaignent et expriment leur mécontentement, l'un parce qu'il a perdu sa valise et l'autre parce que son vol est annulé.

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

## ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité et prendre connaissance du tableau de synthèse à remplir (transcription cachée). **Faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale du dialogue. Laisser le temps de remplir le tableau. **Faire réécouter** le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à remplir le tableau. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

CORRIGÉ	Situation	Le problème rencontré	La solution proposée par l'employé	La raison du mécontentement du client à la proposition
	<b>À la livraison des bagages</b>	<i>Perte de bagage La valise est perdue / elle n'est pas sur le tapis roulant.</i>	<i>L'employé lance des recherches. / La passagère recevra sa valise à domicile.</i>	<i>C'est la deuxième fois que le même problème arrive en un mois.</i>
	<b>Au comptoir</b>	<i>Annulation du vol pour Casablanca. Le vol pour Casablanca est annulé.</i>	<i>Réservation d'une chambre d'hôtel + réservation sur le vol du lendemain à 6 h 30.</i>	<i>Le passager a un rendez-vous important le soir même, il veut partir.</i>

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour faire conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment les passagers se plaignent / expriment leur mécontentement.	Relevez comment les employés de l'aéroport répondent aux plaintes.

### p. 75 3. Retenez

 Après la mise en commun, **récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique **Retenez** pour les faire mémoriser.

Pour **faire observer** les énoncés relatifs au point de grammaire n° 1 ↗ p. 82 (l'accord du participe passé), poser les questions (*Vous avez votre ticket ? Est-ce qu'il y a les coordonnées dessus ? Aviez-vous des objets de valeur à l'intérieur ?*) et demander quelles sont les réponses de la passagère. Écrire les réponses en face des questions au tableau. Demander ensuite ce que dit l'employée à propos de la chambre. Écrire la phrase au tableau, faire observer afin de faire trouver la règle d'accord du participe passé avec le complément d'objet direct.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 1 p. 84 Colère noire !** (corrigé p. 67 de ce guide).

p. 75 **4. Communiquez** 

## 1. Retour difficile : réponse libre.

 Veiller au respect des consignes (plan du courriel) et au rituel du courriel amical. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

PROPOSITION DE CORRIGÉ

*Ma chère Annie,  
Je reviens de ma mission en Inde. Tout s'est très bien passé là-bas, mais à mon retour à Paris je n'ai pas vu ma valise sur le tapis roulant alors j'ai signalé le problème à un agent de l'aéroport. Heureusement, avec mon ticket de bagage, ils ont retrouvé sa trace : elle était sur un vol pour New York. Je l'ai attendue vingt jours !  
Malheureusement, la valise a souffert, la fermeture est cassée et on m'a volé mes belles écharpes en cachemire ! Le service clientèle de la compagnie n'a pas encore répondu à la lettre que j'ai envoyée à la réception de ma valise. Je suis furieuse !  
La prochaine fois, je garderai ma valise en cabine comme tout le monde.  
J'attends de tes nouvelles.  
Je t'embrasse.  
Gabrielle*

## 2. À l'hôtel.

 **Mettre** les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (Quelle est la solution proposée ? Qu'en pensez-vous ? Comment réagit le(la) client(e) ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

# B Un séminaire urgent

**Objectif de la séquence** : comprendre des courriels professionnels concernant l'organisation d'un séminaire et transférer les acquis pour être capable de rédiger des courriels formels de demande de renseignements et y répondre.

p. 76 **1. Lisez les documents** 

Faire **identifier** les documents (image formelle), puis faire procéder à une lecture silencieuse des courriels.

p. 76 **2. Vérifiez votre compréhension** 

### ■ Compréhension globale

 **Faire repérer** les différents éléments du cadre énonciatif (Qui écrit ? À qui ? Quand ? À quel sujet ? Quelles informations a-t-on sur l'émetteur ? Où les trouve-t-on ?) et demander quelle relation il y a entre les deux courriels → *Le premier mail est une demande de renseignements concernant l'organisation d'un séminaire pour des agents commerciaux de la zone Europe et le second mail est la*

réponse au premier courriel. On trouve des informations sur l'émetteur dans la signature électronique : adresse de l'entreprise, numéro de téléphone. Attirer l'attention sur le « Rép » dans l'« Objet » et sur la « pièce jointe ».

### ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension*. **Faire faire** l'activité en binômes ou individuellement, puis mettre en commun. Il s'agit d'une lecture sélective pour repérer les différentes parties d'un mail professionnel et repérer les idées. Ce plan servira ensuite de matrice de production pour l'activité 1 du *Communiquez* ↗ p. 77.

Demander aux apprenants de justifier leurs réponses en relevant l'expression qui correspond à chaque intention.

<b>CORRIGÉ</b>	<b>Courriel 1</b>		<b>Courriel 2</b>	
	1. Demander des renseignements, un service.	3	1. Demander un document.	2
	2. Prendre congé avec une formule de politesse.	5	2. Faire référence à la demande.	1
	3. Donner le motif du courriel.	1	3. Prendre congé avec une formule de politesse.	4
	4. Exposer la situation.	2	4. Informer de l'envoi d'un document.	3
	5. Remercier.	4		

**Faire relire** les courriels et demander aux apprenants de souligner toutes les expressions qui indiquent une volonté et toutes les expressions utilisées pour donner des explications ou des précisions.

### p. 77 3. Retenez

 À partir des réponses obtenues, **faire observer** l'expression de la cause : point de grammaire n° 2 ↗ p. 82.

**Puis, récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* ↗ p. 77 « Pour exprimer une volonté ou une intention » et « Pour donner des explications et des précisions » pour mémorisation.

 **Faire lire** les actes de parole proposés ↗ p. 77 « Pour rédiger un courriel professionnel » pour mémorisation. Attirer l'attention des apprenants sur les différentes interpellations et formules de politesse.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** l'exercice n° 2 p. 84 *Changement de cap* (corrigé p. 67 de ce guide).

### p. 77 4. Communiquez

Les activités 1 et 2 peuvent se faire individuellement à la maison ou en classe en petits groupes selon le temps disponible.

#### 1. Une demande de renseignements.

 Veiller au respect des consignes, au plan et au rituel des courriels. **Faire prendre connaissance** des situations de communication et **faire réfléchir** au plan de chaque courriel en classe en prenant appui sur les courriels ↗ p. 76.

**Plan du courriel** : donner le motif et des précisions, demander les renseignements, remercier et prendre congé.

*De : ...  
À : Hôtel Delta « hoteldelta@tele2.fr »  
Objet : demande de renseignements*

*Bonjour,  
Nous envisageons d'organiser un séminaire résidentiel pour nos représentants étrangers du 15 au 19 juin.  
Pourriez-vous recevoir un groupe de 50 personnes en chambre individuelle ? Comme les participants travailleront en atelier, nous aurions besoin de trois salles de réunion bien équipées. Vous serait-il possible de nous proposer un programme de visites car nous tenons aussi à leur faire découvrir votre région ? Nous voudrions clore ce séminaire par une soirée à thème le dernier soir. Pouvez-vous nous faire des propositions ? Enfin, quels sont les moyens de transport les plus proches de votre hôtel ?  
Merci de votre réponse rapide.  
Cordialement,  
XXXX*

## 2. Une réponse attendue.

**Plan du courriel :** faire référence à la demande, donner les renseignements, informer de l'envoi d'un document, conclure et prendre congé.

*De : Hôtel Delta « hoteldelta@tele2.fr »  
À : ...  
Objet : Rép : demande de renseignements*

*Chère (cher) Madame (Monsieur),  
Nous avons bien reçu votre demande et nous vous confirmons que nous pouvons recevoir un groupe de 50 personnes en séminaire résidentiel et en chambre individuelle aux dates que vous indiquez. Nous vous proposons une grande salle d'une capacité de 80 personnes et deux salles de réunion équipées d'une capacité de 20 personnes, puisque vous prévoyez des ateliers.  
Nous travaillons avec un partenaire spécialisé dans l'événementiel et les soirées à thème ; nous lui demandons de vous contacter.  
L'hôtel a une excellente situation, à un quart d'heure de l'aéroport et à 10 minutes d'une gare TGV. Vous trouverez des propositions de visites et nos tarifs (prix) dans la pièce jointe.  
Nous restons à votre disposition.  
Sincères salutations,  
XXXX*

## 3. Les horaires variables.



**Constituer** des sous-groupes de quatre apprenants puis demander aux apprenants d'échanger sur le projet et d'expliquer les raisons de leur accord ou de leur désaccord. Veiller à l'utilisation de l'expression de la cause pour expliquer un point de vue. Un rapporteur par groupe peut prendre des notes et présenter les résultats du débat au grand groupe avec les points d'accord et de désaccord.

*Je suis d'accord car/parce que... c'est une manière de responsabiliser le personnel et d'être plus productif.*

*Grâce aux horaires variables, je pourrai aller chez le médecin, chez le coiffeur, emmener les enfants à l'école, arriver plus tôt ou plus tard selon les besoins, avoir le choix des horaires de travail, il n'y aura plus de problème de retard, moins d'absentéisme, moins de perte de temps dans les trajets ou les transports...*

*Comme... j'aurai moins de stress, plus de flexibilité, je pourrai..., je serai plus efficace...*

*Je ne suis pas d'accord car/parce que...*

*À cause des horaires variables, il y aura des problèmes dans le fonctionnement des services, plus de contrôle et de surveillance sur les horaires de travail, sur le nombre d'heures, ...*

*Comme j'aurai des horaires variables... Je devrai adapter mon travail en fonction des contraintes de l'entreprise et non des miennes, rester plus tard au travail...*

## **i** Pour vous aider

Le principe de l'horaire variable permet une flexibilité horaire. Les salariés ont la possibilité de choisir eux-mêmes leurs horaires journaliers de travail en fonction de leur charge de travail et de leurs impératifs personnels. Il est caractérisé par la coexistence de plages fixes, où la présence de la totalité du personnel est obligatoire, et de plages mobiles, à l'intérieur desquelles chacun choisit ses heures d'arrivée et de départ.

## **C** Retour de mission

**Objectif de la séquence** : comprendre le compte rendu par téléphone d'un commercial, de retour d'un colloque, à son directeur export et transférer les acquis pour être capable de rendre compte oralement de faits passés et de faire part d'un avis.

### p. 78 **1. Écoutez le dialogue**

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### p. 78 **2. Vérifiez votre compréhension**

#### ■ Compréhension globale

**?** **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Où se passe la scène ? Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Qui appelle ? Qui répond ? Quel est l'objet de la conversation ? → *Il s'agit d'une conversation téléphonique. De retour de mission, Paul Luca appelle son chef pour lui faire un compte rendu.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

#### ■ Compréhension finalisée

##### Activité 1

 **Faire lire** l'activité et prendre connaissance du compte rendu de mission lacunaire (transcription cachée). S'assurer de la bonne compréhension des consignes. **Faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à remplir le compte rendu. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

**CORRIGÉ** **Compte rendu de mission** **Lieu : Genève**

*Le colloque s'est très bien passé avec la participation de nombreuses délégations. La présentation a eu beaucoup de succès. La moitié des participants au colloque étaient présents, ce qui a permis de prendre des contacts intéressants. L'offre faite à la société KBS n'est pas satisfaisante. Deux conditions sont à revoir : les tarifs et les délais de livraison. Il a été impossible d'avoir des informations sur la concurrence.*

## Activité 2

Faire lire l'activité et faire élucider le cadre énonciatif du courriel (courriel de Hervé Lebris en réponse aux propositions de Paul Luca). Puis, faire faire l'activité.

Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun et procéder à la correction en grand groupe.

**CORRIGÉ** *Le directeur export, Hervé Lebris, n'est pas d'accord pour baisser les tarifs de 15 %, mais il est d'accord pour revoir la cotation (les prix) et pour réduire les délais de livraison à trois mois.*

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour faire conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment les personnes relatent des faits passés.	Relevez les expressions utilisées pour exprimer un accord.

Écrire les réponses du groupe 1 au tableau.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Vous pouvez aussi faire relever les énoncés qui relatent les faits passés à partir de la transcription.

## p. 79 3. Retenez

 À partir des énoncés relevés par le premier groupe, faire observer l'emploi des temps du passé et conceptualiser les règles de formation du plus-que-parfait et d'emploi des temps du passé : points de grammaire n° 3 ↗ p. 82 et n° 4 ↗ p. 83.

Récapituler les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* pour mémorisation.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra faire faire **l'exercice n° 3 p. 84 Bug professionnel** (corrigés p. 68 de ce guide).

## p. 83 PRONONCEZ

Vous pouvez faire faire les activités de phonétique nos 1 et 2 ↗ p. 83 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, les faire en fin d'unité.

 **Pour vous aider : phonie-graphie des sons** [ɛ̃], [ɑ̃], [ɔ̃]

• Le son [ɛ̃] s'écrit *-in, -ain, -ein, -yn* (*matin, pain, plein, syndicat*), *-ien, -éen* (*bien, européen*). Devant « b, m, p » ou parfois en fin de mot, il s'écrit *-im, -aim, -eim, -ym* (*timbre, faim, Reims, sympa*).

- Le son [ɑ̃] s'écrit *-an, -en (dans, dent)*. Devant « p, b, m », il s'écrit *-am, -em (chambre, temps)*.
- Le son [ɔ̃] s'écrit *-on (oncle) ou -om* devant « p, b, m » et parfois en fin de mot (*ombre, nom*).

**Exercice 1**

Il s'agit d'identifier un des sons [ɛ̃], [ɑ̃] et [ɔ̃] dans chacune des phrases.

- ☞ **Faire prendre** connaissance de l'activité et s'assurer de la bonne compréhension des consignes (élucider la phonie-graphie de l'alphabet phonétique si besoin, voir cahier d'activités p. 113). Procéder à une première écoute intégrale, puis à une écoute séquencée phrase par phrase. Chaque apprenant identifie le son qu'il entend en cochant la bonne case. Ensuite, faire réécouter les énoncés et **demander** aux apprenants le son qu'ils entendent. **Faire répéter** la phrase en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire. Enfin, faire répéter toutes les phrases.

<b>CORRIGÉ</b>		[ɛ̃]	[ɑ̃]	[ɔ̃]
	1. Le voyage se fera par <b>train</b> .	✓		
	2. Sois prêt pour la <b>réunion</b> .			✓
	3. Avez-vous choisi la <b>banque</b> ?		✓	

**Exercice 2**

- ☞ Il s'agit de **discriminer** les sons [ɛ̃], [ɑ̃] et [ɔ̃] dans les phrases. **Faire écouter** une première fois intégralement les phrases, puis faire écouter chaque phrase une par une. Chaque apprenant identifie et note les sons qu'il entend. Ensuite, **faire réécouter** chaque phrase, demander aux apprenants les sons qu'ils entendent et **faire lire** l'énoncé en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

<b>CORRIGÉ</b>	1. <i>Mon patron vient de prendre l'avion pour sa mission à Pékin.</i> [ɔ̃] [ɔ̃] [ɛ̃] [ɑ̃] [ɔ̃] [ɔ̃] [ɛ̃]
	2. <i>À quinze heures, le restaurant d'entreprise fermera à cause d'une inondation.</i> [ɛ̃] [ɑ̃] [ɑ̃] [ɔ̃] [ɔ̃]
	3. <i>Quelle manque d'organisation ! En cinq ans, vous n'avez pas encore réussi à augmenter la production !</i> [ɑ̃] [ɔ̃] [ɑ̃] [ɛ̃] [ɑ̃] [ɑ̃] [ɑ̃]
	[ɔ̃]

p. 79

**4. Communiquez** 

**1. Voyages d'affaires : réponse libre.**

- ☞ Il s'agit de rédiger un courriel formel (cf. *Repères Professionnels* ↗ p. 86 du livre de l'élève). Veiller au respect des consignes, au plan et au formalisme du mail. Les apprenants peuvent prendre appui sur le compte rendu ↗ p. 78 du livre de l'élève.

**Encourager** les apprenants qui le peuvent à prendre appui sur une véritable mission effectuée dans le cadre du travail (en taisant les aspects confidentiels bien sûr).

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

## 2. Réorganisation.

 Mettre les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

## D Destination réussite

**Objectif de la séquence** : comprendre des témoignages sur une page de forum Internet sur la mobilité à l'international et transférer les acquis pour être capable de décrire un parcours professionnel et faire part de motivations.

### p. 80 1. Lisez le document

Faire identifier le document et procéder à une lecture silencieuse. Attirer l'attention des apprenants sur le thème du forum.

### p. 80 2. Vérifiez votre compréhension ?

Faire prendre connaissance de l'activité et la **faire faire** en binômes ou individuellement, puis mettre en commun. **Faire justifier** les réponses et demander (ou apporter si nécessaire) des explications au fur et à mesure du remplissage du tableau pour élucider les termes qui posent problème.

	Temps passé à l'étranger	Lieu(x) de mission	Motivations d'une carrière à l'international	
<b>CORRIGÉ</b>	Philippe	8 ans + nombreuses missions	Monde entier	Rencontrer des gens de culture et de langue différentes est la meilleure formation.
	Nabila	Depuis 2003	Plusieurs missions à l'étranger, Berlin, Italie	L'aventure, la possibilité d'avoir une formation internationale et valoriser des compétences.
	Rumiaty	Depuis 2 ans	France	Défi formidable
	Dialo	Pendant 2 ans (2005 à 2007) Depuis un an	Afrique  Inde	L'idée de pouvoir changer les choses, d'être utile, d'aider les gens, d'acquérir de l'expérience, de monter de nouveaux projets, de donner un sens à sa vie.

Demander aux apprenants de relire le document et de relever les énoncés dans lesquels il y a des indications de temps.

En fonction du temps disponible, on pourra aussi demander aux apprenants de relever les énoncés qui décrivent des actions commerciales afin de conceptualiser les actes de parole.

### Prolongement pédagogique avec TV5 monde

 [www.tv5.org/TV5Site/enseigner-apprendre-francais/fiche-867-Destination réussite.htm](http://www.tv5.org/TV5Site/enseigner-apprendre-francais/fiche-867-Destination%20reussite.htm)

L'émission de TV5 Monde « Destination Réussite » peut être un bon complément à cette séquence d'apprentissage. Il s'agit d'un magazine mensuel consacré à la mobilité internationale de francophones ayant décidé de travailler loin de leur pays. Chaque émission s'articule autour de deux pays :

démarches indispensables pour réussir son intégration, pièges à éviter, secteurs qui ont du succès, etc. sont passés en revue. L'exploitation des reportages est présentée sous forme de fiches pédagogiques très complètes avec les niveaux de langue requis et les objectifs.

### p. 81 3. Retenez

 À partir des réponses obtenues, **récapituler** les actes de parole en faisant lire l'encadré de la rubrique *Retenez* ➔ p. 81 « Pour donner des indications de durée » et faire observer les indicateurs de temps : point de grammaire n° 5 ➔ p. 83.

Puis, **faire lire** tous les actes de parole de la rubrique *Retenez* pour mémorisation.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 4 p. 84 Vie d'ordi** (corrigé p. 68 de ce guide).

### p. 81 4. Communiquez

#### 1. Parcours professionnel : réponse libre.

 Il s'agit de rédiger un courriel amical. Veiller au respect des consignes, au plan et au rituel du courriel. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

#### 2. À la direction des ressources humaines.

 Mettre les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

### p. 84 <<< Corrigés des exercices de grammaire >>>

#### 1. Colère noire !

1. J'en ai assez ! Cela fait trois semaines que j'attends les livres que j'ai **commandés** !
2. Comment ça ? Les fournisseurs que nous avons **sélectionnés**, vous ne les **avez pas contactés** !
3. Je suis furieuse ! Mon ordinateur, vous ne l'**avez même pas réparé** !
4. Ce n'est quand même pas normal ! Les photocopies que j'ai **demandées**, vous ne les **avez toujours pas faites** !
5. La salle que nous **avons réservée** pour le séminaire est sale ! C'est scandaleux !
6. On doit encore attendre pour appliquer les décisions que nous **avons prises** ? Vous plaisantez j'espère !

#### 2. Changement de cap

- Je t'ai fait venir pour te dire que ta mission est annulée.
- Ah bon, pourquoi ?
- **Parce que** nos partenaires ne souhaitent plus collaborer avec nous.
- C'est bizarre ! Ils ont donné des raisons ?
- Non, pas vraiment mais **comme** tu le sais, nous avons beaucoup de concurrents. Ils ont peut-être choisi de travailler avec d'autres entreprises à **cause du** prix actuel des matières premières.
- Et tu n'es pas inquiet ?
- Non, **grâce** à nos contacts en Amérique latine, nous allons pouvoir prospecter là-bas et trouver d'autres marchés pour nos produits.
- C'est vrai. Mais alors, je fais quoi moi maintenant ?
- Tu vas travailler avec Adrien sur ce dossier-là **puisque** tu ne pars plus.
- D'accord, ça m'intéresse aussi.

## 3. Bug professionnel

Je **suis parti** à Madrid parce que j'**avais** rendez-vous avec les responsables d'une entreprise pour discuter d'un contrat important.

Comme le rendez-vous **était** le lendemain, je **m'étais habillé** de manière décontractée et j'**avais mis** mon costume gris et ma cravate dans ma valise.

En arrivant à Madrid, j'**ai eu** une mauvaise surprise : ma valise **n'était pas arrivée** et il **était** tard le soir.

J'**ai dû** aller au rendez-vous en jean et je **n'ai récupéré** ma valise que le lendemain !

## 4. Vie d'ordi

Je suis né **en** 2006 dans une usine en Corée. On m'a transporté en France quelques semaines plus tard pour être vendu dans un grand magasin. J'ai vécu dans ce magasin **jusqu'à** l'arrivée de Francis qui voulait un ordinateur moderne.

**Pendant** 2 ans j'ai travaillé pour Francis. J'ai rédigé ses messages, je l'ai accompagné sur Internet et je l'ai aidé quand il devait faire des dossiers importants.

À chaque fois qu'il se déplaçait, je partais avec lui. **En** deux ans, nous avons travaillé plus de 1 600 heures ensemble.

Un jour, Francis en a vu un autre plus léger et plus performant que moi et il m'a vendu. **Ça fait** 6 mois maintenant **que** j'appartiens à Annie. Elle est gentille, mais ne m'utilise pas beaucoup, alors **depuis** mon arrivée chez elle, je m'ennuie. J'espère qu'elle va progresser en informatique parce que je n'ai pas envie de rester dans mon coin **jusqu'à** la fin de ma vie !

p. 85 **Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>>**

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

### 1. Compréhension écrite

**Des courriels à la pelle.**

Demander aux apprenants de justifier leurs réponses.

### 2. Compréhension orale

**À chacun son discours.**

- 1) Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes.
- 2) Faire une première écoute intégrale des monologues.
- 3) Faire une nouvelle écoute séquentielle et procéder à la correction après chaque réponse. Faire justifier la réponse. Procéder à une nouvelle écoute si nécessaire.

## p. 86 **REPÈRES PROFESSIONNELS**

**Objectif :** prendre connaissance des règles d'usage pour bien rédiger un courriel formel afin de réussir une communication et comparer avec les usages en pratique dans le pays d'origine.

### **Bien rédiger ses courriels professionnels**

-  **Faire prendre connaissance** du document. Vous pouvez aussi proposer une activité de compréhension écrite à partir de ce document. Photocopier le courriel et donner les conseils dans le désordre pour faire faire un exercice d'appariement : faire retrouver la partie du courriel qui correspond au conseil. Vous pouvez aussi, bien sûr, faire faire cette activité à partir d'un courriel authentique qui respecte les conseils édictés.

## CAS PRATIQUE

**Constituer** des sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession) et demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées.

Un rapporteur par groupe peut prendre des notes et présenter les conseils donnés pour rédiger un courriel professionnel afin de constater les points communs et les disparités. Si le groupe est pluriculturel, un rapporteur par pays d'origine peut collecter et présenter les conseils donnés.

- On pourra proposer la deuxième activité en constituant de nouveaux sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible et demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées (encadré violet). Demander à chaque groupe de lister les problèmes les plus fréquents en matière de réception et d'échange de mails. Un rapporteur par groupe peut prendre des notes et présenter les résultats. Vous pouvez aussi demander à chaque groupe de rapporter la mésaventure la plus drôle ou la plus étonnante ou encore le mail/les pratiques qui agacent le plus (messages groupés, chaînes, pétitions, blagues, etc.).

p. 87

## REPÈRES CULTURELS

**Objectif** : prendre connaissance des codes en usage pour réussir un premier contact et les comparer avec ceux de son pays d'origine pour ajuster son comportement et éviter un choc culturel ou des malentendus/quiproquos.

**Comment réussir un premier contact**

**Faire observer** la photo ↗ p. 87 sans lire le texte et **demander** aux apprenants de la décrire (*deux personnes échangent leurs cartes de visite. Ils sont face à face et ils donnent/prennent la carte avec les deux mains. Les deux personnes sont très attentives à l'échange des cartes*). La scène a pu être photographiée dans un pays d'Asie où l'échange de cartes de visite répond à un protocole. Les Japonais comme les Chinois accordent beaucoup d'importance au rituel de la carte de visite, à prendre avec les deux mains. On prend le temps d'examiner la carte reçue, c'est un signe de respect. Il est en outre courant d'échanger des cartes de visite avec l'ensemble des collaborateurs assistant à une réunion. Mieux vaut veiller à les faire traduire et en avoir toujours sur soi. D'une manière générale, le Français ne prête guère attention au formalisme de l'échange.

**Demander** aux apprenants à quelle occasion on échange des cartes de visite, pour quels motifs et s'il existe un rituel de l'échange dans leur pays d'origine.

Échanger avec un partenaire étranger est également rendu difficile à cause des différents codes de communication, verbale comme non verbale. Si l'on n'y prend pas garde, un acte des plus anodins peut blesser ou irriter un interlocuteur étranger. C'est pourquoi, dans les relations d'affaires, il est important d'être très attentif aux habitudes locales et de s'adapter.

## CAS PRATIQUE

**Faire lire** le document, puis **constituer** des sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession). Demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées. Si la classe est pluriculturelle, un rapporteur par pays d'origine peut collecter les réactions et les conseils afin de les présenter au groupe.

**CORRIGÉ**

1<sup>er</sup> dessin : la personne au téléphone devrait interrompre sa conversation pour accueillir et faire patienter le visiteur.

2<sup>e</sup> dessin : la personne devrait se tenir correctement et éviter une attitude trop décontractée.

3<sup>e</sup> dessin : la personne ne devrait pas faire preuve d'indiscrétions en posant des questions sur la vie privée du candidat.

# UNITÉ 6 QUE D'ÉVÉNEMENTS !

## Vous allez vous entraîner à :

- donner des informations sur le lieu et le moment d'un événement
- indiquer le thème et/ou le programme d'un événement
- demander de confirmer la présence à un événement
- donner des précisions sur des actions ou des faits nécessaires
- donner des précisions sur les rôles de chacun
- exprimer une volonté / un souhait
- dire des sentiments
- formuler des vœux personnels et professionnels
- décrire des échanges verbaux
- expliquer des conséquences

## Pour être capable :

- de rédiger une invitation à un événement professionnel
- d'échanger à propos d'un événement professionnel et de son organisation
- de faire un discours simple de remerciement
- de faire un compte rendu oral simple d'une rencontre et des échanges qui ont suivi
- de rédiger une note brève pour indiquer des dispositions et leurs conséquences

## Vous allez utiliser :

- les adverbes en *-ment*
- le subjonctif présent pour :
  - l'expression de la nécessité
  - l'expression du souhait
  - l'expression des sentiments
- l'expression de la conséquence

## SITUATIONS

*Le thème de l'unité porte sur des événements ayant lieu dans le cadre professionnel. Le document A présente deux types d'invitations. La première est une invitation à un forum et la seconde est une note d'information conviant le personnel à une remise de médailles du travail. Dans le document B, des personnes en réunion parlent de l'organisation du salon auquel l'entreprise doit participer. Le document C est un discours de départ en retraite prononcé par le chef du service radiologie d'une clinique. Le document D est un article donnant des conseils pour réussir un repas d'affaires.*

## A Vous êtes attendu(e)s

**Objectif de la séquence :** comprendre différents types d'invitations et transférer les acquis pour être capable de rédiger une invitation à un événement professionnel et donner des précisions sur des actions ou des faits.

### ■ Mise en route

 Vous pouvez demander aux apprenants s'ils ont déjà reçu des invitations dans le cadre de leur travail, sous quelle forme et pour quels types d'événements.

### p. 90 1. Lisez les documents

Faire identifier les documents (image formelle) et attirer l'attention des apprenants sur la présentation des deux documents (présentation, paragraphes). **Demander** aux apprenants de quels types de documents il s'agit → *une invitation à un forum et une note d'information*. Puis, faire procéder à une lecture silencieuse.

p. 91 **2. Vérifiez votre compréhension ?**

■ **Compréhension globale**

? **Faire repérer** les différents éléments du cadre énonciatif et leur emplacement (Qui a envoyé le document ? À qui ? Pour quelle raison ? Quel est l'événement annoncé ?). Attirer l'attention sur la présentation de la note d'information (cf. **Repères Professionnels** ↗ p. 102 du livre de l'élève).  
 → *La première invitation est envoyée par Énergie Femme et est destinée à toutes les femmes de plus de 45 ans pour les convier à participer à un forum sur l'entrepreneuriat au féminin. La note d'information est émise par la direction des ressources humaines de la société EMAT et s'adresse à tout le personnel pour l'inviter à assister à une remise de médailles du travail.*

ⓘ La médaille du travail est une distinction honorifique. Tout salarié justifiant d'un nombre d'années de travail (20, 30 ou 35 ans) peut l'obtenir. L'entreprise offre souvent une gratification (somme d'argent) à l'occasion de la remise de la médaille.

■ **Compréhension finalisée**

**Faire lire** les documents et **demande** quels types d'informations on retrouve dans les deux invitations → *le lieu, la date, l'heure, le thème et le programme, la demande de confirmer la présence.*

**Faire faire** le plan de chaque document qui servira ensuite de matrice pour la production écrite du *Communiquez n° 1* :

Document 1 : *invitation (précisions sur l'événement, présentation de l'organisateur, date, heure, lieu), indication du programme, demande de confirmation de la présence.*

Document 2 : *annonce et date de l'événement, invitation avec le lieu et l'heure, indication du programme, demande de confirmation de la présence.*

✍ Puis, **faire faire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* et faire élucider les termes difficiles.

<b>CORRIGÉ</b>	Objet : <i>invitation au forum de l'Entrepreneuriat au Féminin</i>	
	Organisateur : <i>Énergie Femme</i>	
	Date et lieu : <i>le jeudi 29 mai, de 9 h 30 à 17 h 30</i>	Participants : <i>Les femmes de plus de 45 ans</i>
	Salle <i>saturne de l'hôtel Bosco à Villeurbanne</i>	
	Programme : <i>Matin : table ronde avec des entrepreneuses aux parcours et profils variés qui décriront leurs expériences et partageront leurs points de vue avec les participantes.</i>	
	<i>Après-midi : présentation des acteurs de la création d'entreprise en France et participation aux différents ateliers.</i>	
Objet : <i>remise de médailles du travail</i>		
Organisateur : <i>DRH de la société EMAT</i>		
Date et lieu : <i>le 21 septembre dans la salle de conférence</i>	Participants : <i>Tout le personnel</i>	
Programme : <i>12 h 30 Remise des médailles puis cocktail à l'issue de la cérémonie</i>		

p. 91 **3. Retenez** 

✂ **Faire lire** les actes de parole proposés ↗ p. 91 pour mémorisation et attirer l'attention sur la manière de préciser ou de décrire une action : point de grammaire n° 1 ↗ p. 98 (les adverbes en *-ment*).

⚡ À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 1 p. 100 Présence obligatoire** (corrigé p. 78 de ce guide).

p. 91 **4. Communiquez** 

## 1. Venez nombreux.

 **Étape n° 1 : Constituer** des groupes de quatre apprenants pour le remue-méninges. Un apprenant du groupe peut prendre des notes sous forme de mémo (sur le modèle du mémo de *Vérifiez votre compréhension*) afin de s'assurer que tous les éléments sont bien précisés. Demander aux apprenants de ne rien négliger dans l'organisation de leur congrès, à être les plus « professionnels » possible. Encourager les apprenants à trouver un titre pour leur congrès et à imaginer des thèmes de conférences ou d'ateliers.

**Étape n° 2 : Demander** de préparer l'invitation en prenant appui sur les documents  p. 90. Rappeler aux apprenants que l'invitation doit donner envie aux gens de venir.

## 2. C'était super !

 Mettre les apprenants par deux. Chaque apprenant préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. Faire **jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que tous les éléments de l'événement soient donnés et encourager ceux qui le peuvent à évoquer un véritable événement professionnel auquel ils ont assisté. Ensuite, **demandez** à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe.

Poser des questions de compréhension au groupe (De quel événement s'agit-il ? Quand a-t-il eu lieu ? Qui était l'organisateur ? Qui étaient les participants ? Comment ça s'est déroulé ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

# B Question d'organisation

**Objectif de la séquence** : comprendre des échanges en réunion sur l'organisation d'un salon et transférer les acquis pour être capable d'échanger à propos d'un événement professionnel et de son organisation.

## ■ Mise en route

 **Faire observer** rapidement la photo du bas  p. 88 et/ou  p. 92 (transcription cachée). **Demandez** aux apprenants de faire des hypothèses sur la situation → *On voit des personnes dans un Salon de l'Informatique*. On peut aussi demander aux apprenants s'ils ont déjà visité un salon ou participé à une manifestation commerciale\* (salon, exposition, foire). Quel en était le thème ? Qu'est-ce qu'on y exposait ? Où cela avait-il lieu ? Comment était organisé le salon ? Qui étaient les exposants et les clients ? Comment ont-ils été informés de l'événement ?

\* Les manifestations commerciales permettent aux entreprises de faire la promotion de leur activité, de leurs produits ou de leurs services :

- le salon a un caractère d'exclusivité et concerne un même secteur d'activité ;
- l'exposition permet de présenter les produits de l'industrie et de l'agriculture de demain d'un ou plusieurs pays ;
- la foire est un grand marché public où l'on vend des marchandises diverses et qui a lieu à des dates et en des lieux fixes.

p. 92 **1. Écoutez le dialogue** 

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

p. 92 **2. Vérifiez votre compréhension** ?

■ **Compréhension globale**

- ? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Quelle est la situation ? Combien de personnes parlent ? De quoi parlent-elles ? → *Quatre personnes sont en réunion, deux hommes et deux femmes. Ils parlent d'un prochain salon auquel leur entreprise va participer et définissent la répartition des tâches pour l'organisation.*  
Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

■ **Compréhension finalisée**

**Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée) et s'assurer de la bonne compréhension des consignes et du document. **Faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe. Demander aux apprenants de justifier leurs réponses et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

**CORRIGÉ**

Points abordés : *brochure, invitations pour l'inauguration, location de mobilier, objets publicitaires, panneaux d'affichage, nombre d'exposants.*

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment on indique le rôle de chaque personne.	Relevez les expressions utilisées pour préciser des faits et des actions nécessaires.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

p. 93 **3. Retenez** 

Après la mise en commun des réponses, récapituler les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez*.

-  **Faire observer** l'emploi du subjonctif pour exprimer une nécessité et faire conceptualiser : point de grammaire n° 2 ↗ p. 98.

p. 93 **4. Communiquez** 

**1. C'est la fête.**

-  **Constituer** des groupes de trois apprenants. Leur demander d'échanger sur l'organisation de la fête. Un rapporteur prend des notes pour faire part des décisions prises au grand groupe. Poser des questions de compréhension au groupe (Quand et où la fête aura-elle lieu ? Quels événements sont prévus ? Qui s'occupera de quoi ?).

**2. Contretemps.**

-  Faire prendre appui sur le mémo pour le plan du courriel. Veiller au respect des consignes, à l'emploi de l'expression de la nécessité et au rituel du courriel formel. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

Bonjour (prénom),

J'ai un service urgent à vous/te demander.

Je devais/j'étais en charge d'accueillir le nouveau stagiaire mais je dois partir d'urgence en mission en Thaïlande et je ne serai donc pas là/disponible. Pourriez-vous/pourrais-tu/le recevoir à ma place ?

Pour commencer, il est important que vous lui présentiez/tu lui présentes tout le service et que vous lui expliquiez/tu lui expliques les fonctions de chaque personne. Il faut que le nouveau stagiaire connaisse bien le fonctionnement du service car il m'aidera à préparer le salon du livre. Ensuite, il est indispensable qu'il soit présent à toutes les réunions pour l'organisation du salon car il s'occupera des invitations et des brochures avec le service marketing. Il est impératif qu'il soit au courant de la liste des invités et de l'aménagement du stand puisqu'il devra me seconder dans la préparation du stand et de la soirée d'inauguration. Enfin, il faut que XXX lui montre comment marche le vidéo-projecteur pour la présentation des livres lors des conférences données par nos auteurs. Il est important qu'il sache où se trouvent les différents services car il aura affaire à eux. Enfin, comme il a droit au restaurant d'entreprise, il est indispensable qu'il passe au service des ressources humaines pour retirer des tickets/un badge.

Merci beaucoup pour votre/ton aide,

XXXX

## C Merci pour tout

**Objectif de la séquence :** comprendre un discours simple de départ en retraite et transférer les acquis pour être capable de faire un bref discours en exprimant des sentiments et de formuler des vœux personnels ou professionnels.

### ■ Mise en route

- ☛ **Faire observer** la photo du haut ↗ p. 88. Demander aux apprenants de faire des hypothèses sur la situation de communication → *On voit un homme qui parle/qui fait un discours ; c'est un cadre ou un responsable d'entreprise à cause de sa tenue vestimentaire, du décor (pupitre, fleurs), il s'agit d'une situation formelle.* Demander aux apprenants à quelle occasion ou pour quel événement, il peut faire un discours → *À l'occasion d'une inauguration, d'un départ de l'entreprise, d'un départ à la retraite, d'une nouvelle nomination, d'un gros contrat, de résultats de fin d'année, des vœux de bonne année.*

p. 94

### 1. Écoutez le dialogue

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

p. 94

### 2. Vérifiez votre compréhension

#### ■ Compréhension globale

- ☛ **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Qui parle ? À qui ? De quoi ? → *Le chef ou le responsable d'un service de radiologie prend la parole devant le personnel de la clinique à l'occasion de son départ en retraite.* Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée) et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés.

Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe. Demander aux apprenants de justifier leurs réponses et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

<b>CORRIGÉ</b>	Vrai : 3, 7
	Faux : 1, 2, 5
	On ne sait pas (?) : 4, 6

Faire analyser la structure du discours et trouver les différentes parties : *salut, introduction (motif du discours), développement (expression de ses intentions pour la retraite, de ses souhaits et de ses sentiments), conclusion (remerciements)*. Ce plan pourra servir de matrice pour la production orale du *Communiquez n° 1*.

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment l'homme exprime sa volonté ou ses souhaits.	Relevez comment l'homme exprime ses sentiments.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

p. 95 **3. Retenez** 

 Après la mise en commun, **récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser.

**Faire observer** l'emploi du subjonctif pour exprimer une volonté ou des souhaits et des sentiments et faire conceptualiser : points de grammaire n° 3 et n° 4 ↗ p. 99.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **les exercices n° 2 p. 100 Désaccords et n° 3 p. 100 Jeu test** (corrigés p. 78-79 de ce guide).

p. 99 **PRONONCEZ**

Vous pouvez faire faire l'activité de phonétique ↗ p. 99 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, la faire en fin d'unité.

 Cette activité a pour but de sensibiliser les apprenants à l'intonation dans l'expression des sentiments. Procéder à une première écoute intégrale, puis à une écoute séquencée phrase par phrase. Chaque apprenant identifie le sentiment qu'il perçoit et le note. Procéder à la correction collective après une deuxième écoute de la phrase. Ensuite, faire réécouter l'enregistrement et **faire répéter** chaque phrase avec l'intonation appropriée en sollicitant les apprenants individuellement.

<b>CORRIGÉ</b>	1. → <i>émotion</i> – 2. → <i>tristesse</i> – 3. → <i>émotion</i> –
	4. → <i>surprise</i> – 5. → <i>émotion</i> – 6. → <i>joie</i> –
	7. → <i>joie</i>

## 4. Communiquez

### 1. Au revoir !

 La rédaction du discours est un travail à faire à la maison. Les apprenants s'appuieront sur la matrice du discours ➔ p. 94. Le discours sera lu en classe devant le groupe.

 **Variante** : selon le profil et l'intérêt des apprenants, vous pouvez aussi proposer des discours avec des sujets différents (ex. : promotion, remise de médaille du travail, etc.) mais dans lesquels l'apprenant doit également exprimer une volonté, des souhaits ou des sentiments.

**Demander** aux apprenants de répéter le discours à voix haute à la maison pour s'exercer et le mémoriser, du moins en partie, pour paraître plus spontané lors du discours oral. Veiller au rituel du discours, à l'enchaînement des idées et à leur articulation. Deux modes opératoires sont possibles selon le profil et les inhibitions culturelles des apprenants : une correction individuelle de la transcription du discours par l'enseignant avant le discours oral de l'apprenant ou une correction en grand groupe après le discours oral préparé seul. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (Quel est le motif du discours ? À qui s'adresse la personne ? Quels sentiments exprime-t-elle ?). Faire réagir les apprenants sur le verbal et le paraverbal (expressions du visage, gestuelle, etc.).

Dans cette activité, la façon de s'exprimer (articulation, intonation, rythme, placement de la voix), l'attitude corporelle, le regard, les gestes ont autant d'importance que les mots prononcés pour capter l'attention de l'auditoire.

### 2. Bonne année !

 L'activité est un travail à faire individuellement à la maison ou en classe selon le temps disponible.

 Adresser ses vœux à ses principaux partenaires (clients, personnel, actionnaires, fournisseurs) est un exercice délicat. En France, il est dans les habitudes d'envoyer ses vœux fin décembre ou début janvier, mais au plus tard mi-janvier contrairement à d'autres pays où il est plus courant de souhaiter de bonnes fêtes en décembre plutôt que de marquer la nouvelle année. On peut notamment parler de l'année écoulée, exprimer des vœux pour l'activité de la personne concernée, envisager des collaborations futures, etc.

#### PROPOSITION DE CORRIGÉ

#### Vœux professionnels adressés aux clients d'une agence de voyages

*Au nom de toute l'équipe de REVOYAGES, nous souhaitons que cette nouvelle année soit remplie de projets personnels et de voyages. Nous espérons que nous continuerons à vous offrir du rêve et nous voudrions que vous sachiez que nous vous surprendrons encore cette année avec des destinations nouvelles et insolites. Pour vous, votre famille et tous ceux qui vous sont chers, nous vous adressons tous nos meilleurs vœux !*

## D Repas d'affaires réussis

**Objectif de la séquence** : comprendre un article énonçant des règles à respecter pour réussir un repas d'affaires. Puis, transférer les acquis pour être capable de faire un compte rendu simple d'une rencontre et rédiger une note indiquant des dispositions à prendre.

p. 96 **1. Lisez le document** 

-  Faire décrire la photo et faire faire des hypothèses (lieu, tenue des personnes, attitude, type de repas, motif du repas, ambiance, etc.).  
Faire procéder à une lecture silencieuse de l'article.

p. 96 **2. Vérifiez votre compréhension** 

■ **Compréhension globale**

-  **Faire lire le texte et faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : De quel type de document s'agit-il ? Quel est le sujet ? À qui s'adresse-t-il ? → *Il s'agit d'un article donnant des conseils à des hommes d'affaires pour réussir leurs repas professionnels.*

■ **Compréhension finalisée**

**Faire lire** les items de l'activité *Vérifiez votre compréhension* et s'assurer de la bonne compréhension des consignes et des titres. **Faire faire** l'activité en sous-groupes ou individuellement, puis mettre en commun. **Faire justifier** les réponses en demandant les énoncés correspondants dans le texte et faire élucider les termes difficiles.

<b>CORRIGÉ</b>	a) Choisir un lieu connu et calme	→ 3
	b) Être clair sur les raisons du déjeuner	→ 1
	c) Laisser le premier rôle à l'invité	→ 4
	d) Ne pas valider d'affaires	→ 2
	e) Organiser les échanges	→ 5

Faire relire le texte et demander aux apprenants de relever toutes les expressions qui décrivent des échanges, puis toutes celles qui expliquent des conséquences.

p. 97 **3. Retenez** 

Après la mise en commun, **récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* pour les faire mémoriser.

-  À partir des réponses obtenues, **faire observer** l'expression de la conséquence : point de grammaire n° 5 ↗ p. 99.

p. 97 **4. Communiquez** 

**1. Ça s'est bien passé.**

-  Mettre les apprenants par deux. Attribuer les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Poser des questions de compréhension au groupe (Sur quels points a porté la conversation ? Quels points ont été abordés en particulier ? Quels points n'ont pas été abordés ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

## 2. Nouvelles dispositions.

 Veiller à la présentation de la note de service (cf. *Repères Professionnels* ↗ p. 102 du livre de l'élève) et au respect des consignes (plan). Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

PROPOSITION DE CORRIGÉ

**SURELEC**  
Émetteur : Direction des ressources humaines Bordeaux, le 15 juin 20...

Destinataire : l'ensemble du personnel

**NOTE DE SERVICE N° 12**

Objet : *Stationnement des voitures*

*De nombreuses voitures stationnent à l'entrée de l'entreprise si bien qu'elles gênent la circulation des camions de livraison.*

*En conséquence, nous rappelons que le personnel doit obligatoirement utiliser les parkings réservés aux voitures particulières. C'est pourquoi, à compter du 20 juin, les voitures mal garées/en stationnement gênant feront l'objet d'un enlèvement systématique. Il est donc indispensable que chaque employé retire/se procure un badge au service du personnel pour accéder au parc de stationnement/parking.*

*Nous vous remercions de votre coopération.*

*Le directeur des ressources humaines*

p. 100

## <<< Corrigés des exercices de grammaire >>>

### 1. Présence obligatoire

malheureusement, franchement, difficilement, vraiment, régulièrement, sérieusement, réellement, probablement, rapidement, immédiatement, vivement

### 2. Désaccords

1. – Ils souhaitent **organiser** une réunion.  
– Ah non ! Je ne veux pas qu'ils en **organisent** une. C'est trop tôt !
2. – Je voudrais que vous **lisiez** ce dossier.  
– Ah non ! Ce n'est pas mon travail. Moi, j'aimerais que Marie le **lise**.  
– J'espère qu'elle le **lira** rapidement.
3. – Tu veux bien **faire** cette enquête ?  
– Ah non, pas toute seule ! Je voudrais que nous la **fassions** ensemble.
4. – Nous souhaiterions **mettre** une affiche ici.  
– Ce n'est pas possible ! La direction ne veut pas que les employés **mettent** des affiches non professionnelles dans les bureaux.  
– Très bien ! Nous la **mettrons** sur un panneau dehors.

### 3. Jeu test

Un collègue part à la retraite.

1. Vous êtes triste *qu'il parte*.
2. Vous êtes furieux(se) : ça fera du travail en plus.
3. Vous êtes content *d'apprendre* la nouvelle.

Un collègue vous invite chez lui avec d'autres collègues.

1. Vous êtes heureux(se) *d'y aller*.
2. Vous êtes fâché(e) *qu'il invite* d'autres collègues.
3. Vous êtes triste *de ne pas être* libre.

Un collègue veut emprunter votre ordinateur.

1. Vous êtes heureux(se) *qu'il utilise* l'ordinateur.
2. Vous êtes malheureux(se) mais vous ne dites rien.
3. Vous êtes triste *qu'il ne demande pas* l'autorisation.

p. 101 **Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>>**

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

### 1. Compréhension écrite

Une bonne organisation.

Demander aux apprenants de justifier leurs réponses pour le choix des sous-titres.

### 2. Compréhension orale

De bonnes intentions.

- 1) Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes.
- 2) Faire une première écoute intégrale des monologues.
- 3) Faire une nouvelle écoute séquentielle et procéder à la correction après chaque réponse. Faire justifier la réponse. Procéder à une nouvelle écoute si nécessaire.

## p. 102 **REPÈRES PROFESSIONNELS**

**Objectif** : prendre connaissance des règles en usage pour bien rédiger des notes internes et réussir une communication.

### Comment rédiger une note d'information ou de service

 **Faire prendre connaissance** des documents. Faire visualiser le cadre énonciatif et faire remarquer que l'on trouve les mêmes éléments dans les deux notes, mais présentés différemment. Demander pourquoi l'en-tête est simplifié (pas d'adresse, de numéro de téléphone, d'adresse mail, etc.) → *C'est un document interne*. Faire remarquer les mentions manquantes (pas d'interpellation, ni de formule de politesse).

**Variante** : vous pouvez aussi proposer une activité de compréhension écrite à partir de ces documents. Photocopier les notes et donner les rubriques dans le désordre pour faire faire un exercice d'appariement : faire retrouver la partie des notes qui correspond à chaque rubrique. Vous pouvez aussi, bien sûr, faire faire cette activité à partir de notes d'information ou de service authentiques dans lesquelles on retrouve l'ensemble des éléments communs de présentation.

Ensuite, **demander** aux apprenants dans quelles occasions on rédige/reçoit des notes internes. À noter que les notes internes sont de plus en plus diffusées par intranet.

### **Pour vous aider**

Une **note d'information** transmet au personnel une information concernant le fonctionnement de l'entreprise. Elle peut porter sur l'organisation de l'entreprise (horaires, congés, restaurant d'entreprise, aménagement des bureaux, etc.), les règlements dans l'entreprise ou encore les résultats et les objectifs.

Une **note de service** donne un ordre et a pour but d'en obtenir l'exécution correcte, dans le délai fixé. Elle peut porter sur l'exécution d'un travail (étude d'un dossier, préparation d'une manifestation, etc.) et le respect d'un règlement (port d'un vêtement de sécurité, stationnement, modalités de pointage, accès sécurisé, etc.).

L'expression est simple, précise, ferme, mais non autoritaire.

p. 103

## REPÈRES CULTURELS

**Objectif** : prendre connaissance des codes de civilité à table en usage en France afin d'éviter tout malentendu dû aux différences culturelles et les comparer avec ceux de son pays d'origine pour ajuster son comportement et produire une impression favorable.

### Une invitation par des Français

Pour les Français, les repas constituent un moment important de la journée, repas pris en famille, entre amis, organisé pour traiter des affaires ou repas de fêtes.

 **Demander** aux apprenants s'ils ont déjà été invités chez ou par des Français à participer à un repas, ce qui les a étonnés, comment l'invitation a été faite, comment s'est passé le repas, s'ils ont observé un rituel, etc.

**Faire observer** le dessin du haut  p. 103 sans lire le texte et demander aux apprenants de faire des hypothèses sur le contenu du texte.

**Faire lire** le texte, puis **constituer** des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession). Demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées. Si le groupe est pluriculturel, un rapporteur par pays d'origine peut collecter les réactions et les conseils afin de les présenter au groupe.

### CAS PRATIQUE

#### Corrigé :

- *L'homme en bleu demande où sont les toilettes. Il n'est pas correct de quitter la table pendant le repas.*
- *L'homme en vert noue sa serviette autour du cou. La serviette doit être posée sur les genoux. En général, il faut attendre que l'hôte ait déployé sa serviette sur ses genoux pour l'imiter.*
- *La femme en rose s'est servie alors que les autres convives ont toujours leur assiette vide.*
- *L'homme à la cravate verte parle de maladie. Il y a des points qu'on ne doit pas aborder à table.*
- *Plusieurs personnes parlent en même temps. Lors d'un repas d'affaires, il est d'usage d'écouter l'intervention d'une personne et de ne pas continuer à bavarder avec son voisin.*
- *Enfin, il est tout à fait incorrect de faire du bruit avec sa bouche pour aspirer de la nourriture par exemple.*

### Pour vous aider

Pour manifester son intérêt à un interlocuteur étranger, on peut l'inviter à une soirée, que le dîner soit chez soi ou non. S'il est toujours constructif de chercher à connaître un Italien, un Brésilien ou un Argentin d'un point de vue plus amical, les rapports gagneront à rester plus professionnels avec des Nord-Américains, des Allemands ou des Néerlandais, selon les experts en management interculturel. Il est donc bon de se renseigner sur les sujets tabous. On évitera d'une manière générale d'aborder la politique ou la religion.

Ces variations dans les codes peuvent faire surgir des incompréhensions/des malentendus lors de repas interculturels. Cependant, si, dans le cas des repas d'affaires, les codes de civilité restent inchangés, les changements de codes ne constituent pas d'obstacles à la communication car les enjeux de ces repas sont différents. Le principe du repas d'affaires est de placer la réunion sous le signe de la convivialité hors du contexte professionnel, le but étant d'établir de bonnes relations. Il reste toutefois de règle de rester discret. Les affaires restent les affaires !

# UNITÉ 7 C'EST INACCEPTABLE !

## Vous allez vous entraîner à :

- expliquer les motifs d'une réclamation
- demander une suite à une réclamation et indiquer des conséquences
- proposer de l'aide
- exposer un problème technique
- exprimer votre déception et votre irritation
- parler de conditions de vente
- exprimer la restriction
- proposer une solution / un arrangement
- exprimer le but d'une action
- présenter des excuses
- relater un litige et des démarches juridiques

## Pour être capable :

- de rédiger une lettre de réclamation
- de répondre à des lettres de réclamation
- d'interagir lors d'une situation de réclamation ou de litige

## Vous allez utiliser :

- l'opposition
- l'expression de l'opinion avec les expressions impersonnelles + subjonctif ou infinitif
- *ne... que / seulement*
- le but (*pour / pour que...*)
- les doubles pronoms

## SITUATIONS

Le thème de l'unité concerne les réclamations et les litiges. Les lettres et le courriel du document A sont des réclamations. Dans le dialogue du document B, une cliente rapporte un appareil photo numérique tombé en panne et fait part de son irritation au vendeur qui lui propose un arrangement. La lettre commerciale du document C est une réponse à une lettre de réclamation. Le document D regroupe les témoignages oraux de personnes ayant été confrontées à des litiges.

## A Rien ne va plus

**Objectif de la séquence :** comprendre différents types de lettres et courriels relatifs à des réclamations et transférer les acquis pour être capable de rédiger des lettres de réclamation.

p. 106

### 1. Lisez les documents

 **Faire observer et identifier** les documents ↗ p.106 sans laisser le temps de les lire → *Il s'agit d'une lettre commerciale, d'extraits de lettre et d'un courriel.*

**Identification du document 1** (Société ATIC)

**Faire repérer** les différents éléments qui constituent une lettre commerciale. **Demander** pourquoi c'est une lettre commerciale/formelle → *la présentation, le logo de l'entreprise, la place des éléments (vos réf. / nos réf. / objet / la signature), les informations en haut et en bas de la lettre, le nom du destinataire à gauche).*

**Faire lire** la lettre de la société ATIC silencieusement, puis interroger les apprenants.

## ■ Compréhension globale

? **Faire repérer** les différents éléments du cadre énonciatif pour établir les normes de présentation d'une lettre commerciale : Qui écrit ? Quelle est sa fonction ? À qui ? Quand ? À quel sujet ? Quelles informations a-t-on sur l'expéditeur ? Où se trouvent-elles ? → *La lettre est écrite par G. Ducasse, le directeur des achats de la société ATIC ; le destinataire est la société Logicexpress ; la lettre a été écrite à Pessac le 13 juin ; G. Ducasse écrit au sujet d'une commande (indiquée dans l'objet) passée le 03/06 ; des renseignements complémentaires se trouvent en haut à gauche et en bas de la lettre (adresse, téléphone, télécopie, forme juridique de la société, RCS, compte courant postal, site Internet).*  
Puis faire repérer et décoder les mentions concernant la lettre elle-même.

Voir **Repères Professionnels** p. 94 de ce guide pour décoder les mentions d'une lettre commerciale. Une page de sigles et d'abréviations se trouve p. 114 du cahier d'activités.

## ■ Compréhension finalisée

🗨️ **Faire trouver** le plan de la lettre et **repérer** les idées principales de chaque paragraphe. Demander aux apprenants quelle partie correspond à l'introduction, au développement, à la conclusion et à la formule de politesse, puis leur **demandeur** pour chaque paragraphe quelle est l'intention de communication. Écrire le plan au tableau. Demander aux apprenants de justifier leurs réponses en relevant les énoncés qui correspondent à chaque intention pour conceptualiser les actes de parole.

**Faire remarquer** le choix du titre de civilité « Messieurs » ou parfois « Madame, Monsieur » (→ on s'adresse à une société et non à une personne en particulier), le choix du sujet (→ emploi du « nous », on écrit au nom de l'entreprise pour laquelle on travaille).

**Faire observer** le choix et la construction de la formule de politesse (→ on retrouve la même interpellation « Messieurs » ; la formule de politesse utilisée est neutre).

### Plan de la lettre :

- Introduction → faire référence à la commande
- Développement → 1) expliquer le motif de la réclamation  
→ 2) indiquer les conséquences
- Conclusion → demander une suite à la réclamation
- Prendre congé → formule de politesse

Ce plan servira de matrice pour la production écrite du *Communiquez* ↗ p. 107.

✍️ **Faire faire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* ↗ p. 107 en binômes, puis mettre en commun. **Demandeur** aux apprenants de justifier leurs réponses en relevant les énoncés correspondants dans le document pour enrichir le corpus des actes de parole.

CORRIGÉ	Qui est le destinataire ?	Lettre n°	Quel est le motif de la réclamation ?	Lettre n°	Que demande l'expéditeur ?	Lettre n°
	Une société d'accessoires informatiques.	1	Des marchandises arrivées en mauvais état.	4	Une rectification du montant du crédit.	2
	Une entreprise textile.	3	Un retard de livraison.	1	Le remplacement des articles.	4
	Une entreprise de vente en ligne.	4	Une erreur dans le montant facturé.	3	Une livraison dans les plus courts délais.	1
	Une banque.	2	Une erreur dans un compte.	2	Une nouvelle facture.	3

Puis **compléter** la conceptualisation des actes de parole en demandant aux binômes de relever dans les documents, toutes les expressions pour indiquer des conséquences. Mettre en commun.

**Faire observer** l'emploi du « nous » (pour écrire au nom d'une société) et l'emploi du « je » (pour écrire en son nom propre). Préciser qu'on ne change jamais de sujet au cours de la rédaction d'une lettre formelle et qu'on n'utilise jamais le pronom « on ».

p. 107

### 3. Retenez

 **Récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* ➔ p. 107.

**Faire observer** les énoncés de l'encadré « Pour expliquer les motifs d'une réclamation », pour faire conceptualiser l'expression de l'opposition : point de grammaire n° 1 ➔ p. 114.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 1 p. 116 Il y a urgence !** (corrigé p. 92 de ce guide).

p. 107

### 4. Communiquez

Veiller au respect des consignes, à la présentation et au plan des lettres. **Faire prendre connaissance** des situations de communication et **faire réfléchir** au plan de chaque lettre en classe en prenant appui sur la matrice de production de la lettre de la société Atic ➔ p. 106. Se reporter aussi aux *Repères Professionnels* ➔ p. 118 du livre de l'élève.

#### 1. Un problème de livraison.

 **Plan de la lettre** : faire référence à la commande, expliquer les motifs de la réclamation, demander une suite à la réclamation et prendre congé .

La lettre doit être écrite au nom de la société pour laquelle l'apprenant travaille. On utilisera le « nous ».

 Vous pouvez proposer aux apprenants de consulter des sites de vente en ligne de fournitures de bureau ou proposer des pages de catalogue afin d'enrichir le vocabulaire et d'alimenter la production. [www.jpgp.fr](http://www.jpgp.fr) ; [www.welcomeoffice.com](http://www.welcomeoffice.com) ; [www.otto-office.fr](http://www.otto-office.fr) ; [www.jm-bruneau.fr](http://www.jm-bruneau.fr)

#### PROPOSITION DE CORRIGÉ

Nom et adresse  
de l'expéditeur

*Fournitex  
10, rue de Paris  
94300 Vincennes*

*Vos réf : V/livraison du (date)*

*Nos réf : MT/HE/124*

Ville, date

*Messieurs,*

*Ce jour, nous avons bien reçu/accusons réception de notre commande de fournitures de bureau.*

*Malheureusement, au contrôle/au déballage/lors de la mise en stock, nous constatons que la livraison n'est pas conforme à la commande. Il manque :*

- 4 pochettes de 250 cartes de visite,*
- 10 packs de cartouches à jet d'encre,*
- 3 lots de 20 dossiers suspendus.*

*Nous comptons sur une livraison urgente des articles manquants.*

*Veillez agréer, Messieurs, nos sentiments distingués.*

Signataire (fonction, signature, nom)

## 2. Une facture erronée : réponse libre.

 **Plan de la lettre** : faire référence à la facture, expliquer les motifs de la réclamation (erreur), donner des précisions, demander une suite à la réclamation et prendre congé.  
La lettre est écrite à titre personnel (au nom de l'apprenant) dans un cadre privé. On utilisera le « je » mais on restera formel.

Cette activité peut se faire individuellement à la maison ou en sous-groupes en classe selon le temps disponible.

<b>PROPOSITION DE CORRIGÉ</b>	(Exemple : facture d'abonnement à Internet)	
	Nom et adresse de l'expéditeur	Nom et adresse du destinataire
	<i>Nos réf. : numéro client ou numéro abonnement et/ou numéro de contrat</i>	
	<i>Objet : V/facture</i>	
	<i>LR/AR (recommandé avec accusé de réception)*</i>	
	<i>Messieurs,</i>	
	<i>J'ai souscrit un abonnement d'accès à Internet auprès de votre société le... (date à préciser).</i>	
	<i>Or, je viens de recevoir votre facture et je constate que vous facturez des services (pack téléphone – télévision) que je n'ai pas demandés.</i>	
	<i>Comme mon compte a été débité de ... (somme à préciser) au lieu de ... (somme à préciser), je vous demande de me rembourser la somme de ... (à préciser).</i>	
	<i>Par conséquent, j'attends une nouvelle facture rectificative.</i>	
<i>Veillez agréer, Messieurs, mes salutations distinguées.</i>	Signature	

\*Il est conseillé d'envoyer ce type de lettre en LR/AR (recommandé avec accusé de réception).

## B Au service après-vente

**Objectif de la séquence** : comprendre un dialogue au service après-vente entre une cliente et un vendeur à propos d'un appareil en panne. Puis, transférer les acquis pour être capable d'expliquer un problème technique et de faire part de sa déception et de son irritation.

### ■ Mise en route

 **Demander** aux apprenants s'ils ont déjà eu des appareils en panne et quel type d'appareil. **Faire expliquer** les problèmes rencontrés, ce qu'ils ont fait...

Faire ouvrir le livre et observer quelques instants la photo  p. 108 (transcription cachée) et la faire décrire. Faire faire des hypothèses → *Il y a deux personnes, un vendeur qui tient un appareil photo et une cliente qui semble donner des explications (gestuelle des mains).*

### 1. Écoutez le dialogue

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

## 2. Vérifiez votre compréhension ?

### ■ Compréhension globale

? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Où sont-elles ? Quel est le sujet de la conversation / quel est le problème ? Quel est le ton de chacune des personnes ? → *La scène se passe dans un magasin d'appareils photographiques. Il y a deux personnes, une cliente qui rapporte un appareil photo numérique en panne et un vendeur. La cliente n'est pas contente, elle est irritée et déçue car elle a acheté un appareil photo récemment et il est tombé en panne pendant son séjour en Inde. Le vendeur est calme, poli.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

### ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité et prendre connaissance de la fiche de réclamation à remplir (transcription cachée). S'assurer de la bonne compréhension des entrées de la fiche et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si les apprenants ont des difficultés à remplir la fiche. Laisser le temps aux apprenants de remplir la fiche et mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

Fiche de réclamation	
CORRIGÉ	Nom du client : <i>Mme Picard</i> <span style="float: right;">Date : <i>28/08/20...</i></span>
	Adresse : <i>28, rue de la Convention – 75015 Paris</i> <span style="float: right;">Tél. : <i>06 76 98 00 09</i></span>
	Type d'appareil : <i>appareil photo numérique</i>
	L'appareil est-il sous garantie ? <i>Oui</i>
	Motif de la réclamation : <i>panne de l'appareil, le déclencheur ne s'enfonçe plus et le viseur ne fonctionne plus</i>
	Suite donnée : <i>Échange</i>

En fonction du temps disponible, on pourra constituer quatre groupes et donner les consignes suivantes pour faire conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment le vendeur propose de l'aide et un arrangement.	Relevez comment la cliente explique le problème technique.
Groupe 3	Groupe 4
Relevez comment le vendeur parle des conditions de vente.	Relevez comment la cliente exprime son irritation.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire.

## 3. Retenez

 **Récapituler tous** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* → p. 109 pour enrichir les énoncés.

**Faire observer** les énoncés de l'encadré « Pour exprimer son irritation » et faire conceptualiser l'expression de l'opinion : point de grammaire n° 2 → p. 114.

 **Faire observer** l'énoncé « le délai n'est que de 15 jours » et donner d'autres exemples pour conceptualiser le point de grammaire n° 3 ↗ p. 114 (*ne ... que / seulement*).

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire l'exercice n° 2 p. 116 *Paroles de consommateurs*** (corrigé p. 92-93 de ce guide).

 **Prolongement pédagogique** : selon les profils et les besoins des apprenants, vous pouvez aussi utiliser les sites de fournitures de bureau proposés p. 83 de ce guide (document A) pour faire travailler sur les conditions de vente en ligne et enrichir le vocabulaire.

## p. 115 PRONONCEZ

Vous pouvez faire faire l'activité de phonétique ↗ p. 115 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, la faire en fin d'unité.

 Cette activité a pour but de sensibiliser les apprenants à l'intonation dans l'expression de la colère, de la déception et du refus. Procéder à une première écoute intégrale, puis procéder à une écoute séquentielle phrase par phrase. Chaque apprenant identifie l'expression qu'il entend et la note. Procéder à la correction collective après une deuxième écoute de chaque phrase. Ensuite, faire réécouter l'enregistrement et **faire répéter** les phrases avec les intonations montantes et descendantes en sollicitant les apprenants individuellement.

CORRIGÉ

1. déception – 2. refus – 3. déception –  
4. colère – 5. refus – 6. colère – 7. colère

## p. 109 4. Communiquez

Pour aider les apprenants dans les activités de production et enrichir les échanges et le vocabulaire, vous pouvez proposer des modes d'emploi authentiques d'appareils aussi bien comme supports de production orale qu'écrite.

### 1. Encore en panne.

 Mettre les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées.

Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (Sur quel appareil porte la réclamation ? Quel est le problème rencontré ? Quel est l'arrangement proposé ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

### 2. Ce n'est plus possible : réponse libre.

 Pour préparer la production écrite, vous pouvez lister avec le groupe les problèmes que l'on peut rencontrer avec le matériel de bureau (photocopieuse, fax, imprimante, ordinateur, etc.) ou avec un collègue (jalousie, différences de traitement, inégalité dans la répartition de la charge de travail, susceptibilité, etc.). Les brochures techniques d'utilisation listent souvent les problèmes qui peuvent survenir sur les appareils.

Veiller au respect des consignes, au plan (faire part du problème et exprimer son irritation) et au rituel du courriel.

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en mini-groupes en classe selon le temps disponible.

## C Bien traiter les réclamations

**Objectif de la séquence :** comprendre une lettre commerciale de réponse à une réclamation et transférer les acquis pour être capable de bien traiter les réclamations.

### p. 110 1. Lisez le document

**Faire identifier** le document sans laisser le temps de lire en faisant **repérer** les différents éléments qui constituent une lettre commerciale → *Il s'agit d'une lettre commerciale à cause de la présentation, du logo de l'entreprise, des références, des différentes mentions.*

**Faire lire** la lettre de la société Fairecost silencieusement et interroger les apprenants.

### p. 111 2. Vérifiez votre compréhension ?

#### ■ Compréhension globale

? **Faire repérer** les différents éléments du cadre énonciatif : Qui écrit ? Quelle est sa fonction ? À qui ? Quand ? À quel sujet ? Quelles informations a-t-on sur l'expéditeur/destinataire ? → *La lettre est écrite par M. Guibert, le responsable du service clientèle de la société Fairecost ; le destinataire est Mme Maussner ; la lettre a été écrite aux Ulis le 12 mars ; la société répond à une lettre de réclamation de la cliente concernant leur café moulu.*

#### ■ Compréhension finalisée

 **Faire trouver** le plan de la lettre. Demander aux apprenants quelles parties correspondent à l'introduction, au développement, à la conclusion et à la formule de la politesse sans entrer dans les intentions de communication qui font l'objet de l'activité *Vérifiez votre compréhension*. **Faire remarquer** le choix du titre de civilité\* « Chère cliente » (→ *on s'adresse à une personne en particulier*), le choix du sujet « nous » (→ *on écrit au nom de l'entreprise pour laquelle on travaille*) et le choix et la construction de la formule de politesse (→ *on retrouve la même interpellation « Chère cliente » et on utilise l'expression « sentiments dévoués » car il s'agit d'un fournisseur qui s'adresse à un(e) client(e)*).

\* En règle générale, on n'utilise jamais l'adjectif « cher » dans une lettre commerciale française sauf lorsqu'on s'adresse à un client ou lorsqu'on a des relations suivies avec une personne.

#### Plan de la lettre :

Introduction → 1<sup>er</sup> paragraphe  
 Développement → 2<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> paragraphes  
 Conclusion → 6<sup>e</sup> paragraphe  
 Prendre congé → 7<sup>e</sup> paragraphe (formule de politesse)

**Faire faire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* ↗ p. 111 en binômes, puis mettre en commun. **Demander** aux apprenants de justifier leurs réponses en relevant dans la lettre les énoncés qui correspondent à chaque conseil.

CORRIGÉ

- |   |     |
|---|-----|
| a. Présenter des excuses.                       | → 3 |
| b. Espérer garder de bonnes relations.          | → 6 |
| c. Assurer le client de ses efforts.            | → 7 |
| d. Proposer un arrangement ou une solution.     | → 5 |
| e. Accuser réception de la lettre.              | → 1 |
| f. Remercier le client de sa remarque.          | → 4 |
| g. Prendre congé avec une formule de politesse. | → 8 |
| h. Annoncer l'action entreprise.                | → 2 |

Ce plan servira de matrice pour la production écrite du *Communiquez* ↗ p. 111.

Puis, demander aux binômes de relever dans la lettre tous les énoncés qui expriment le but d'une action.

p. 111 **3. Retenez** 

 **Faire observer** les énoncés de l'encadré « Pour exprimer le but d'une action », et faire conceptualiser l'expression du but : point de grammaire n° 4 ↗ p. 115.

**Récapituler** les énoncés en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* pour enrichir les actes de parole.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** l'exercice n° 3 p. 116 *À propos de SAV\** (corrigé p. 93 de ce guide).

\* SAV : service après-vente.

p. 111 **4. Communiquez** 

**1. Avec toutes nos excuses.**

 Revoir les situations de communication ↗ p. 106 du livre de l'élève et faire réfléchir au cadre énonciatif des réponses à apporter (Qui écrit à qui ? Quel est l'objet de la lettre ?). **Faire réfléchir** au plan de chaque lettre en classe en prenant appui sur la matrice de la lettre de la société Fairecost ↗ p. 110. Se reporter aussi aux *Repères Professionnels* ↗ p. 118 du livre de l'élève. Veiller au respect des consignes, à la présentation et au plan des lettres.

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en mini-groupes en classe selon le temps disponible.

PROPOSITIONS DE CORRIGÉ

– **Accuser réception de la lettre :**

*Nous avons bien reçu ... / Nous accusons réception de ... / Nous venons de recevoir votre lettre du ... / votre courrier concernant ... a retenu notre intérêt*

– **Annoncer l'action entreprise :**

*Nous avons aussitôt effectué des recherches pour connaître la cause de ce retard / de cette erreur / de cet incident*

– **Présenter des excuses :**

*Nous vous adressons toutes nos excuses / Nous vous prions d'accepter toutes nos excuses / Nous sommes désolés de ce retard / de cet incident / du désagrément subi / de cette erreur / des dommages subis / Nous regrettons cet incident / cette erreur / cet oubli*

– **Proposer un arrangement ou une solution :**

*Nous vous expédions les articles / la marchandise / votre commande / une facture rectificative / Nous vous adressons un remboursement / Nous recréditons votre compte immédiatement / dans les meilleurs délais*

## – Espérer garder de bonnes relations :

*Nous espérons que vous continuerez à nous accorder votre confiance / que nous continuerons à garder de bonnes relations malgré cet incident*

## – Assurer le client de ses efforts :

*Soyez assuré / certain que nous ferons tout notre possible / tous nos efforts pour qu'un tel incident / un tel retard / une telle erreur ne se reproduise pas / ne se renouvelle pas / pour vous donner satisfaction*

## – Prendre congé avec une formule de politesse.

## 2. Quelle déception !

☞ Mettre les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées et au rituel de la communication téléphonique. Encourager les apprenants à s'appuyer sur une situation vécue.

Ensuite, **demandeur** à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de se mettre dos à dos (au téléphone, on ne se voit pas) et de jouer la situation devant le groupe. Puis, **poser** des questions de compréhension au groupe (Quels sont les motifs de la réclamation ? Quel est l'arrangement proposé ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

## D Sondage express : « Avez-vous déjà été confronté à un litige ? »

**Objectif de la séquence** : comprendre des témoignages oraux relatant des litiges et des démarches juridiques en réponse à un sondage et transférer les acquis pour être capable de réagir face à un litige en s'appuyant sur son expérience ou son vécu et en utilisant des formules juridiques.

### ■ Mise en route

☞ Demander aux apprenants s'ils ont déjà eu des désaccords, des litiges avec des commerçants, des collègues et faire expliquer les problèmes rencontrés.

### p. 112 1. Écoutez les documents

Faire écouter les documents intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### p. 113 2. Vérifiez votre compréhension

#### ■ Compréhension globale

☞ **Poser des questions énonciatives** : Combien de personnes parlent ? Que font-elles ? Quel est l'objet de leur témoignage ? → *Deux hommes et une femme témoignent à propos de problèmes, de litiges, de désaccords qu'ils ont eus avec des commerçants.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

#### ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* et prendre connaissance du tableau de synthèse à remplir (documents ↗ p. 112 cachés). Élücider le terme « litige » (désaccord, contestation). S'assurer de la bonne compréhension des entrées du tableau et **faire remplir** le tableau au fur et à mesure, après une écoute de chaque témoignage. Laisser le temps aux apprenants de compléter la partie du tableau qui correspond à chaque témoignage. Puis mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Faire réécouter chaque témoignage, procéder à la correction en grand groupe après chaque témoignage et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

	Objet du litige	Cause du litige	Suite donnée
1. Hervé Lenois	<i>Des accessoires informatiques achetés sur Internet.</i>	<i>La livraison ne correspondait pas à la commande.</i>	<i>Remboursement de la commande.</i>
2. Amélie Doret	<i>Un séjour dans un hôtel en travaux.</i>	<i>Hôtel en travaux (bruit, poussière) : les clients ont dû changer d'hôtel à leurs frais car l'agence n'a pas voulu les mettre dans un autre hôtel.</i>	<i>L'avocat d'Amélie Doret a engagé une procédure.</i>
3. Jim Thomson	<i>Une panne de moteur d'une voiture achetée d'occasion.</i>	<i>Le moteur est tombé en panne à la suite d'un oubli du garagiste qui a facturé très cher l'expertise demandée par le client.</i>	<i>Le service contentieux de l'assurance de Jim Thomson s'occupe de l'affaire.</i>

CORRIGÉ

 Mettre les apprenants par deux et **demande**r de relever tous les énoncés avec des doubles pronoms. Les écrire au tableau et **demande**r à quels mots ou quels énoncés se réfèrent les pronoms utilisés. Faire observer et trouver l'ordre des pronoms dans les phrases : point de grammaire n° 5 ↗ p. 115.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 4 p. 116 Tout est OK !** (corrigé p. 93 de ce guide).

p. 113 **3. Retenez** 

Faire lire l'encadré de la rubrique *Retenez* ↗ p. 113 pour enrichir le vocabulaire.

p. 113 **4. Communiquez** 

### 1. Votre témoignage nous intéresse.

 Faire prendre appui sur les témoignages ↗ p. 112 pour le plan : objet du litige, explications du litige et de la suite donnée. **Préciser** aux apprenants que, dans le cas de litiges, il est très important d'être précis dans le récit des faits et des responsabilités de chacun et qu'il faut souvent être en mesure de fournir des preuves (lettre recommandée avec accusé de réception, courriel, etc.). Ce sont des éléments qu'ils peuvent mentionner dans leurs productions. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

### 2. Dans l'attente d'une réponse.

 **Faire réfléchir** au cadre énonciatif (Qui écrit ? À qui ? Quel est l'objet de la lettre ?) et au plan de la lettre en classe en prenant appui sur la matrice de la lettre de la société Atic ↗ p. 106 et des actes de parole de la rubrique *Retenez* ↗ p. 107.

Se reporter aussi aux **Repères Professionnels** ↗ p. 118 du livre de l'élève.  
Veiller au respect des consignes, à la présentation et au plan des lettres.

Il s'agit de lettres de réclamation de particuliers adressées à des professionnels. La formulation doit être formelle et ferme, mais toujours polie. Ce type de lettre doit toujours être envoyé en LR/AR (recommandé avec accusé de réception).

### **Lettre 1**

*Objet : demande de remboursement*

*Messieurs,*

*Le ... (date), j'ai passé une commande (référence XXX) sur votre site d'accessoires informatiques que j'ai reçue le ... (date).*

*Or, vous m'avez livré ... (à préciser) au lieu de ... (à préciser). J'ai aussitôt appelé le service clientèle qui m'a demandé de retourner les articles.*

*Comme le ... (date), je n'avais toujours pas reçu ma commande de remplacement, je vous ai envoyé plusieurs courriels qui sont restés sans réponse. C'est pourquoi, je vous demande un remboursement immédiat de ma commande et des frais de port (d'envoi) dans les 3 jours.*

*Je veux que vous sachiez qu'un silence plus long m'obligerait (m'obligera) à porter l'affaire en justice avec copie du litige à une association des consommateurs.*

*Veillez croire, Messieurs, à mes salutations distinguées.*

### **Lettre 2**

*Objet : demande de remboursement*

*Madame, Monsieur,*

*De retour de / nous rentrons de notre séjour à l'île Maurice et / nous sommes très mécontents de vos prestations / nous vous faisons part de notre mécontentement concernant vos prestations / l'hôtel où nous étions / l'hôtel que vous nous aviez réservé.*

*En effet, nous avons eu une très mauvaise surprise à l'arrivée. / Quelle mauvaise surprise à l'arrivée : l'hôtel était en travaux et il y avait du bruit et de la poussière partout. Il est inadmissible que vous ne vous renseigniez pas avant d'effectuer les réservations pour vos clients.*

*Nous vous avons aussitôt contactés / appelés mais vous avez refusé de nous changer d'hôtel / proposer un autre hôtel. Comme la situation était inacceptable, nous avons donc dû trouver un autre hôtel à nos frais.*

*Cet incident a gâché toutes nos vacances et nous en sommes revenus très déçus.*

*Par conséquent, nous attendons un remboursement complet du séjour dans les meilleurs délais. Dans le cas contraire, nous mettrons l'affaire entre les mains de notre avocat pour qu'il engage une procédure.*

*Veillez agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.*

### **Lettre 3**

*Objet : demande de remboursement*

*Monsieur,*

*Le ... (date), je vous ai acheté une voiture d'occasion (marque, type, immatriculation) mais après quelques kilomètres, elle est tombée en panne.*

*Je vous l'ai rapportée afin que vous effectuiez des réparations mais vous avez demandé une expertise que vous m'avez facturée très cher. J'ai repris ma voiture et je vous ai réglé la facture d'un montant de ... (somme).*

*L'expert a conclu que la panne était de votre faute car vous aviez oublié de vérifier le niveau d'huile. Votre mauvaise foi est inadmissible. Par conséquent, je vous demande le remboursement de la facture dans les meilleurs délais. Dans le cas contraire, / Si je n'obtiens pas satisfaction, / Si vous ne me remboursez pas, le service contentieux de mon assurance s'occupera de l'affaire.*

*Recevez, Monsieur, mes salutations distinguées.*

## 3. Comment traiter les clients mécontents...

 **Constituer** des sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession) et demander aux apprenants d'échanger sur les questions posées.

Un rapporteur par groupe peut prendre des notes et présenter les conseils donnés pour gérer des clients mécontents ou réagir face à une personne difficile (collègue, employé ou patron).

### PROPOSITIONS DE CORRIGÉ

#### – Conseils pour réagir face à une personne difficile (collègue ou employé) :

*Dialoguer avec elle, lui proposer un changement de poste ou de tâches, réaménager le service, lui montrer de l'intérêt, lui demander son point de vue, l'associer/l'impliquer dans des projets ou des décisions, lui expliquer les conséquences de son comportement, rester calme, interrompre une discussion trop longue, ne pas faire de remarques ou avec un exemple concret sur son attitude...*

#### – Conseils pour réagir face à un patron difficile :

*Lui démontrer vos qualités, vos compétences, faire appel au service des ressources humaines, essayer de savoir ce que les autres pensent de lui, postuler à un autre poste, maîtriser vos émotions, rester respectueux(se), ne pas chercher le conflit, ne pas laisser la conversation devenir trop personnelle...*

#### – Conseils pour réagir face à un client difficile :

*Laisser le client s'exprimer, l'écouter, avoir l'air étonné, prendre des notes, montrer qu'on le comprend, (« je suis désolé(e), je comprends votre problème »), faire preuve de considération et de sympathie, présenter des excuses (« cet incident n'aurait pas dû se produire »), ne pas rentrer dans les explications techniques, ne pas parler au client des problèmes internes à l'entreprise, préférer régler le problème vous-même, remercier le client d'avoir exprimé son mécontentement ou ses remarques...*

p. 116

## <<< Corrigés des exercices de grammaire >>>

### 1. Il y a urgence !

Bonjour Emmanuelle,

**Contrairement** à ce qui se passe dans les autres services, il y a des problèmes d'approvisionnement dans le mien **alors que** j'ai fait toutes les commandes nécessaires.

J'ai téléphoné à ton assistante, **malheureusement/mais** elle n'a rien fait et elle m'a dit d'attendre **au lieu de** relancer le fournisseur.

Je suis furieux parce que nous devons imprimer tous nos prospectus **or/mais/alors que** nous n'avons plus d'encre.

J'ai aussi besoin d'enveloppes grand format **mais/or/malheureusement** je n'en ai plus assez.

Il faut que tu trouves une solution parce qu'il y a urgence.

Je ne suis pas au bureau ce matin, **en revanche/mais** tu peux m'appeler si tu le souhaites.

À très vite,

Michel

### 2. Paroles de consommateurs

1. Il est inadmissible qu'il n'y ait pas suffisamment de caisses ouvertes quand il y a du monde dans le magasin.

2. Il est anormal que les clients soient obligés de faire la queue plus de dix minutes.

3. Il est inacceptable que des caissières ne disent pas bonjour aux clients.

4. Il est inadmissible que l'on ne puisse pas payer avec une carte de crédit quand le montant est inférieur à 10 euros.
5. Il est anormal que le magasin interdise l'accès aux animaux.
6. Il est inadmissible que nous trouvions des produits périmés dans les rayons.
7. Il est anormal que vous ne proposiez pas de sacs en papier recyclé.

### 3. À propos de SAV

1. Présentez la facture afin d'obtenir/pour obtenir un remboursement.
2. Remplissez un bon de commande afin que/pour que nous vous livrions dans les meilleurs délais.
3. Nous avons besoin d'un peu de temps afin de faire/pour faire un diagnostic de la panne.
4. Présentez-leur votre bon de garantie afin qu'/pour qu'ils effectuent la réparation gratuitement.
5. Nous vous prêtons une machine afin que/pour que vous puissiez continuer à travailler.
6. Nous devons faire appel à un avocat afin qu'/pour qu'il défende notre affaire devant les tribunaux.

### 4. Tout est OK !

1. Mais oui, je leur en ai parlé !
2. Bien sûr que je la lui ai expliquée !
3. Évidemment ! Je les lui ai rapportés ce matin.
4. Bien sûr qu'il me l'a remise.
5. Eh oui ! Nous l'y avons obligé.
6. Mais oui, ne t'inquiète pas. Ils m'ont assuré qu'ils t'en donneraient une.

p. 117 **Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>>**

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

#### 1. Compréhension écrite

**Encore des problèmes !**

Demander aux apprenants de justifier leurs réponses lors de la mise en commun.

#### 2. Compréhension orale

**Au service des ventes.**

- 1) Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes.
- 2) Faire une première écoute intégrale des monologues.
- 3) Faire une nouvelle écoute séquentielle et procéder à la correction après chaque réponse. Faire justifier la réponse. Procéder à une nouvelle écoute si nécessaire.

### p. 118 **REPÈRES PROFESSIONNELS**

**Objectif :** prendre connaissance des normes de présentation françaises pour bien rédiger une lettre commerciale.

#### Comment présenter une lettre commerciale

-  **Faire prendre connaissance** de la lettre. Vous pouvez aussi proposer une activité de repérage des mentions et de compréhension à partir de ce document : photocopier la lettre et donner les commentaires dans le désordre pour faire faire un exercice d'appariement. Faire retrouver la partie de la lettre qui correspond à chaque mention. Vous pouvez aussi, bien sûr, faire faire cette activité à partir d'une lettre authentique qui respecte les normes de présentation.

## ❶ Pour vous aider

La lettre commerciale française respecte des normes de présentation précises : les normes AFNOR (Association française de normalisation). Dans la pratique, les entreprises personnalisent la présentation des lettres.

### 1. Les mentions indispensables

L'expéditeur	On peut trouver plusieurs renseignements sur l'expéditeur de la lettre : son nom et son adresse ou l'en-tête/logo de l'entreprise. Il comporte des mentions obligatoires (nom, raison sociale ou dénomination de l'entreprise, adresse ou siège social, forme juridique et montant du capital, numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés) et facultatives (numéro de téléphone, de télécopie, de compte courant postal ou bancaire, courriel, site Internet) <i>Decomaïson</i> est la raison sociale et l'adresse correspond au siège social car il s'agit d'une société. SA = Société Anonyme indique la forme juridique de l'entreprise. RCS Lille B 345 987 123 : indique le lieu du tribunal de commerce où l'entreprise est immatriculée. B indique qu'il s'agit d'une société commerciale.
Le destinataire	Ce peut être une personne privée, une entreprise, un responsable d'une entreprise (dans ce cas, on indique le titre « Monsieur le Directeur ») ou une personne identifiée dans l'entreprise.
Les références	Elles sont situées à gauche et permettent de classer le courrier. Ce sont les initiales de la personne qui a tapé la lettre et de celle qui l'a signée.
Le lieu et la date	On met une virgule après la ville. Le mois est écrit en toutes lettres et sans majuscule.
L'objet	Il indique ce qui motive la lettre.
Pièces jointes (P.J.)	Nature du document joint ou nombre de documents.

### 2. Le titre de civilité

Le destinataire	Le titre de civilité
Monsieur le Directeur	→ Monsieur le Directeur,
Monsieur Gervais	→ Monsieur,
Madame Perret	→ Madame, ( <i>éviter Mademoiselle</i> )
Monsieur Notte, directeur commercial	→ Monsieur le Directeur,
Société Atic	→ Messieurs,

On utilise des formules plus cordiales quand les relations le permettent : *Cher Monsieur, Chère Madame, Monsieur et cher client, Madame et chère cliente.*

⚠ En France, le titre de civilité ne doit pas être suivi du nom. Cette règle n'est pas respectée dans les lettres publicitaires.

### 3. Le corps de la lettre

Deux présentations sont possibles :

- la présentation « à la française » : on laisse une marge (un léger retrait) au début de chaque paragraphe ;
- la présentation « à l'américaine » : les paragraphes sont alignés sur la gauche.

La lettre doit être rédigée à la même personne : *je* ou *nous*.

### 4. Le plan de la lettre

- l'introduction : elle fait référence à ce qui motive la lettre, à une lettre reçue ou envoyée, à un entretien téléphonique, à un événement passé ;
- le développement : une idée par paragraphe, des phrases courtes et claires ;
- la conclusion dépend du contenu de la lettre. Elle n'est pas obligatoire. Cela peut être quelques mots reliés à la formule de politesse (« Dans cette attente, je vous prie d'agrèer... ») ;

– la formule de politesse.

Vous écrivez à :	La formule de politesse est :
un client	Nous vous prions d'agréer, <i>Monsieur</i> , nos sentiments dévoués. Veuillez agréer, ... Nous vous prions de croire, <i>Monsieur et cher client</i> , à nos sentiments dévoués.
un fournisseur ou d'égal à égal	Nous vous prions d'agréer, <i>Monsieur</i> , nos salutations distinguées. (ou les meilleures) Veuillez agréer, ... nos sentiments distingués
un supérieur hiérarchique	Je vous prie d'agréer, <i>Monsieur le Directeur</i> , mes respectueuses salutations.

– la signature : elle est obligatoire pour qu'un courrier soit valable. On indique la fonction et le nom du signataire seulement dans le cadre professionnel.

p. 119

## REPÈRES CULTURELS

**Objectif** : sensibiliser au sens de certains gestes qui accompagnent ou non des expressions familières ou argotiques afin d'éviter des maladresses et des conséquences négatives dans les relations.

### Joindre le geste à la parole

Dans les échanges, certains gestes sont plus éloquents que n'importe quelle parole ou n'importe quel discours. Mais encore faut-il qu'ils soient compréhensibles pour les gens d'une autre culture. Un geste peut remplacer à lui seul une phrase.

**Faire observer** les dessins ➤ p. 119 et les **mimer** en accompagnant ou non le geste d'une parole. Ensuite, mimer des situations et demander aux apprenants de répondre par geste en y joignant ou non la parole.

**Prolongement pédagogique** : vous pouvez introduire et mimer d'autres gestes courants et proposer des situations pour faire réagir les apprenants avec la gestuelle adéquate.

• **Pour demander le silence** : l'index est posé contre les lèvres et on prononce « Chut ».



• **Pour formuler un souhait ou conjurer un sort** : on croise l'index et le majeur « pourvu que ça marche ! ».



• **Pour montrer qu'on trouve ça très bien, qu'on apprécie** : « Formidable », « Super », « Bravo ». On lève le pouce au niveau de la poitrine en hochant la tête.



• **Pour refuser** : on secoue la tête de gauche à droite en levant la main, paume vers l'extérieur « Non, merci ».



Si l'on n'y prend pas garde, un acte des plus anodins peut blesser ou irriter un interlocuteur étranger. C'est pourquoi, il est important d'être très attentif aux habitudes locales pour qu'un mauvais mot, un geste malencontreux ou une attitude déplacée ne viennent pas gâcher la conclusion d'un accord. C'est l'objectif de cette étude de cas.

**Constituer** des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession). **Demander** aux apprenants d'échanger sur les questions posées et de **mimer** les gestes courants dans leur culture d'origine et ceux à éviter. Si la classe est pluriculturelle, un rapporteur par pays d'origine peut collecter les conseils afin de les présenter au groupe. Demander à des volontaires de présenter et de mimer des situations avec les gestes adéquats.

# UNITÉ 8 ON EN PARLE DANS LES MÉDIAS

## Vous allez vous entraîner à :

- faire remarquer un retard / la présence ou l'absence de personnes à une réunion
- commencer / clore une réunion
- inviter à s'exprimer / donner un avis / une suggestion
- faire des propositions
- réagir positivement à une proposition / une opinion
- exprimer votre intérêt
- féliciter
- exprimer votre satisfaction
- parler de commerce et de problèmes économiques
- proposer des solutions
- indiquer l'origine d'une information
- rapporter une information non confirmée

## Pour être capable :

- de comprendre et de réagir lors d'une réunion
- de comprendre des articles et des interviews sur des sujets économiques simples
- de collaborer à l'élaboration d'un dossier / d'un journal d'entreprise
- de rédiger une lettre / un courriel pour donner votre avis

## Vous allez utiliser :

- la phrase nominale
- la mise en relief avec *ce qui / ce que...*, *c'est / ce sont...*
- la forme (voix) passive
- le conditionnel passé

## SITUATIONS

Le thème de l'unité concerne les médias. Dans le document A, l'équipe de rédaction du journal d'une entreprise est en réunion pour mettre au point le sommaire du numéro de mai. Sur le forum du document B, les lecteurs d'un magazine réagissent aux articles publiés. Le document C est l'interview radiophonique du directeur d'une chaîne de cosmétiques qui rencontre des difficultés. L'article de journal du document D rapporte des informations non confirmées, des rumeurs concernant le monde économique.

## A À la une

**Objectif de la séquence :** comprendre des échanges dans une réunion dont l'ordre du jour est la préparation d'un journal d'entreprise et transférer les acquis pour être capable d'interagir lors d'une réunion.

### p. 122 1. Écoutez le dialogue

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### p. 122 2. Vérifiez votre compréhension

#### ■ Compréhension globale

- ? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Où sont-elles ? Qui sont-elles ? De quoi parlent-elles ? → *Il y a quatre personnes qui sont en réunion, deux hommes et deux femmes. La scène se passe dans une entreprise, une salle de réunion. Elles parlent du sommaire du journal d'entreprise du mois de mai.*

**Faire lire** l'activité 1 ↗ p. 122 *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée) et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Mettre en commun.

**CORRIGÉ**

Objet de la réunion : *mise au point du sommaire du journal d'entreprise du numéro de mai*  
 Nombre de participants : 4  
 Nombre d'absents : 1

## ■ Compréhension finalisée

**Faire lire** l'activité 2 *Vérifiez votre compréhension* ↗ p. 123 et s'assurer de la bonne compréhension des titres et du sommaire.

Procéder à une nouvelle écoute intégrale du document et **faire faire** l'activité 2. Faire réécouter le dialogue, séquencé, si les apprenants ont des difficultés à repérer les points abordés. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe en demandant aux apprenants de justifier leurs réponses. Faire relever les énoncés du dialogue correspondant aux titres et s'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

**CORRIGÉ**

AGIR – *Journal d'entreprise*  
 N° 43 – Mai 20  
 Au sommaire  
 p. 1 Éditorial  
 p. 2 Brèves : 7, 4\*, 8, 1  
 p. 4 Innovations  
 p. 6 International : 10

p. 10 Recherche  
 p. 12 Les chiffres du mois  
 p. 14 Dossier : 5  
 p. 18 Rencontres

\* Il y a deux types de certification : l'approche produit avec la création de label par exemple (cf. *Repères Culturels* p. 71 du livre de l'élève) et l'approche processus comme pour les normes ISO 14000 définies par l'Organisation internationale de normalisation, désignée sous son sigle d'origine ISO (International Organization for Standardization). La norme ISO 14001 est la plus utilisée des normes qui concernent le management environnemental avec la maîtrise des sources d'impact sur l'environnement.

 **Faire observer** la formulation nominale des titres, les écrire au tableau. Faire comparer l'énoncé « notre nouvelle activité qui a démarré aux États-Unis » et le titre correspondant « Démarrage réussi au Texas ». Faire remarquer que l'information est plus concise dans la phrase nominale et que l'action est mise en valeur. Demander aux apprenants de retrouver les verbes correspondant aux titres : 2 (*développer*), 4 (*lancer*), 6 (*mettre en place*) et 12 (*fermer*) : point de grammaire n°1 ↗ p. 130 (la phrase nominale).

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 1 p. 132 Titres accrocheurs** (corrigé p. 105 de ce guide).

En fonction du temps disponible, on pourra constituer quatre groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez les expressions utilisées pour signifier un retard, une absence ou une présence et pour faire des propositions.	Relevez les expressions utilisées pour commencer et clore une réunion.
Groupe 3	Groupe 4
Relevez toutes les expressions utilisées pour réagir positivement à une proposition ou à une opinion.	Relevez toutes les expressions utilisées pour inviter quelqu'un à s'exprimer, à donner un avis, une suggestion.

**Faire réécouter** le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Il est aussi possible de faire faire ce repérage sur la transcription.

p. 123

### 3. Retenez

Mettre en commun les réponses apportées par les groupes et faire lire les actes de parole des encadrés de la rubrique *Retenez* ↗ p. 123 pour les faire mémoriser.

p. 123

### 4. Communiquez

#### Remue-méninges.

Il s'agit d'une activité en deux étapes.

 **Étape n° 1** : Constituer des groupes de cinq apprenants de profils différents si possible. Demander aux apprenants d'organiser la prise de parole comme dans la réunion du document A (une personne anime la réunion et donne la parole aux autres qui interviennent). Leur demander de choisir un projet de journal d'entreprise, de lui trouver un nom et des idées d'articles. Un rapporteur par groupe présente le sommaire à la classe. Veiller au choix des titres (nominalisations). Encourager les apprenants à faire preuve d'imagination dans l'élaboration du sommaire, à trouver des thématiques pertinentes et des titres accrocheurs.

 **Étape n° 2** : Vous pouvez proposer aux sous-groupes de présenter leur travail sous forme de journal que la classe pourra lire. Encourager les apprenants à collecter des photos pour illustrer les brèves et les rendre plus authentiques. Rappeler aux apprenants ce qu'est une brève et quel en est le rituel : c'est une information brièvement annoncée, on commence par donner le titre, puis l'information en quelques phrases.

 **Variante** : vous pouvez aussi proposer un projet de journal pour toute la classe.

La rédaction des brèves est un travail à faire individuellement ou en binômes, à la maison ou en classe selon le temps disponible. Encourager les apprenants à consulter des brèves sur Internet : [www.tv5.org/cms/p-660-le\\_flash\\_info.htm](http://www.tv5.org/cms/p-660-le_flash_info.htm) (ce site présente des flashs filmés) [www.journaldunet.com/economie](http://www.journaldunet.com/economie) – [www.lesechos.fr/journal/index.htm](http://www.lesechos.fr/journal/index.htm) – [www.latribune.fr/Economie.html](http://www.latribune.fr/Economie.html)

**Prolongement pédagogique possible** : vous pouvez prolonger l'activité avec une activité orale. Les brèves seront lues sous forme de flash d'information radiophonique avec l'annonce des titres. Faire établir un ordre hiérarchique (en fonction de l'importance des informations) pour présenter les informations selon les rubriques. Faire présenter les titres (nominalisations), puis les brèves. Veiller au débit (pas trop rapide), à l'articulation et à l'intonation. Puis, demander au groupe de faire des remarques (sur la voix, le rythme, la formulation et la clarté des brèves, etc.). Si vous disposez du matériel nécessaire, vous pouvez enregistrer les flashs d'information et passer les enregistrements pour une situation plus authentique et permettre aux apprenants de prendre un peu de distance par rapport à leur production.

## B Vous avez la parole

**Objectif de la séquence** : comprendre des commentaires de lecteurs sur un magazine et transférer les acquis pour être capable de donner un avis sur un article ou un intervenant.

p. 124

### 1. Lisez les documents

Faire identifier le document et faire procéder à une lecture silencieuse. Demander aux apprenants quel est le thème du forum. → *Il s'agit de la rubrique « courrier des lecteurs » d'un magazine, les lecteurs sont invités à donner leur avis sur des articles, des rubriques ou des dossiers qu'ils ont lus.*

p. 124 **2. Vérifiez votre compréhension ?**

👂 Faire prendre connaissance de l'activité et la **faire faire** en binômes ou individuellement, puis mettre en commun. **Faire justifier** les réponses en demandant de relever les énoncés correspondant à l'avis donné sur l'article et s'assurer de la bonne compréhension des termes difficiles. Demander pour chaque énoncé quel est l'objectif : dire son intérêt, féliciter, critiquer.

CORRIGÉ	Lecteur	Thèmes des rubriques, articles ou dossiers	☺	☹
	Fabrice	– Réussir avant 35 ans – Les réflexes écolos	+	+
	Solène	– Les rangements au bureau	+	
	Ahmed	– L'art de négocier – Les nouvelles technologies	+	+
	Bénédicte	– Travailler avec des seniors – Réussir avant 35 ans	+	+

p. 125 **3. Retenez** 🌀

🔧 Après la mise en commun, **récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés ↗ p. 125 de la rubrique *Retenez*.

Faire relire le forum des lecteurs et demander aux apprenants de relever toutes les phrases avec les expressions *ce qui*, *ce que* et faire observer la construction des phrases. Demander à qui / quoi se réfère chacune des expressions de mise de relief : point de grammaire n° 2 ↗ p. 130.

👉 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** l'exercice n° 2 p. 132 *Avis des collaborateurs* (corrigé p. 105 de ce guide).

p. 131 **PRONONCEZ**

Vous pouvez faire faire les activités de phonétique nos 1 et 2 ↗ p. 131 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, les faire en fin d'unité.

On parle d'enchaînement vocalique (pas d'interruption) quand un mot se termine par une voyelle prononcée et que le mot suivant commence par une voyelle. Alors les deux voyelles s'enchaînent (ex. : Tu~as~eu~une~idée.).

**Exercice 1**

👄 **Faire écouter** l'exemple et demander de repérer l'enchaînement vocalique. Faire répéter par plusieurs apprenants en insistant sur la continuité de l'enchaînement sonore entre les voyelles (pas d'interruption). Puis, faire écouter chaque énoncé un par un. **Demander** aux apprenants de marquer les enchaînements vocaliques qu'ils entendent. **Faire réécouter** chaque phrase et la **faire répéter** en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

CORRIGÉ	Exercice 1
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il faut le féliciter~et le remercier.</li> <li>2. Le PDG~a~obtenu~une augmentation.</li> <li>3. J'y~ai~aussi pensé.</li> <li>4. Quelqu'un~a~autre chose à~ajouter ?</li> </ol>

## Exercice 2

-  **Faire repérer et noter** les enchaînements vocaliques, puis **faire écouter** le dialogue intégralement pour que les apprenants puissent vérifier leurs réponses. **Faire réécouter** réplique par réplique. **Faire répéter** en sollicitant les apprenants individuellement et **demande** aux apprenants leurs réponses après chaque réplique. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.
- Faire jouer** le dialogue en binômes, puis demander à deux volontaires (qui n'ont pas joué ensemble) de jouer le dialogue devant la classe.

CORRIGÉ

## Exercice 2

Le journaliste : *Vous avez~été nommé pour remonter l'entreprise et la direction~attend beaucoup de vous.*

Le PDG : *En effet, au début, la situation~était catastrophique. Les magasins~étaient souvent~en rupture de stock.*

Le journaliste : *Comment~avez-vous fait pour redresser la situation ?*

Le PDG : *Nous avons changé l'équipe de direction. Puis, nous avons~approché les problèmes un par un~en commençant par la logistique.*

Le journaliste : *Qu'en est-il maintenant ? Les clients~ont été séduits ?*

Le PDG : *Heureusement, oui ! Un nouveau concept a~été~adopté pour chacune de nos boutiques. Puis, toute notre équipe de vendeurs a suivi~un programme de professionnalisation.*

p. 125

4. Communiquez 

## 1. Parole de lecteur.

-  Demander aux apprenants de choisir deux titres parmi ceux qui sont proposés et d'imaginer des commentaires. Les apprenants qui le souhaitent peuvent également parler d'un véritable article qu'ils ont lu récemment et sur lequel ils ont un vrai jugement.

-  **Variante** : vous pouvez aussi proposer des articles courts de la presse du monde de l'entreprise ou économique ou demander aux apprenants de consulter les sites de [www.lentreprise.com](http://www.lentreprise.com) ; [www.management.fr](http://www.management.fr). Les apprenants pourront y lire les sommaires et choisir un article (voir aussi sites des journaux p. 99 de ce guide).

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

## 2. Compte rendu.

-  **Mettre** les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun (vous pouvez aussi photocopier les cartes à jouer). Chaque apprenant lira la carte correspondant à son rôle et préparera pendant quelques instants ce qu'il va dire. **Faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes, puis demander aux apprenants d'intervertir les rôles. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon. Puis, poser des questions de compréhension au groupe (Quel est le thème de la conférence ? Quelles critiques sont émises ?).

## C Un entretien exclusif

**Objectif de la séquence** : comprendre l'interview radiophonique du directeur d'une chaîne de cosmétiques qui expose les problèmes rencontrés et les solutions apportées dans son entreprise. Puis, transférer les acquis pour être capable de relater de manière simple un problème ou un incident survenu dans une entreprise.

p. 126 **1. Écoutez le dialogue** 

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

p. 127 **2. Vérifiez votre compréhension** 

### ■ Compréhension globale

**?** **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Quelle est la situation ? Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Quel est le sujet de la conversation ? → *Il s'agit de l'interview radiophonique de Martin Dufils, le directeur de la chaîne de magasins Mimosa. La journaliste lui pose des questions sur les problèmes qu'a rencontrés son entreprise et sur les solutions qu'il a mises en place.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

### ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité et laisser le temps de prendre connaissance de l'article (transcription cachée). S'assurer de la bonne compréhension de l'article et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute séquencée afin que les apprenants aient le temps de noter les erreurs. Faire réécouter le dialogue intégralement pour que les apprenants puissent vérifier leurs réponses, puis mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. L'idéal serait de projeter l'article pour visualiser la correction. Procéder à la correction en grand groupe et demander aux apprenants de justifier leurs réponses avec des énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.

CORRIGÉ

Quand Martin Dufils est arrivé à la tête de Mimosa, il y a **trois deux ans**, la chaîne rencontrait de graves problèmes : problèmes d'approvisionnement, **salariés clients** mécontents, fermetures de **boutiques plateformes...**

Pour redresser la situation, ce directeur ~~a gardé la même équipe~~ **a dû changer toute l'équipe de direction, mais il a changé** et les concepts des boutiques. Aujourd'hui, leur décor est plus **simple moderne**, et elles sont plus aérées et dans des couleurs **vives douces**.

La direction a mis en place un programme de ~~formation des chefs de magasins~~ **professionnalisation des équipes de vendeurs**.

Afin d'améliorer l'offre, l'enseigne a négocié avec des marques de cosmétiques pour proposer des produits destinés ~~aux jeunes à la clientèle masculine~~. Ils ~~sont en vente depuis le mois dernier~~ **seront bientôt commercialisés**. Par ailleurs, la chaîne va bientôt lancer une nouvelle gamme de ~~soins pour le corps maquillage~~ portant la marque Mimosa.

Martin Dufils est très optimiste et espère que ces produits plairont.

En fonction du temps disponible, on pourra constituer trois groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez toutes les expressions pour parler de problèmes économiques.	Relevez toutes les expressions pour décrire des solutions.	Relevez toutes les expressions pour renforcer une réponse positive ou négative.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Si les apprenants ont des difficultés, il est aussi possible de faire faire ce repérage sur la transcription.

p. 127

### 3. Retenez

 **Récapituler** tous les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* ↗ p. 127. À partir des réponses obtenues, attirer l'attention des apprenants sur les énoncés à la forme passive. Faire observer la construction des formes verbales et faire comparer avec la forme active ; faire remarquer que l'accent est mis sur l'information essentielle : point de grammaire n° 3 ↗ p. 130 (la forme passive).

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra faire faire **l'exercice n° 3 p. 132 Bonnes nouvelles !** (corrigé p. 106 de ce guide).

p. 127

### 4. Communiquez

#### 1. Rétablissement de situation.

 **Étape n° 1** : Faire faire un remue-méninges en grand groupe et lister tous les problèmes qu'il peut y avoir dans un service → *problèmes avec un client, un collègue, un fournisseur ou un transporteur, problèmes matériels de chauffage, de climatisation, d'ordinateur, de photocopieur, de fuite d'eau, problème d'organisation du travail, de planning, de manque de personnel, d'absentéisme, de surcharge de travail...*

Puis, lister pour chaque problème les solutions que l'on peut apporter.

 **Étape n° 2** : **Mettre** les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun et **faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes, puis demander aux apprenants d'intervertir les rôles. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon. Poser des questions de compréhension au groupe (Quels sont les problèmes ? Quelles sont les solutions apportées ?).

#### 2. Un fait divers.

 **Faire réfléchir** au plan de l'article en classe (nature de l'incident, circonstances de l'incident, conséquences, suite). Faire remarquer que la forme passive comme la forme nominale est une construction très utilisée par les journalistes. Veiller au respect des consignes, au rituel de la brève, au titre et à l'emploi du passif pour raconter un fait divers.

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

PROPOSITION DE CORRIGÉ

#### Fermeture de la plate-forme

*Un incendie s'est déclaré dans les entrepôts le 28 mai en fin de matinée. L'alerte a été donnée par le personnel de surveillance et le feu a été rapidement éteint/maîtrisé. Les stocks ont été légèrement endommagés et la plate-forme est momentanément fermée. Des mesures de sécurité ont été mises en place et le personnel sera informé de la remise en service de la plate-forme. Une expertise vient d'être demandée et les conclusions seront rendues dans les prochains jours.*

## D On dit...

**Objectif de la séquence** : comprendre des informations non confirmées dans un article et transférer les acquis pour faire part d'informations non confirmées, de rumeurs.

### p. 128 1. Lisez le document

 **Faire identifier** le document et faire faire des hypothèses sur le contenu des articles à partir du titre et des photos. Puis faire procéder à une lecture silencieuse.

### p. 129 2. Vérifiez votre compréhension ?

 **Demander** de quel type d'informations, de quelle rubrique il s'agit et faire justifier le choix du titre  
→ *Il s'agit d'informations économiques mais, elles ne sont pas sûres / pas certaines / pas confirmées ou encore confidentielles. Ce sont des rumeurs, des indiscretions.*

 **Faire faire** les activités 1 et 2 en binômes ou individuellement, puis mettre en commun. **Faire justifier** les réponses en faisant relever dans l'article les énoncés correspondants. Éluclider les termes difficiles.

CORRIGÉ

1. Article 1 : c ; Article 2 : a ; Article 3 : b

2. propositions de titres

Article 1 : *Changement/Remplacement en vue à la direction de Banque d'Europe ; Rivalités/Conflits de personnes à la banque d'Europe ; Démission/Départ ou pas ? ; Incompatibilité d'humeurs à la Banque d'Europe ; Jean-Marc Nelet serait remplacé à la direction financière de la Banque d'Europe ; Rien n'irait plus à la direction de la Banque d'Europe*

Article 2 : *Regroupement/rachat d'entreprises/rapprochement dans les Télécom*

Article 3 : *Implantation prochaine de Naxis en France/au Carrousel du Louvre\* ; Prochaine installation de Naxis en France ; Le Carrousel du Louvre accueille(raït) Naxis ; Naxis s'installe(raït)/s'implante(raït) en France*

\* Le Carrousel du Louvre : ancienne demeure des rois de France, le Louvre est l'un des plus grands musées du monde. Le Carrousel est situé sous la pyramide inversée, réalisée en verre, de l'architecte sino-américain Leoh Ming Pei. Inauguré en 1993, le Carrousel du Louvre devient une galerie de 16 000 m<sup>2</sup>, avec plus de 50 boutiques dédiées à la mode, à la beauté, à la culture et aux loisirs, des restaurants représentatifs des cuisines du monde entier, un parc de stationnement et des espaces d'expositions ou de manifestations prestigieuses.

Puis **demander** aux apprenants de relever toutes les expressions pour indiquer l'origine d'une information et toutes les expressions pour rapporter une information non confirmée.

### p. 129 3. Retenez

 À partir des réponses obtenues « Pour rapporter une information non confirmée », faire remarquer et rappeler l'utilisation du conditionnel présent (vu à l'unité 2 p. 34 du livre de l'élève : pour parler d'un projet en cours d'élaboration) et faire comparer avec les verbes au conditionnel passé. Faire observer les énoncés et faire trouver la règle de formation du conditionnel passé : point de grammaire n° 4 ↗ p. 131.

Puis, **récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez* ↗ p. 129.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 4 p. 132 Rumeurs folles** (corrigé p. 106 de ce guide).

4. Communiquez 

## 1. Top secret !

 **Lister** en grand groupe des informations intéressantes à rapporter avec prudence. Mettre les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun et **faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes, puis demander aux apprenants d'intervertir les rôles. Veiller à ce que toutes les consignes soient respectées. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon. Poser des questions de compréhension au groupe (Quelle est l'information ?).

## 2. J'ai des infos.

 Veiller au respect des consignes, au rituel du mail et à l'emploi du conditionnel pour rapporter des informations incertaines. Insister sur le caractère confidentiel et non vérifié de l'information. Ce type de courriel se fait sur le ton de la confiance.

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

## PROPOSITION DE CORRIGÉ

Bonjour (prénom),

*Les informations sont à prendre avec des pincettes mais on dit que la société XXX aurait racheté l'entreprise et aurait prévu de supprimer notre service. Es-tu au courant ? Il n'y aurait plus de place pour nous dans la nouvelle structure et ils auraient obtenu l'autorisation de supprimer des postes pour accroître la compétitivité dans le cadre d'une réorganisation. Il paraît que notre chef de service aurait démissionné parce qu'elle se serait mariée avec le nouveau patron. Elle aurait pu nous inviter à son mariage !*

*On se tient informé(e)s.*

*À bientôt*

## &lt;&lt;&lt; Corrigés des exercices de grammaire &gt;&gt;&gt;

## 1. Titres accrocheurs

1. Partage – 2. Commercialisation – 3. Prise – 4. Augmentation – 5. Investissement, rénovation – 6. Changement – 7. Élaboration – 8. Ouverture – 9. Inauguration – 10. Mise

## 2. Avis des collaborateurs

1. **Ce qui** m'énerve, **c'est** le comportement des dirigeants.
2. **Ce qui** nous intéresse le plus, **ce sont** les nouvelles technologies.
3. **Ce que** je trouve inacceptable, **c'est** leur façon de négocier.
4. **Ce que** les salariés demandent, **ce sont** d'abord de bonnes conditions de travail.
5. **Ce qui** me surprend, **c'est** la réaction de mes collaborateurs.
6. **Ce que** nos concurrents proposent, **ce sont** des produits bon marché.
7. **Ce que** je découvre, **c'est** l'incompétence de ma directrice.
8. **Ce qui** nous révolte, **ce sont** les dernières déclarations du PDG.

## 3. Bonnes nouvelles !

1. Le directeur a été remplacé.
2. Les postes seront redéfinis.
3. De nouveaux collaborateurs seront engagés.
4. Le nom de l'entreprise va être changé.
5. Les bureaux vont être rénovés.
6. Une cantine sera ouverte.
7. De nouveaux ordinateurs sont en train d'être installés.
8. La salle de réunion vient d'être repeinte.
9. De nouvelles voitures de fonction ont été commandées.
10. Des places de cinéma gratuites sont offertes aux employés.

## 4. Rumeurs folles

1. Nos clients **accepteraient** de payer plus cher.
2. Les syndicats **auraient obtenu** un mois de congés supplémentaire.
3. La direction **serait** d'accord pour doubler tous les salaires.
4. Les délégués du personnel **se seraient réunis** hier pour organiser nos vacances.
5. Le comité de direction **envisagerait** de réduire le temps de travail.
6. Notre principal concurrent **aurait accepté** de nous donner leurs secrets de fabrication.
7. On **aurait** de nouveau la possibilité de fumer dans les bureaux.
8. La DRH **se serait mariée** avec le directeur financier.

p. 133 **Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>>**

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

### 1. Compréhension écrite

#### Revue de presse.

Il s'agit d'un exercice d'appariement. Faire justifier le choix de chaque titre en faisant relever les mots ou expressions clés dans les extraits correspondants.

### 2. Compréhension orale

#### Que d'erreurs !

- Faire une première écoute intégrale du document (livre fermé).
- **Faire réagir** les apprenants spontanément sur ce qu'ils ont compris ou les guider avec des questions énonciatives : Quelle est la situation ? Qui sont les personnes ? Quel est l'objet de la conversation ? Quels sont les principaux points abordés ? De quelles personnes est-il question ? Quelle est la proposition faite ? → *Deux collègues parlent d'une réunion à laquelle l'un était présent, l'autre non. L'un demande des informations détaillées à l'autre qui lui fait un compte rendu des principaux points abordés lors de la réunion : le nombre d'étudiants, les groupes de travail et les missions. Il précise le nom des personnes présentes et absentes et propose à sa collègue de partir en mission à Bruxelles.*
- Puis, **faire lire** l'activité et laisser le temps aux apprenants de prendre connaissance du document. Faire identifier l'organisation formelle du compte rendu (cf. *Repères Professionnels* p. 108 de ce guide). S'assurer de la bonne compréhension des termes.
- **Faire faire** l'activité après une deuxième écoute séquentielle afin que les apprenants aient le temps de noter les erreurs.
- **Faire réécouter** le dialogue intégralement pour que les apprenants puissent vérifier leurs réponses, puis mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. L'idéal ensuite serait de projeter le compte rendu pour visualiser la correction.
- Procéder à la correction en grand groupe et demander aux apprenants de justifier leurs réponses avec des énoncés du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés.
- Procéder à de nouvelles écoutes séquentielles si nécessaire.

## REPÈRES CULTURELS

**Objectif** : se familiariser avec les pratiques en matière de réunion afin d'induire une réflexion interculturelle sur les façons d'être et d'interagir en réunion avec des Français ou dans un milieu multiculturel.

### La réunion : une exception française ?

🗨️ – **Faire décrire** les dessins et **faire réagir** sur leur interprétation.

**Dessin 1** : Il est dans les pratiques, selon le type de réunion, de désigner quelqu'un en début de réunion pour prendre des notes afin de rédiger le compte rendu. Il y a rarement quelqu'un de volontaire !

**Dessin 2** : Faire élucider l'expression « ordre du jour » (liste ordonnée de sujets à traiter lors d'une réunion), puis lister les différents types de réunions en demandant aux apprenants ceux qu'ils connaissent → *réunion d'information (informer sur un nouveau mode d'organisation, la conclusion d'une étude, des résultats), de consultation (recueillir l'avis du personnel) de décision ou de résolution de problème (prendre une décision), de travail sur un projet, etc.* **Demander** quels peuvent être les ordres du jour et les lister.

– **Faire lire** le document, puis **constituer** des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession). **Demander** aux apprenants d'échanger sur les questions posées (encadré bleu). Un rapporteur peut prendre des notes et présenter une synthèse du débat à la classe.

## CAS PRATIQUE

Selon des études, le temps passé en réunions interminables ne cesse de croître en France. Il existe cependant des méthodes ou des préceptes pour ne plus perdre de temps, démotiver les collaborateurs et pour réussir une réunion.

Les réunions en France peuvent constituer une source d'étonnement pour les étrangers soit parce qu'on semble souvent ne rien y décider et y perdre son temps, soit parce que le comportement y est informel (apartés, allées et venues) ou trop formel parce que le patron est présent ou encore trop rigoureux sur l'ordre du jour.

Aujourd'hui, les grandes entreprises doivent gérer les diversités culturelles dues à la mondialisation. Pour que des personnes de cultures différentes puissent travailler ensemble, il est important de connaître les pratiques de l'autre pour mettre en place un code commun et éviter les malentendus. C'est l'objectif de cette étude de cas.

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe par groupes de culture homogène selon le temps disponible. Les conseils pour bien se comporter en réunion dans la culture du pays d'origine seront donnés à la classe.

### 📌 Pour vous aider

Entre le Français toujours en retard et l'Allemand très attaché aux horaires, la question du temps lorsque l'on parle de relations de travail à l'international est un paramètre important à prendre en compte afin d'adapter le sien. Selon les experts du management interculturel, on trouve les Anglo-saxons ou les Allemands qui raisonnent en « temps linéaire », leurs tâches s'enchaînant suivant un agenda préétabli. Pour une réunion à 9 heures avec des Allemands, on arrivera suffisamment en avance pour avoir le temps de brancher son PC, allumer le projecteur et dire bonjour à son collègue. À 9 heures, c'est la présentation qui commence. À l'opposé, il y a les Indiens ou les Chinois qui ont une conception « spatiale » du temps, privilégiant la qualité des moments passés. À mi-chemin, on trouve les Français. Collaborer avec des cultures dont le temps est « spatial » n'est pas simple. Il est difficile d'obtenir d'un Indien qu'il soit à l'heure. Le Chinois, lui, sera plus souvent à l'heure, mais pourra aussi ne pas venir, témoigne Laurent Goulvestre, consultant et auteur de *Les clés du comportement à l'international*. Il faudra s'assurer à plusieurs reprises, notamment la veille du rendez-vous, qu'il ne vous a pas oublié, en lui rappelant que vous avez préparé cette rencontre pour lui.

Pour mener efficacement une réunion de négociation, il faut savoir comment se prend la décision selon les cultures. Un Anglo-saxon sera dans l'urgence et optimisera son temps dans sa présentation comme dans sa manière de réfuter les objections dès qu'elles arrivent. Les Asiatiques et les Latins apprendront à connaître leur interlocuteur et retarderont la décision jusqu'à ce qu'ils aient décelé les faiblesses de l'autre. Pour les Asiatiques, la démarche de prise de décision peut sembler longue et obscure, mais une fois l'accord signé, les choses iront en revanche très vite.

p. 135

## REPÈRES PROFESSIONNELS

**Objectif** : prendre connaissance des règles pour bien rédiger un compte rendu et réussir une communication.

### Comment rédiger un compte rendu de réunion

Toute réunion donne lieu à la rédaction d'un compte rendu. La rédaction est assurée par la personne désignée lors de la réunion. Le style est simple et neutre. La diffusion doit être faite le plus vite possible surtout si des décisions sont prises.

**Faire prendre connaissance** du document. Faire comparer avec le compte rendu ↗ p. 133 et faire remarquer que l'on retrouve des éléments communs : le titre « Compte rendu de... », l'ordre du jour, la date, le nom des participants, les points abordés. Les fonctions des personnes ne sont pas nécessairement données. Cela dépend du type de réunion et des personnes concernées. Les deux types de compte rendu sont utilisés.

**Variante** : vous pouvez aussi proposer une activité de compréhension écrite à partir du document du bas ↗ p. 133. Photocopier le compte rendu et donner les rubriques dans le désordre pour faire faire un exercice d'appariement : faire retrouver la partie du compte rendu qui correspond à chaque rubrique. Vous pouvez aussi, bien sûr, faire faire cette activité à partir d'un compte rendu authentique dans lequel on retrouve l'ensemble des éléments.

**Prolongement pédagogique** : selon l'intérêt et le profil des apprenants, vous pouvez faire rédiger un compte rendu simple de réunion à partir des documents *Appel à candidatures* ↗ p. 26, *Question d'organisation* ↗ p. 92, *À la une* ↗ p. 122.

(Le passif est souvent utilisé dans les comptes rendus.)

Appel à candidatures ↗ p. 26

### **Compte rendu de la réunion du comité de direction** du (date)

**Ordre du jour** : Plan d'expatriation du personnel à Singapour

**Présents** : Mme Arnoux, directrice des ressources humaines,

M. Moraud, directeur général,

Mme XXX (nom de la collaboratrice),

M. YYY (nom du collaborateur).

**Plan d'action** :

Un appel de candidature sera lancé pour les postes à pourvoir. Le (date), une réunion d'information sera organisée. Les entretiens des candidats au départ auront lieu en avril. La liste des candidats retenus sera communiquée après les entretiens.

**Nombre de postes** : Vingt postes sont à pourvoir

**Avantages proposés** : Le personnel touchera une prime d'installation. Les frais de déménagement, de logement et de scolarité seront pris en charge par la société.

Question d'organisation ↗ p. 92

**Compte rendu de la réunion sur l'organisation du salon du (date)****Ordre du jour :** organisation du salon**Présents :** Jacques..., Julie..., Pascal..., Danielle...

Le salon compte 250 exposants et il est important que le stand soit attractif.

**Répartition des tâches :**

Julien Maol est en charge de l'organisation ;

Martine Lelouche s'occupe de la location du mobilier ;

Danielle se charge des invitations pour la soirée d'inauguration.

Actions publicitaires prévues : brochure, panneaux d'affichage, distribution d'objets publicitaires

À la une ↗ p. 122

N° 102

**COMPTE RENDU de RÉUNION  
du comité de rédaction du journal d'entreprise « Agir »**

Date : ...

Marc XXX, Julia XXX, Michel XXX, Stéphanie XXX,  
Excusée : Sylvia XXX

La rédaction des articles est répartie de la façon suivante :

**Brèves :** Stéphanie

Sujets retenus : forum annuel sur la santé et la sécurité, audit de renouvellement de certification, ISO 14001, parrainage du bateau de Luc Biron, pot de départ de Pierre Drancy.

**International :** Georges

Article sur la nouvelle activité qui a démarré aux États-Unis avec un ou deux extraits d'interviews des collaborateurs qui sont sur le projet.

**Chiffres du mois :** Michel**Dossier :** Sylvia propose un dossier sur la gestion du stress.**Prochaine réunion :** date à fixer

# UNITÉ 9 ÇA SE DISCUTE

## **Vous allez vous entraîner à :**

- préciser les raisons d'un conflit
- décrire les actions envisagées
- décrire la manière de procéder
- exprimer l'approbation
- apporter un jugement ou une certitude
- exprimer un doute
- exprimer une crainte
- donner un avis
- exprimer votre exaspération
- rapporter des paroles
- indiquer une conséquence illogique
- rassurer
- mettre en garde ou conseiller la vigilance
- donner des explications ou des exemples

## **Pour être capable :**

- d'échanger à propos d'un conflit social
- de participer à une discussion ou à un débat
- d'échanger à propos d'une démission
- de fournir des explications détaillées

## **Vous allez utiliser :**

- le gérondif
- l'indicatif ou le subjonctif pour exprimer une opinion, un jugement, une certitude, un doute, une crainte
- le discours indirect passé
- l'expression de la concession

## **SITUATIONS**

*Les quatre documents de l'unité s'articulent autour de discussions portant sur des conflits ou différends sociaux, des débats d'idées ou des conseils pour bien argumenter. Dans le document A, des personnes parlent d'un conflit social dans une entreprise. Le document B est un échange d'opinions dans un forum sur le CV anonyme. Dans le document C, une personne parle de sa prochaine démission à un collègue. Le guide pratique du document D présente les conseils d'un consultant en communication pour réussir à convaincre un interlocuteur.*

## **A KMR en colère !**

**Objectif de la séquence :** comprendre une discussion sur un conflit social et les actions menées par les salariés d'une entreprise, puis transférer les acquis pour être capable d'échanger à propos d'un conflit social et de faire part de revendications.

### **■ Mise en route**

- 🧠 Faire observer la photo du haut ↗ p. 136 et demander de la décrire en faisant faire des hypothèses sur la situation de communication → *Un homme distribue des tracts, des prospectus dans la rue. Il parle avec une passante qui a pris le tract.*

p. 138

### **1. Écoutez le dialogue** 🗣️

**Faire écouter** le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

## 2. Vérifiez votre compréhension ?

### ■ Compréhension globale

? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? De quoi parlent-elles ? Où se passe la scène ? → *Trois personnes qui se connaissent ou trois collègues (ils se vouvoient) sont dans la rue (bruit de fond) et discutent d'un conflit social à la société KMR. Un des deux hommes a pris un tract en passant devant l'entreprise et l'a lu. La femme demande des explications.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

### ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée). S'assurer de la bonne compréhension des entrées du tableau de synthèse et **faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé pour que les apprenants puissent compléter leurs notes et vérifier leurs réponses, puis mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe en demandant aux apprenants de justifier leurs réponses avec les énoncés correspondants du dialogue. S'assurer de la bonne compréhension des termes utilisés. Procéder à plusieurs écoutes supplémentaires si nécessaire.

<b>CORRIGÉ</b>	Type de conflit	Protagonistes	Raisons du conflit + Revendication	Actions
	<i>conflit social</i>	<i>Les salariés de la société KMR et leur direction.</i>	<i>Les salariés sont opposés à la stratégie économique de la direction et à la restructuration. Ils réclament la démission du directeur.</i>	<i>Organisation de débrayages et d'une manifestation.</i>

En fonction du temps disponible, on pourra constituer trois groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez toutes les expressions pour parler d'un conflit social.	Relevez toutes les expressions pour expliquer les actions à mener.	Relevez comment les personnes expriment leur approbation et demandent des explications.

**Faire réécouter** le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Si les apprenants ont des difficultés, il est aussi possible de faire faire ce repérage sur la transcription.

## 3. Retenez

 **Récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez*  p. 139. **Faire observer** l'emploi du gérondif : point de grammaire n° 1  p. 146.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 1 Libre expression p. 148** (corrigé p. 119 de ce guide).

## 4. Communiquez

### 1. Conflit social.

 Afin de préparer l'activité de production, **lister** avec les apprenants les raisons possibles d'un conflit au sein d'une entreprise (délocalisation, surcharge de travail, conditions de travail, salaires, modification des horaires, incompétence du responsable, etc.), les actions qui peuvent être menées en fonction de

la culture d'origine (manifestation, grève, occupation d'usine ou de bureaux, demande de démission du dirigeant, blocage de l'entrée de l'entreprise, distribution de tracts, présence passive sur le lieu de travail, panneaux, affiches, etc.) et les solutions qui peuvent être envisagées pour sortir de la crise (négociations, modification des accords d'entreprise, aménagement du temps de travail, réorganisation du service, formation, changement de direction, rachat de l'entreprise par les salariés, augmentation des salaires, etc.). Se reporter aux **Repères Professionnels** ↗ p. 150 du livre de l'élève. Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

## 2. Réunion d'entente.

 Le dessin humoristique a pour objectif de dédramatiser la séquence tout en sensibilisant les apprenants au registre de langue familier ou argotique.

**Faire décrire** le dessin et **faire justifier** la réponse du dirigeant. Les salariés brandissent des panneaux pour réclamer de l'argent. Tous les mots inscrits sont des synonymes du mot « argent » en langage familier (des *sous*) ou argotique (du *blé*, des *radis* « j'ai pas un radis »). L'expression « mettre du beurre dans les épinards » signifie « améliorer les conditions de vie/arrondir les fins de mois » et l'expression « faire son beurre » signifie « faire des profits, gagner beaucoup d'argent ». Le mot « fric » est aussi utilisé pour le mot « argent ».

**Constituer** des groupes de quatre apprenants de profils différents si possible. Demander aux apprenants de mettre au point l'argumentaire qu'ils doivent exposer à leur patron. Expliquer aux apprenants que, dans l'échange avec leur patron, il faut être clair, précis, ferme, mais toujours rester poli ; il faut montrer une certaine détermination tout en laissant le dialogue possible.

Un rapporteur par groupe prend des notes et présente les revendications et les actions envisagées en expliquant la manière de procéder à la classe.

Inviter les apprenants à réagir aux prestations des uns et des autres (Ont-ils été sensibles à leurs arguments ? Ont-ils été convaincants ? En tant que « patrons », seraient-ils susceptibles de céder aux revendications des salariés ou de maintenir leurs positions ?).

**Variante** : chaque groupe prépare un tract avec les revendications et les actions envisagées qu'il distribue à la classe. Vous pouvez les inviter à prendre appui sur l'affiche ↗ p. 58 pour la présentation du tract.

**Pour aller plus loin** et selon le profil/le niveau de la classe, vous pouvez enrichir le registre de langue. Vous pouvez demander aux apprenants s'ils connaissent des mots familiers en français et s'il existe le même type d'expression dans leur langue pour parler de l'argent, il peut être intéressant de comparer l'imagerie associée à l'argent selon les cultures. Voici quelques expressions du monde du travail.

Langage courant	Langage familier
gagner sa vie	gagner sa croûte (la croûte = le repas, le pain)
une entreprise, une société	une boîte
licencier	virer (familier), lourder (argotique → la lourde, la porte)
le travail	le boulot (« j'ai du boulot/un boulot »)
travailler	bossier

## **B** Débat d'idées

**Objectif de la séquence** : comprendre des avis d'internautes sur le CV anonyme et transférer les acquis pour être capable d'apporter un jugement et de donner un avis lors d'une discussion.

p. 140 **1. Lisez le document** 

 Faire identifier le document et faire procéder à une lecture silencieuse. Vous pouvez aussi faire décrire la photo (*Il s'agit d'un entretien d'embauche, le recruteur tient le CV de la jeune femme, cadre formel, bureau, cravate*). Attirer l'attention des apprenants sur le thème du forum.

p. 141 **2. Vérifiez votre compréhension** 

 Faire prendre connaissance de l'activité *Vérifiez votre compréhension* et faire remplir le tableau de synthèse en binômes ou individuellement, puis mettre en commun. S'assurer de la bonne compréhension des termes difficiles.

CORRIGÉ	Arguments pour	Arguments contre
	<p>– <b>Je suis sûre que</b> les employeurs peuvent faire un choix plus objectif car...</p> <p>– Moi, <b>je pense que</b> ce système peut être positif parce que...</p> <p>– Moi j'approuve mais <b>je ne suis pas certaine que</b> le gouvernement puisse imposer ça.</p>	<p>– <b>Je crains que</b> ça ne change pas grand-chose.</p> <p>– <b>Je ne crois pas qu'on ait</b> la possibilité de dissimuler ses origines.</p> <p>– <b>À mon avis</b>, il y aura toujours de la discrimination dans le monde du recrutement – <b>Cela m'étonnerait que</b> le CV anonyme modifie quelque chose.</p> <p>– Les entreprises feront toujours ce qu'elles voudront et <b>j'ai bien peur que</b> la sélection se déplace tout simplement vers l'entretien d'embauche.</p> <p>– <b>Je doute que</b> les CV anonymes fassent disparaître les problèmes de discrimination à l'embauche.</p>

 À partir du tableau de synthèse, **demander** aux apprenants de relever les énoncés qui expriment une opinion, un jugement ou une certitude, ceux exprimant un doute et ceux exprimant la crainte, puis faire trouver les règles d'emploi de l'indicatif et du subjonctif : point de grammaire n° 2  p. 146.

p. 141 **3. Retenez** 

 **Récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez*  p.141.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 2 p. 148 Doutes et certitudes** (corrigé p. 119 de ce guide).

p. 141 **4. Communiquez** 

**1. Forum : réponse libre.**

 Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

*Je suis sûr(e) que / Moi, je pense que / Je trouve que / l'intégration est plus facile / on apprend à se connaître / ça crée un esprit d'équipe / ça permet de diminuer le nombre de réunions / la communication est plus facile / la productivité, l'ambiance est meilleure / c'est plus productif parce qu'on travaille sous le regard des autres / on peut s'entraider plus facilement / il n'y a plus de rapport hiérarchique / c'est beaucoup trop bruyant / le plus grand inconvénient est le bruit, le manque de confidentialité / les projets peuvent naître de façon plus spontanée / les conflits se déclenchent plus facilement / on sera plus stressé / on aura plus de pression.*

*Je ne suis pas certain(e) / Je ne pense pas que / Je ne crois pas que / Je doute que / Cela m'étonnerait qu'on travaille mieux / on soit plus efficace / il n'y ait plus de barrière hiérarchique / il y ait un meilleur esprit d'équipe.*

*Je crains que / J'ai bien peur qu'on soit moins productif / que ce soit une meilleure façon de nous surveiller / tout le monde s'espionne, se surveille, écoute les conversations privées / les collègues sachent tout de notre vie / cela empêche la concentration / on soit critiqué plus facilement.*

### Pour vous aider

Les bureaux paysagers ou *open space* (espace collectif ouvert, pas de séparation entre les postes de travail) représentent aujourd'hui 60 % des bureaux. Ils sont devenus le symbole d'un management moderne qui privilégie la convivialité et l'absence de hiérarchie apparente. C'est aussi une façon pour les entreprises de baisser les coûts fixes.

### 2. Bonne ou mauvaise idée ?

 **Constituer** des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession). **Demander** aux apprenants d'échanger sur le sujet proposé. Un rapporteur peut prendre des notes et présenter une synthèse du débat à la classe.

*Nous craignons que ce soit un bon moyen pour mieux surveiller le personnel, pour nous faire travailler plus sans compter les heures/nous avons bien peur qu'il n'y ait plus de vie privée, que le responsable hiérarchique nous dérange à n'importe quelle heure/nous pensons que tout le monde a le droit d'être tranquille une fois le travail fini,/nous ne pensons pas que ce soit utile puisque nous communiquons par mail/nous doutons que ce soit seulement dans le but de faciliter le travail, etc.*

*Nous pensons que c'est une nécessité/qu'il est nécessaire de rester en relation avec son équipe/ qu'il est important de rester joignable même pendant le temps libre/nous trouvons que ça permet de gagner du temps, de prendre des décisions plus facilement, de se déplacer ou de voyager en restant toujours en contact avec l'entreprise, de se concerter avec les collègues, d'obtenir plus vite des renseignements sur un client, des tarifs, avoir des réponses immédiates, etc.*

## **C** Je m'en vais

**Objectif de la séquence** : comprendre un dialogue relatif à une démission et transférer les acquis pour être capable d'échanger à propos d'une démission et de rapporter les paroles de quelqu'un.

## ■ Mise en route

- 👁️ Faire observer la photo et demander de la décrire en faisant faire des hypothèses sur la situation → Une femme porte un carton avec des affaires personnelles de bureau (un diplôme, une plante verte, une tasse, une lampe, un gobelet avec des stylos, un bloc notes, des photos), elle quitte l'entreprise (démission ou licenciement) ou elle change de bureau.

### p. 142 1. Écoutez le dialogue 🗣️

Faire écouter le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### p. 143 2. Vérifiez votre compréhension ?

## ■ Compréhension globale

- 👁️ **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Qui parle ? De quoi ? Où se passe la scène ? → Une personne parle de sa prochaine démission à un collègue. Elle vient de voir la DRH et elle rapporte l'entretien qu'elle a eu. La scène se passe à la cafétéria de l'entreprise ou dans un endroit passant (bruit de fond).

Demander comment se termine la conversation, ce que va faire la femme → Elle va écrire sa lettre de démission.

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

## ■ Compréhension finalisée

- 📎 **Faire identifier** le document de l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée). Faire repérer les éléments du cadre énonciatif (il s'agit de la lettre de Marion Duval à Mme Philippon, DRH), puis faire lire la lettre.

**Faire faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé pour que les apprenants aient le temps de compléter la lettre et de vérifier leurs réponses. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe en demandant aux apprenants de **justifier** leurs réponses. Procéder à plusieurs écoutes supplémentaires si nécessaire.

**Faire faire** le plan de la lettre en demandant quelles sont les différentes parties et les intentions de chaque paragraphe.

**Plan de la lettre** : introduction → informer de la démission ; développement → donner les motifs, demander à ne pas effectuer de préavis ; formule de politesse → prendre congé.

Faire remarquer le choix du titre de civilité et de la formule de politesse.

CORRIGÉ

Agnès Duval  
3 rue des Champions  
78990 Elancourt

Madame Philippon  
Directrice des Ressources humaines  
FIDUS S.A.  
14 rue de l'abreuvoir  
78000 Versailles

Objet : **démission**

Madame la Directrice,  
Dans l'entreprise depuis sept ans, je suis **satisfaite** de mon emploi, mais je souhaite vous présenter ma **démission** pour les raisons suivantes.

Depuis plusieurs mois, j'ai des problèmes avec certains **collègues** et l'ambiance est **détestable/insupportable**. Alors je suis **stressée et démotivée**.

Je sollicite de votre part la possibilité de ne pas **effectuer mon préavis** et m'engage à **finir le dossier sur lequel je travaille actuellement**.

Je vous prie de bien vouloir agréer, Madame la Directrice, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Marion Duval

**Demander** aux apprenants de relever comment Marion Duval rapporte les échanges qu'elle a eus avec la DRH (paroles dites dans le passé) et **écrire** les énoncés au tableau.

En fonction du temps disponible, on pourra aussi demander aux apprenants de relever toutes les expressions qui expriment une exaspération et de l'empathie pour conceptualiser les actes de parole.

Faire réécouter le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Écrire les énoncés au tableau.

Il est aussi possible de faire faire ce repérage sur la transcription.

## p. 143 3. Retenez

 À partir des réponses obtenues pour « rapporter des paroles », faire observer les énoncés avec les verbes introducteurs au passé et les temps verbaux : point de grammaire n° 3  p. 147 (le discours indirect au passé).

**Récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez*  p. 143.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** **l'exercice n° 3 p. 148 Discours de choc** (corrigé p. 119 de ce guide).

## p. 147 PRONONCEZ

Vous pouvez faire faire l'activité de phonétique  p. 147 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, la faire en fin d'unité.

On parle d'enchaînement consonantique (pas d'interruption) quand un mot se termine par une consonne prononcée et que le mot suivant commence par une voyelle. Alors la consonne et la voyelle s'enchaînent.

 **Faire écouter** l'exemple et faire repérer les enchaînements consonantiques. Puis faire écouter les phrases du dialogue et demander de barrer les lettres qu'on ne prononce pas. Faire réécouter et **demander** aux apprenants de marquer les enchaînements consonantiques qu'ils entendent. **Faire réécouter** l'énoncé et le **faire répéter** en sollicitant les apprenants individuellement et en insistant sur la continuité de l'enchaînement sonore entre la consonne et la voyelle (pas d'interruption). Puis, faire réécouter le dialogue intégralement.

Mettre les apprenants par deux et **faire jouer** le dialogue. Puis, demander à deux volontaires (qui n'ont pas déjà joué ensemble) de jouer le dialogue devant la classe.

CORRIGÉ

Anne : *Est-ce que tu as vu le directeur\_\_adjoint ? Quella\_\_a été sa réaction ?*

Claire : *Il n'a pas été vraiment surpris car\_\_il\_\_en avait entendu parler par\_\_un\_\_autr\_\_employée.*

Anne : *Ah, oui ! Est-ce que tu pars\_\_avec\_\_ou sans préavis ?*

Claire : *Sans, il\_\_a finalement accepté que je part\_\_avant.*

Anne : *Génial, tu es contente, j'imagine. Tu as déjà trouvé un autr\_\_emploi ?*

Claire : *Non, je n'ai pas encor\_\_eu l'énergie de chercher.*

## p. 143 4. Communiquez

 **1. Lister** avec la classe des raisons d'insatisfaction dans le cadre du travail et les solutions qu'on peut proposer. Vous pouvez aussi diviser la classe en deux selon le nombre d'apprenants. Un groupe liste des raisons d'insatisfaction au travail et l'autre groupe liste des solutions. Inviter les apprenants à se référer à la préparation du *Communiquez*  p. 139 (conflit social) pour laquelle ils avaient déjà préparé ces listes.

**Mettre** les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun et **faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes, puis demander aux apprenants **d'intervertir** les rôles. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon. Insister sur le fait que

chaque dialogue doit se terminer par une prise de décision du salarié (maintenir sa décision de démissionner ou de rester dans l'entreprise).

Poser des questions de compréhension au groupe (Quelles sont les raisons d'insatisfaction du salarié et quelles sont les solutions proposées par l'employeur ?).

 2. Veiller au respect des consignes, au rituel du mail et à l'emploi du discours indirect pour rapporter l'entretien avec la DRH. Le salarié doit également faire part de la décision qu'il a prise à l'issue de cet entretien.

Cette activité est un travail individuel à **faire** à la maison ou en classe selon le temps disponible.

**Variante :** le/la DRH écrit un mail à un de ses collaborateurs pour lui raconter l'entretien avec le salarié et son issue.

## D C'est tout un art !

**Objectif de la séquence :** comprendre un article où un consultant en communication donne des conseils pour réussir à convaincre un interlocuteur. Puis, transférer les acquis pour être capable de fournir des conseils, des mises en garde et des explications détaillées.

### p. 144 1. Lisez le document

 Faire identifier l'article et faire procéder à une lecture silencieuse (*Il s'agit d'une page de guide pratique qui donne des conseils d'ordre professionnel*).

### p. 145 2. Vérifiez votre compréhension ?

#### ■ Compréhension globale

? **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Qui a rédigé l'article ? Pour qui ? Dans quel but ? → *Un consultant en communication donne des conseils à des hommes d'affaires pour qu'ils puissent améliorer leurs techniques de communication et être plus convaincants.*

#### ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* et faire compléter la fiche conseil. **Faire faire** l'activité en sous-groupes ou individuellement, puis mettre en commun. Faire élucider les termes difficiles.

CORRIGÉ	À faire	À ne pas faire
	<p><i>Veillez à ce qu'il y ait un climat favorable au dialogue.</i></p> <p><i>Ne craignez pas de perdre du terrain en établissant une relation cordiale.</i></p> <p><i>Montrez-vous calme et disponible, ouvert et aimable.</i></p> <p><i>Prenez garde à vos gestes.</i></p> <p><i>Au téléphone, méfiez-vous car votre voix peut vous trahir.</i></p> <p><i>Faites attention au ton de votre voix ainsi qu'au choix de vos formulations.</i></p> <p><i>Adaptez-vous à votre interlocuteur.</i></p> <p><i>N'hésitez pas à insister sur les arguments les plus percutants.</i></p> <p><i>Faites correspondre vos arguments aux attentes de votre interlocuteur.</i></p> <p><i>Veillez à montrer à votre interlocuteur qu'il est lui-même entendu.</i></p> <p><i>Prenez le temps d'écouter.</i></p> <p><i>Soyez attentif à ce qu'il vous dit.</i></p> <p><i>N'ayez pas peur de montrer votre intérêt.</i></p>	<p><i>Ne tapotez pas des doigts sur la table.</i></p> <p><i>Ne montrez pas votre impatience.</i></p> <p><i>N'agressez pas votre interlocuteur.</i></p> <p><i>Ne faites pas de gestes en contradiction avec ce que vous dites.</i></p> <p><i>Ne vous relâchez pas au téléphone.</i></p> <p><i>N'interrompez pas votre interlocuteur.</i></p>

À partir de la fiche conseil, **faire souligner** les expressions pour rassurer et mettre en garde. Puis, **constituer** deux groupes d'apprenants. Faire relire le texte et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez tous les énoncés pour parler d'un fait illogique.	Relevez tous les énoncés pour introduire des explications ou des exemples.

p. 145 **3. Retenez** 

 Après la mise en commun, **récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique *Retenez*.

 À partir des réponses obtenues, **faire observer** l'expression de la concession : point de grammaire n° 4 ➔ p. 147.

p. 145 **4. Communiquez** 

### 1. Un bon accueil.

 **Faire réfléchir** au métier d'hôte/d'hôtesse d'accueil afin d'établir une fiche métier avec les apprenants. Ce remue-méninges permettra de mieux cibler les règles à suivre et de faciliter la tâche de production. **Encourager** les apprenants à proposer la fiche conseil la plus complète possible, à recenser les types de situations les plus courants dans ce métier, à expliquer ce qu'il faut faire et ne pas faire. Ce document doit pouvoir servir d'outil de référence.

PROPOSITION DE CORRIGÉ

*Fiche métier : l'hôte/hôtesse d'accueil accueille les visiteurs sur un salon, une convention, un colloque ou tout autre événement public ou commercial. Il/Elle gère les listes d'entrée, distribue les badges ou documents divers aux participants, accompagne les personnalités ou les intervenants, renseigne les visiteurs et les oriente.*

*Ses qualités : amabilité, sens relationnel, disponibilité, diplomatie, réactivité.*

*L'hôte/hôtesse d'accueil est la vitrine de l'entreprise et véhicule l'image d'une société ou d'un événement. C'est pourquoi il est indispensable qu'il/elle ait une excellente présentation, qu'il/elle soit souriant(e), qu'il/elle ait des facilités d'élocution et des qualités relationnelles.*

*Quelques règles :*

*Tout d'abord, veillez à ce que votre présentation soit toujours très soignée et à être toujours souriant(e). En effet, la première impression est la plus importante pour le visiteur.*

*Prenez toujours l'initiative avec une formule d'accueil et un sourire.*

*Faites attention à votre expression orale, autrement dit veillez à parler correctement, sans faute de grammaire. Prenez garde à ne pas parler trop vite et à bien articuler.*

*Restez calme, même si un visiteur se montre agressif ou énervé.*

*Bien que vous soyez stressé(e), méfiez-vous de votre attitude qui peut montrer votre impatience.*

*Montrez-vous disponible et prenez le temps de vous occuper de chaque personne même s'il y a beaucoup de monde. Faites preuve de courtoisie avec une formule avant de passer à un autre visiteur.*

*Prenez garde à ne pas interrompre votre conversation pour répondre à un(e) collègue par exemple.*

*N'hésitez pas à accompagner l'intervenant/le visiteur jusqu'au stand, par exemple si la personne est étrangère et ne vous comprend pas.*

*Ne craignez pas de demander l'aide de vos collègues si un visiteur vous importune.*

*Etc.*

**Variante :** vous pouvez aussi proposer comme autre sujet de production « l'accueil dans l'entreprise, dans un hôtel, au téléphone ou dans un magasin ».

Veiller au respect des consignes et à la présentation du guide pratique (titre, sous-titre, un paragraphe par règle).

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

## 2. Discours convaincant.

 **Lister** avec les apprenants des explications et des mises en garde pour dire à une personne qu'elle a tort de démissionner (*difficulté à trouver un autre emploi / travail intéressant, perte des avantages offerts par l'entreprise, perte de salaire, pas d'indemnité de licenciement ou de chômage, « trou » dans le CV, démarche irréversible, peu probable d'être repris dans cette entreprise après un départ volontaire, etc.*).

Puis, mettre les apprenants par deux et **faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Poser des questions de compréhension au groupe (Quelles explications sont données pour dire à la personne qu'elle a tort de démissionner ?). Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

p. 148

## <<< Corrigés des exercices de grammaire >>>

### 1. Libre expression

1. Pour éviter que les cadres fassent trop d'heures, il faudrait qu'ils pointent **en arrivant** au bureau et **en repartant** le soir → *temps*
2. On devrait faire un effort **en évitant** de faire des photocopies systématiques. → *manière*
3. **En mettant** en place de nouvelles règles, Mme Marchand a fait évoluer le service. → *cause*
4. **En continuant** d'agir comme elle le fait, la direction va perdre notre confiance. → *hypothèse*
5. **En réagissant** mal, la DRH a provoqué la colère de tous les employés de l'usine. → *cause*
6. On pourrait atteindre plus de consommateurs **en réfléchissant** mieux à nos stratégies de communication. → *manière*
7. **En prenant** son poste, notre nouveau chef nous a fait comprendre qu'il allait tout changer. → *temps*
8. Je suis sûre qu'**en étant** vigilants sur la qualité de nos produits, on retrouverait notre clientèle. → *hypothèse*

### 2. Doutes et certitudes

1. – Tu crois qu'ils **embaucheront/vont embaucher** d'autres commerciaux l'année prochaine ? → *opinion*  
– On n'a pas eu de très bons résultats alors ça m'étonnerait qu'ils le **fassent**. → *doute*
2. – Il paraît que le congé de maternité va être prolongé de deux semaines.  
– C'est une bonne nouvelle ! Je trouve que la durée actuelle **est** insuffisante. → *opinion*
3. – Tu es pour ou contre le tutoiement au bureau ?  
– Moi, ça ne me gêne pas, mais je doute que ma chef **accepte** que je la tutoie. → *doute*
4. – Tu penses que la situation financière de notre entreprise **va s'améliorer** ? → *opinion*  
– Je ne suis pas très optimiste. Je crains au contraire que nous **finissions** mal l'année. → *crainte*
5. – Je suis certain que la direction **va nous imposer/nous imposera** de nouveaux horaires. → *certitude*  
– Moi aussi et j'ai bien peur que nous **n'ayons** pas le choix. → *crainte*
6. – À partir de l'année prochaine, on va avoir des bureaux paysagers. Qu'en penses-tu ?  
– On va faire des économies sur le mobilier, mais je ne suis pas certaine que ça **permette** d'améliorer la productivité. → *doute*

### 3. Discours de choc

Le PDG s'est adressé aux collègues.

Il a annoncé que la situation était difficile et que le contexte mondial actuel ne nous permettrait pas de faire des bénéfices cette année. Il a ajouté que nous devons donc faire face à une restructuration pour éviter des licenciements.

Il nous a dit qu'ils avaient décidé en comité de direction de regrouper certains services et qu'ils étaient actuellement à la recherche d'un site moins cher pour installer nos bureaux.

Par ailleurs, il a expliqué que les différents responsables de service réfléchissaient à des actions pour développer notre communication afin de trouver de nouveaux clients et il a précisé qu'ils allaient également diversifier les activités de l'entreprise.

Pour finir, il a ajouté qu'il espérait que la situation s'améliorerait et que notre entreprise pourrait se développer à nouveau.

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

## 1. Compréhension écrite

### Conflits.

Faire lire le texte et poser des questions de compréhension globale (Quel est le thème de l'article ? Quelle est l'idée principale de chacune des trois parties du texte ?).

Faire faire l'activité de synthèse. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Faire élucider les termes difficiles lors de la correction en grand groupe.

## 2. Compréhension orale

### Réagir face à une démission.

#### ■ Compréhension globale

Procéder à une première écoute intégrale du dialogue, livre fermé.

Faire élucider la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Qui sont-elles ? Quel est le sujet de l'entretien ? → *Une femme, une journaliste ou une DRH pose des questions à un consultant au sujet de la démission d'une personne.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

#### ■ Compréhension finalisée

Faire lire les énoncés. S'assurer de la bonne compréhension des items et faire faire l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé si nécessaire, si les apprenants rencontrent des difficultés. Procéder à la correction en grand groupe en demandant aux apprenants de justifier leurs réponses avec un énoncé relevé dans le dialogue.

## p. 150 **REPÈRES PROFESSIONNELS**

**Objectif** : prendre connaissance des lois relatives à la représentation des salariés dans les entreprises françaises et des différents types de conflits collectifs du travail et comparer avec les règlements et les pratiques en usage dans le pays d'origine.

### La représentation des salariés dans les entreprises françaises

 Faire lire le document.

**Constituer** des sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession) et demander aux apprenants d'échanger sur la question posée (encadré violet). Un rapporteur par sous-groupe peut prendre des notes et présenter les informations collectées à la classe ou si le groupe est multiculturel, un rapporteur peut collecter les informations par pays d'origine.

**Variante** : vous pouvez aussi proposer une activité de compréhension écrite suivante (tableau p. 121 de ce guide) et faire travailler les apprenants en binômes. Demander aux apprenants de justifier leurs réponses lors de la correction en grand groupe.

Donner la consigne suivante : Lisez le document  p. 150 et dites si les affirmations sont vraies, fausses ou si on ne sait pas.

	Vrai	Faux	?
1. Toutes les entreprises ont un comité d'entreprise (CE).		+	
2. Le chef d'entreprise est membre du comité d'entreprise.	+		
3. Les délégués du personnel sont désignés par l'employeur.		+	
4. Les délégués du personnel peuvent faire des remarques à l'employeur sur l'application des conditions de travail.	+		
5. Un salarié peut faire du sport grâce au CE.	+		
6. Le CE prend des décisions sur la gestion financière de l'entreprise.		+	
7. Une entreprise de moins de 10 salariés peut avoir des délégués du personnel.		+	
8. Les budgets des CE sont très importants.			+
9. On parle de « grève sur le tas » quand le personnel reste dans l'entreprise.	+		
10. Un débrayage est un arrêt de travail.	+		

### **i** Pour vous aider

La loi française oblige les entreprises de plus de 10 salariés à avoir des représentants du personnel. Le délégué du personnel est l'intermédiaire entre les salariés et l'employeur. Il peut accompagner des salariés en difficulté. Il veille à la stricte application de la loi ainsi qu'au respect du statut des salariés dans l'entreprise alors que le délégué syndical « revendique » pour aller au-delà de la loi s'attachant à la modifier ou à l'améliorer. Le(s) délégué(s) du personnel et l'employeur se réunissent tous les mois. Ils peuvent saisir l'inspecteur du travail, un fonctionnaire qui contrôle l'application du droit du travail.

L'employeur doit informer et consulter le CE sur un certain nombre de projets, parmi lesquels : la modification de la durée ou de l'organisation du travail, l'introduction de nouvelles technologies, la modification du règlement intérieur, le licenciement collectif pour motif économique et le licenciement des représentants élus du personnel. Si cette étape n'est pas respectée, la décision est considérée comme non valide. Le CE gère les activités sociales et culturelles au sein de l'entreprise (restaurant d'entreprise, clubs de sports et de loisirs, voyages sous forme de subvention, colonies de vacances, médiathèque, etc.). Son fonctionnement est financé par une participation versée par l'employeur qui varie entre 0,2 et 5 % de la masse salariale brute, il n'y a pas de minimum légal. Certains comités d'entreprise sont très riches et ont eux-mêmes des salariés.

## REPÈRES CULTURELS

**Objectif** : prendre connaissance de comportements culturels afin d'induire une réflexion interculturelle en se basant sur ses propres valeurs et d'adapter sa manière d'être pour éviter des malentendus inhérents à la diversité culturelle.

### **Une affaire de malentendus**

**Faire décrire** le dessin (sans lire le texte) et faire faire des commentaires sur son interprétation → *Des personnes de différentes cultures sont en réunion de travail, deux personnes semblent plus en retrait, l'Asiatique observe et écoute, l'homme en vert essaie de poser une question (doigt levé).*

**Puis, demander aux apprenants** s'ils ont eu l'occasion de travailler avec des Français ou dans une entreprise française, s'il y a eu des comportements qui les ont étonnés, lesquels et pourquoi.

Outre la barrière de la langue, échanger avec un partenaire étranger est également rendu difficile par des codes différents en termes de communication, verbale comme non verbale. S'intéresser à la culture de l'autre et ne pas sous-estimer l'impact des différences culturelles permet de travailler plus en confiance. Pour ne pas risquer de ne percevoir que l'aspect négatif de tel ou tel comportement, mieux vaut connaître les us et coutumes et savoir décoder un comportement pour mieux communiquer. C'est l'objectif de cette étude de cas et des conseils demandés. Ce qui peut paraître choquant pour l'un, n'est pour l'autre que la norme liée à sa culture.

**Faire lire** le document, puis **constituer** des sous-groupes d'apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession). **Demander** aux apprenants d'échanger sur le cas pratique. Un rapporteur peut prendre des notes et présenter une synthèse des conseils donnés à la classe ou si le groupe est multiculturel, un rapporteur par pays d'origine peut collecter les conseils donnés et les présenter à la classe.

Si les nationalités qui apparaissent dans le cas pratique sont représentées dans la classe (Américains, Allemands, Japonais, Marocains), faire réagir les apprenants concernés par rapport aux conseils donnés, ils pourront également les compléter, les expliquer. Inviter les apprenants d'autres nationalités à compléter le cas pratique pour donner les conseils propres à leur culture.

### ❗ Pour vous aider

- Chez les Occidentaux, un regard direct est recommandé, à condition qu'il s'interrompe de temps en temps, un regard trop soutenu devenant également embarrassant.
- Chez les Saoudiens, en revanche, il ne faudra pas s'étonner que ce contact visuel soit très insistant : quitter l'autre des yeux est signe de faiblesse ou de mensonge.
- En Asie, le regard se promènera sur l'ensemble de l'assistance.
- Enfin, le regard dans les yeux sera à bannir dans certaines cultures africaines qui sentiraient leur intimité menacée.

Avec les Américains, les Allemands ou les Scandinaves, ce qui est pensé sera dit. Ce qui conduit parfois à l'échange d'un nombre important d'informations, le mieux est donc d'aller à l'essentiel. Dans d'autres cultures comme avec un Asiatique, le silence est signe de respect. En conséquence, un manager occidental devra aller chercher l'information par des questions précises. Les Japonais préfèrent la discrétion et l'humilité et ils trouvent grossier d'interrompre quelqu'un.

# UNITÉ 10 ON EN EST OÙ ?

## Vous allez vous entraîner à :

- commenter un graphique / des résultats
- préciser des sources d'information
- indiquer des quantités non chiffrées
- exprimer un ordre de grandeur / une proportion
- pointer des manques / des insuffisances / des dysfonctionnements
- indiquer des efforts faits / à faire
- présenter des actions planifiées dans le temps
- indiquer une réserve
- différer une réponse
- décrire des qualités professionnelles
- faire des hypothèses sur une situation passée
- donner des arguments et convaincre
- raconter le déroulement d'une formation
- vanter une formation
- exprimer la certitude et la probabilité

## Vous allez utiliser :

- les adjectifs indéfinis
- le futur antérieur
- les pronoms indéfinis
- les connecteurs logiques
- le subjonctif et l'indicatif

## Pour être capable :

- de faire un bilan d'activité succinct
- de faire un rapport succinct en pointant des dysfonctionnements
- d'interagir lors d'un entretien annuel d'évaluation
- d'échanger à propos d'une formation

## SITUATIONS

L'unité 10 regroupe des situations de communication dans lesquelles des personnes font le point, un bilan. Dans le document A, un directeur financier présente et commente les derniers résultats du groupe à ses collaborateurs lors d'une réunion. La note d'information du document B a pour objet le rapport d'un audit sur le fonctionnement d'un restaurant d'entreprise. Dans le document C, une décoratrice-conseil en cuisine et salle de bains passe son entretien annuel d'évaluation avec son responsable. Dans le courriel du document D, un homme recommande à un collègue la formation qu'il vient de suivre sur la conduite de réunion.

## A C'est bon à savoir

**Objectif de la séquence :** comprendre des commentaires de résultats et de graphiques faits en réunion et transférer les acquis pour être capable de commenter des chiffres en précisant des sources d'information et de faire un bilan succinct d'activité.

p. 154

### 1. Écoutez le dialogue

**Faire écouter** le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

p. 154-155

### 2. Vérifiez votre compréhension

#### ■ Compréhension globale

- ?** **Faire élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Combien de personnes parlent ? Où sont-elles ? Qui sont-elles ? De quoi parlent-elles ?  
→ *Quatre personnes sont en réunion, trois hommes et une femme. Un homme, le directeur général ou financier, commente les résultats du groupe.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

## ■ Compréhension finalisée

Procéder à une nouvelle écoute intégrale et **demander** à quoi se rapportent les chiffres mentionnés → *Ils se rapportent au chiffre d'affaires, à la marge commerciale, au nombre de magasins du groupe et aux actions.*

Puis, demander quels sont les deux types de résultats évoqués par le directeur financier → *les résultats obtenus et les résultats prévisionnels.*

Faire élucider les mots clés :

- Le groupe : une société composée d'une maison-mère et de filiales.
- Une filiale : une société détenue à plus de 50 % par une maison-mère.
- Un chiffre d'affaires (CA) : le montant total des ventes.
- Le résultat : le bénéfice ou la perte.
- La marge commerciale : le bénéfice brut réalisé lors d'une transaction commerciale.
- La franchise : contrat par lequel une entreprise (le franchiseur) concède à une autre (le franchisé) le droit d'exploiter sa marque, son nom ou un brevet.
- Une action : une part de capital d'une société anonyme (cf. **Repères Professionnels** ↗ p. 166 du livre de l'élève).
- L'actionnaire est celui qui détient des actions dans une société anonyme ou une société par actions simplifiée. Il touche un dividende (une part des bénéfices) si les bénéfices sont distribués. Chaque année, les actionnaires assistent à une assemblée générale (AG) où on leur présente les comptes de l'entreprise.
- Le conseil d'administration gère la société.

 **1. Faire lire** l'activité 1 *Vérifiez votre compréhension* ↗ p. 154 (transcription cachée) et faire prendre connaissance de l'extrait de l'avis financier. Procéder à une deuxième écoute séquentielle afin que les apprenants puissent compléter le document. Faire une nouvelle écoute intégrale du dialogue pour que les apprenants puissent vérifier leurs réponses. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire. Procéder à la correction en grand groupe.

**CORRIGÉ**

**Résultats de l'exercice** : Chiffre d'affaires : **649,7** millions d'euros. (En **hausse** de 2,7 %) Croissance de l'activité des magasins : 3,1 %. La marge commerciale a **progressé** de 3,4 %.  
**Chiffres prévisionnels** : **augmentation** du chiffre d'affaires du groupe : environ **5** %. Dividende par action : **59** € (en **progression** de 6,1 %)

 **2. Faire lire** l'activité 2 *Vérifiez votre compréhension* ↗ p. 155 (transcription cachée) et faire prendre connaissance des trois graphiques. Procéder à une nouvelle écoute du début du document (jusqu'à « le chiffre d'affaires est en hausse de 2,7% ») et **faire faire** l'activité 2. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe en demandant aux apprenants de justifier leurs réponses avec les commentaires correspondants du dialogue.

**CORRIGÉ**

*Graphique C : début d'année difficile avec un recul de 0,6 %, le chiffre d'affaires est en hausse de 2,7 %.*

En fonction du temps disponible, on pourra constituer trois groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2	Groupe 3
Relevez les énoncés pour donner des informations sur l'activité.	Relevez toutes les expressions pour préciser des sources d'information.	Relevez toutes les expressions utilisées pour indiquer un ordre de grandeur, une proportion ou des quantités non chiffrées.

**Faire réécouter** le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Il est aussi possible de faire faire ce repérage sur la transcription.

p. 155

### 3. Retenez



À partir des réponses obtenues dans les activités 1 et 2, faire classer les énoncés qui indiquent une hausse et une diminution et les noter au tableau dans deux colonnes.

Puis, faire classer les énoncés qui indiquent un ordre de grandeur, une proportion ou des quantités non chiffrées. **Faire observer** l'emploi des adjectifs indéfinis de quantité : point de grammaire n° 1 ↗ p. 162.



**Faire lire** les actes de parole de la rubrique *Retenez* pour les enrichir.

À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** l'exercice n° 1 p. 164 **Nouveau départ** (corrigé p. 132 de ce guide).

p. 155

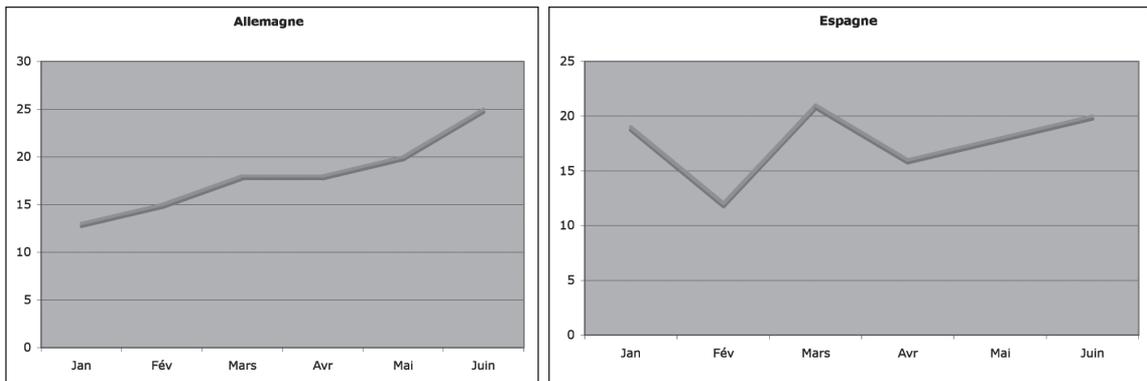
### 4. Communiquez

#### 1. Des chiffres utiles.



Il s'agit de commenter les graphiques de la rubrique *Chiffres du mois* d'un journal d'entreprise. Vous pouvez proposer les graphiques ci-dessous qui représentent les chiffres d'affaires du groupe en Allemagne et en Espagne, si vous ne souhaitez pas les faire faire.

C'est un travail à faire individuellement ou en binômes, à la maison ou en classe selon le temps disponible.



Demander aux apprenants d'étudier attentivement les courbes des graphiques et d'en tirer une analyse de l'activité des filiales étrangères du groupe. Les inviter à imaginer les raisons du recul ou de la progression du chiffre d'affaires.

#### PROPOSITION DE CORRIGÉ

*Nos résultats en Allemagne sont excellents / très bons / très satisfaisants.*

*En examinant attentivement ce graphique, on constate que / on remarque que...*

*Un examen approfondi des données indique que / montre que le chiffre d'affaires est en progression / augmentation / croissance constante sur l'ensemble du semestre soit 108 %. C'est pourquoi le groupe prévoit de nouvelles ouvertures en Allemagne.*

*En Espagne, les résultats sont moins bons avec un début d'année assez difficile. Le chiffre d'affaires a été très mauvais en février avec un recul / une baisse de 37 % par rapport à janvier. Le graphique montre une nette progression en mars avec un nouveau recul / une nouvelle baisse en avril. La fin du semestre est meilleure avec une progression en mai et juin. Ce qui nous permet d'être plus optimistes pour la fin de l'année.*

## 2. Bilan exemplaire.

- ☞ C'est un travail à préparer individuellement à la maison pour être présenté en classe. Inciter les apprenants à interagir en posant des questions sur les commentaires. Inviter les apprenants à choisir une entreprise dans un secteur qui les intéresse particulièrement et à faire des recherches sur Internet pour alimenter leur production et proposer une analyse la plus juste possible de l'activité de cette entreprise.

## B Un audit explicite

**Objectif de la séquence** : comprendre une note d'information sur un rapport d'audit et transférer les acquis pour être capable de faire un rapport succinct en pointant des dysfonctionnements.

### p. 156 1. Lisez le document

**Faire identifier** le document (image formelle) et attirer l'attention des apprenants sur la présentation de la note d'information et la place des éléments du cadre énonciatif (cf. *Repères Culturels* ↗ p. 102 du livre de l'élève).  
Puis, faire procéder à une lecture silencieuse.

### p. 157 2. Vérifiez votre compréhension ?

#### ■ Compréhension globale

- ☞ **Faire repérer** les différents éléments du cadre énonciatif : Qui a émis le document ? À qui s'adresse-t-il ? Quel en est l'objet ? → *La note d'information est émise par le comité de gestion du comité d'entreprise (CE), et est destinée à tout le personnel. Elle fait aussi l'objet d'un affichage. Elle informe du rapport d'audit sur le restaurant d'entreprise du site.*

#### ■ Compréhension finalisée

- ☞ **Faire relire** le document et **faire faire** le plan en demandant de trouver les idées importantes de chacune des parties → *Introduction (informer de l'audit), développement (informer des dysfonctionnements, des solutions à apporter), conclusion (assurer de ne pas augmenter le prix des repas).*
- ✍ **Faire faire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* ↗ p. 157 et mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe. S'assurer de la bonne compréhension en faisant élucider les termes difficiles.

CORRIGÉ

Points de dysfonctionnement	Solutions envisagées
<p><i>L'espace de distribution des salades n'est pas suffisamment exploité.</i></p> <p><i>Les tables sont sous-employées.</i></p> <p><i>Il manque des chaises.</i></p> <p><i>Il y a trop d'attente au moment du passage en caisse.</i></p> <p><i>Il n'y a qu'une seule caisse.</i></p> <p><i>L'espace pour la plonge est sous-dimensionné.</i></p> <p><i>L'organisation du travail actuel n'est ni efficace ni bénéfique pour le personnel de cuisine.</i></p>	<p><i>Réorganisation du travail en cuisine et meilleure utilisation de l'espace.</i></p> <p><i>Première série de petits travaux entrepris dès mi-décembre.</i></p> <p><i>La salle de restaurant sera réaménagée.</i></p> <p><i>Une deuxième caisse sera installée.</i></p>

- ☞ Poser des questions sur les solutions envisagées (Quand les petits travaux vont-ils être entrepris ? Quand la seconde caisse sera-t-elle installée ? Quand les travaux d'aménagement commenceront-ils ?). Écrire les énoncés recueillis au tableau.

p. 157

### 3. Retenez

 À partir des réponses obtenues, faire observer l'emploi du futur antérieur pour planifier des actions et faire trouver la règle : point de grammaire n° 2 ↗ p. 162.

 Puis, **faire lire** les actes de parole de la rubrique *Retenez*.

À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** l'exercice n° 2 p. 164 *Stratégies claires* (corrigé p. 132 de ce guide).

p. 157

### 4. Communiquez

#### 1. Ça ne va pas !

 **Lister** avec la classe les dysfonctionnements qui peuvent exister dans un service ou une entreprise pour préparer le jeu de rôles → *problème d'approvisionnement, de moyens de production, de locaux, de sécurité, d'appareils ou machines en panne, de dépassement de frais de service ou de fonctionnement, de méthodes de travail, de personnel, etc.*

Puis, **mettre** les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun et **faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes, puis demander aux apprenants d'intervertir les rôles. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon. Poser des questions de compréhension au groupe (Quels sont les dysfonctionnements identifiés par le salarié et quelles sont les solutions proposées par l'employeur ?).

#### 2. On s'organise.

 Concevoir un séminaire ou un colloque international demande une grande rigueur. **Lister** avec les apprenants toutes les étapes importantes de sa préparation (choix du site, choix des dates, choix des lieux d'hébergement, recherche des transporteurs et des prestataires de service, répartition des tâches, animations prévues, choix des intervenants/conférenciers, invitations, etc.).

Veiller au respect des consignes, à l'emploi du futur antérieur pour expliquer la planification des actions envisagées et au rituel du mail professionnel.

Cette activité est un travail individuel à faire à la maison ou en classe selon le temps disponible.

#### Objet : séminaire international

Bonjour,

Le séminaire international aura lieu du ... au ... et je souhaite faire le point sur son organisation/ vous informer de l'évolution/l'avancement de son organisation depuis notre dernière réunion.

Nous vous informerons du choix définitif du lieu aussitôt que nous aurons fini d'étudier tous les devis, mais nous avons déjà mis des options sur deux hôtels pour l'hébergement des participants.

Nous avons dressé la liste des participants et des intervenants au séminaire d'après vos suggestions. Nous vous la ferons parvenir dès que nous aurons reçu toutes les réponses. Une brochure de renseignements sera adressée à tous les participants une fois que nous aurons établi le programme du séminaire selon les disponibilités des intervenants et le contenu de leur intervention. Dès que vous nous aurez fait parvenir votre documentation, M. XXX s'occupera de constituer les dossiers pour chaque participant.

Aussitôt que nous aurons évalué les besoins en transport, nous ferons faire une cotation auprès de notre agence habituelle et nous vous tiendrons au courant des horaires d'arrivée afin que vous puissiez préparer l'accueil des délégations.

Nous recruterons des hôtes et hôtesse d'accueil trilingues et des interprètes pour les conférences quand nous aurons obtenu le nom des prestataires de service. Pourriez-vous nous communiquer les langues et les nationalités de vos collaborateurs et clients étrangers ?

Merci pour votre collaboration,  
Cordialement

## C Objectifs atteints ?

**Objectif de la séquence :** comprendre un entretien annuel d'évaluation et transférer les acquis pour être capable d'interagir lors d'un entretien d'évaluation et de décrire des qualités professionnelles.

### ■ Mise en route

Faire **observer** les photos ↗ p. 152 et demander de les décrire en faisant faire des hypothèses sur la situation → *Une cliente, une décoratrice ou une vendeuse dans une cuisine, elle est au téléphone et regardelétudie des plans (de cuisine ?). Sur la deuxième photo, le jeune homme se montre attentif à ce que dit l'homme plus âgé qui paraît être un supérieur hiérarchique (costume). Ils sont en train d'étudier un document.*

### p. 158 1. Écoutez le dialogue

Faire **écouter** le dialogue intégralement, livre fermé. Le nombre d'écoutes dépendra du niveau des apprenants.

### p. 159 2. Vérifiez votre compréhension

#### ■ Compréhension globale

? Faire **élucider** la situation de communication en guidant les apprenants par des questions énonciatives : Qui parle ? De quoi ? Où se passe la scène ? → *La scène se passe dans un bureau. Un supérieur hiérarchique fait passer un entretien d'évaluation à une vendeuse, décoratrice-conseil en cuisine et salle de bains.*

Il est aussi possible de faire réagir les apprenants de manière spontanée sur ce qu'ils ont compris.

#### ■ Compréhension finalisée

 Faire **identifier** le document de l'activité *Vérifiez votre compréhension* (transcription cachée). Faire **faire** l'activité après une deuxième écoute intégrale. Faire réécouter le dialogue, séquencé pour que les apprenants aient le temps de compléter la fiche d'entretien individuel et de vérifier leurs réponses. Mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe en demandant aux apprenants de **justifier** leurs réponses avec les énoncés correspondants du dialogue. Procéder à plusieurs écoutes supplémentaires si nécessaire.

FICHE D'ENTRETIEN INDIVIDUEL				
Nom : Claudine Lapeyre		Nature du travail : <i>décoratrice-conseil</i>		
	Insuffisant	Bien	Excellent	
CORRIGÉ	Capacité à vendre, à convaincre	+		
	Capacité à travailler en groupe		+	
	Autonomie		+	
	Relationnel avec la clientèle			+
		Objectifs non atteints	Objectifs en partie atteints	Objectifs atteints
	Conclusion		+	

En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez comment le supérieur hiérarchique indique une réserve et donne des explications.	Relevez comment la salariée argumente pour se défendre, comment elle émet une supposition dans le passé (faire des hypothèses sur une situation passée).

Écrire les énoncés au tableau.

**Faire réécouter** le dialogue et/ou les séquences qui posent problème autant de fois que nécessaire. Il est aussi possible de faire faire ce repérage sur la transcription.

### p. 159 3. Retenez

 À partir des réponses obtenues pour « indiquer une réserve » et « donner des explications », faire observer l'emploi des pronoms indéfinis pour éviter les répétitions : point de grammaire n° 3 ↗ p. 162.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra **faire faire** l'exercice n° 3 p. 164 **C'est à faire** (corrigé p. 133 de ce guide).

 À partir des réponses obtenues pour « faire des hypothèses sur une situation passée », faire observer les énoncés et conceptualiser la règle comme suit :

#### L'hypothèse dans le passé (la condition n'est pas réalisable)

Pour faire des hypothèses, une supposition sur une situation passée.

**S'ils avaient eu** mon secteur, je suis sûre qu'ils n'**auraient pas fait** mieux que moi.

Si j'**avais su**, je n'**aurais pas accepté** des objectifs aussi ambitieux !

**Si** + plus-que-parfait → conditionnel passé (pour une conséquence dans le passé)

**Récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés de la rubrique **Retenez** ↗ p. 159

On pourra proposer de **faire faire** l'exercice n° 3 p. 36 **Hypothèse au bureau** avec la consigne suivante : **transformez les phrases pour faire des hypothèses dans le passé** (corrigé p. 133 de ce guide).

### p. 163 PRONONCEZ

Vous pouvez faire faire les activités de phonétique nos 1 et 2 ↗ p. 163 à cette étape de l'apprentissage. Mais vous pouvez aussi, bien sûr, les faire en fin d'unité.

#### 1. les sons « s » et « t » dans **tout, toute, tous ou toutes**

 **Faire écouter** l'enregistrement une première fois intégralement, puis faire écouter les énoncés un par un et **demandeur** aux apprenants si l'on entend ou pas les sons [s] et [t]. Faire réécouter et **faire répéter** chaque énoncé en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire. Faire trouver la règle en fin d'exercice.

CORRIGÉ

- La lettre « s » à la fin du mot **tous** ne se prononce pas quand le mot est suivi d'un article défini (c'est-à-dire quand « tous » est un adjectif) : phrase 3.
- La lettre « s » se prononce quand **tous** est un pronom : phrase 1.
- Pour **toute** et **toutes**, le « t » se prononce car le « e » et le « es » finals ne sont pas prononcés : phrases 2 et 4.
- La lettre « t » de **tout** ne se prononce jamais, sauf dans le cas d'une liaison : phrase 5 (**Tout est... [liaison] tout vous... [pas de liaison]**).

#### 2. le [ə] muet (caduc)

**Faire écouter** l'enregistrement une première fois intégralement, puis faire écouter les énoncés un par un. Chaque apprenant barre les « e » qu'il n'entend pas. Après la mise en commun, faire réécouter et **faire répéter** chaque énoncé en sollicitant les apprenants individuellement. Procéder à plusieurs écoutes si nécessaire.

1. Il faut qu'elle aille chez le directeur des ressources humaines.
2. Qu'est-ce que vous avez atteint comme objectif ? Il est indispensable que vous vendiez encore plus rapidement.
3. C'est à vous de convaincre vos clients.
4. Est-ce que je peux compter sur un bonus sur mes ventes ?
5. Je ne pense pas, mais, j'en vais voir.

## 4. Communiquez

### Entretien sérieux.

Il s'agit d'une activité en trois étapes.

 **Étape n° 1 :** Faire choisir une fonction (ou un métier) et lister les critères d'évaluation (aptitudes techniques, capacité à travailler en groupe, relationnel, etc.) en grand groupe. Puis, constituer des groupes de quatre apprenants de profils différents si possible et leur demander d'élaborer une grille d'évaluation. Mettre en commun pour proposer une grille d'évaluation commune.

**Variante :** en fonction du nombre d'apprenants dans le groupe, **constituer** des petits groupes. Chaque petit groupe choisit une fonction (ou un métier) et liste les critères d'évaluation pour élaborer une grille d'évaluation.

 **Étape n° 2 :** Ensuite, mettre les apprenants par deux. Attribuer les rôles à chacun et **faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes, puis demander aux apprenants d'intervertir les rôles.

 **Étape n° 3 :** **Constituer** des petits groupes. Les évaluateurs se réunissent et décident de l'attribution ou non d'un bonus ou d'une augmentation de salaire à partir des grilles (cf. *Repères Culturels* ↗ p. 167 du livre de l'élève et p. 135 de ce guide).

**Variante :** demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Chaque apprenant remplit sa grille d'évaluation, puis le groupe décide ou non de l'attribution d'un bonus ou d'une augmentation de salaire. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon.

### (À adapter selon la fonction ou le métier choisi)

*Aptitudes techniques (maîtrise du poste, maîtrise d'une langue étrangère, maîtrise des outils informatiques)*

*Qualités personnelles (discrétion, sens des responsabilités, esprit créatif, etc.)*

*Aptitude à diriger une équipe*

*Capacité à s'exprimer à l'écrit et à l'oral*

*Capacité d'analyse et de synthèse*

*Capacité à travailler en groupe (esprit d'équipe, qualité d'écoute, disponibilité, apport d'idées, rapidité de traitement des projets, implication, rigueur)*

*Capacité d'organisation et de programmation du travail (respect des plannings, qualité du travail rendu, gestion des problèmes)*

*Relationnel (présentation, disponibilité vis-à-vis des autres, apport global à l'ambiance, réceptivité aux demandes et sollicitations, aptitudes à faire face aux conflits)*

*Compréhension des enjeux globaux de la société, de son mode de fonctionnement*

*Capacité à faire une présentation (qualité du discours, qualité de la présentation)*

*Attitude (honnêteté intellectuelle, rigueur, réaction constructive aux critiques, adaptabilité, ponctualité, disponibilité)*

*Objectifs et tâches assignés (facile, normal, difficile, très difficile)*

*Atteinte des objectifs fixés*

*Évolution du collaborateur (points forts à développer, points faibles à améliorer)*

*Objectifs à atteindre pour la prochaine évaluation*

## D Ça en vaut la peine

**Objectif de la séquence :** comprendre un courriel long décrivant et vantant une formation, puis transférer les acquis pour être capable d'échanger à propos d'une formation et de donner des arguments pour convaincre.

### p. 160 1. Lisez le document

 **Faire identifier** le document (image formelle), puis procéder à une lecture silencieuse du courriel.

### p. 160 2. Vérifiez votre compréhension ?

#### ■ Compréhension globale

? Faire repérer les différents éléments du cadre énonciatif (Qui écrit ? À qui ? À quel sujet ?).

#### ■ Compréhension finalisée

 **Faire lire** le courriel et **faire faire** le plan en demandant quelles sont les différentes parties et les idées clés de chaque paragraphe. Cette activité peut se faire en binômes avant la mise en commun en grand groupe.

**Plan du courriel :**

Introduction → (1<sup>er</sup> paragraphe) *faire référence aux problèmes rencontrés*

Développement → (2<sup>e</sup> paragraphe) *informer de la formation suivie*, (3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>, 5<sup>e</sup> paragraphes) *expliquer le déroulement*, (6<sup>e</sup> et 7<sup>e</sup> paragraphes) *donner son appréciation et vanter la formation*, (8<sup>e</sup> paragraphe) *convaincre de s'inscrire*

Conclusion → *annoncer sa venue et proposer de se voir*

Prendre congé → *saluer et souhaiter bon courage*

S'assurer de la bonne compréhension en faisant élucider les termes difficiles.

**Faire faire** l'activité *Vérifiez votre compréhension* ↗ p. 160 et mettre les apprenants par deux pour une mise en commun. Procéder à la correction en grand groupe.

**CORRIGÉ**

Intitulé de la formation : *conduite de réunions de projet*

Êtes-vous satisfait de cette formation ? *oui*

Qu'avez-vous apprécié ? *le contenu pragmatique, le formateur très pro, l'ambiance sympathique, propice aux échanges, la nombreuse documentation*

Que regrettez-vous ? *le prix un peu cher*

Faire relire le courriel. Pour faire observer comment Cédric raconte le contenu et le déroulement de la formation, **demandez** aux apprenants de souligner les articulateurs (les connecteurs logiques) du discours. En fonction du temps disponible, on pourra constituer deux groupes et donner les consignes suivantes pour conceptualiser les actes de parole.

Groupe 1	Groupe 2
Relevez quels sont les arguments donnés par Cédric pour convaincre Pierre.	Relevez comment Cédric informe d'une possibilité.

Écrire les énoncés au tableau.

### p. 161 3. Retenez

 À partir des réponses obtenues, faire observer :

- l'emploi des connecteurs logiques pour articuler un discours : point de grammaire n° 4 ↗ p. 163 ;
- l'emploi du subjonctif et de l'indicatif pour exprimer des degrés de certitude et conceptualiser : point de grammaire n° 5 ↗ p. 163.

 Puis, **récapituler** les actes de parole en faisant lire les encadrés ↗ p. 161.

 À cette étape de l'apprentissage, on pourra faire faire **l'exercice n° 4 p. 164 Textos urgents** (corrigé p. 133 de ce guide).

p. 161 **4. Communiquez** 

## 1. C'est passionnant !

 Mettre les apprenants par deux. **Attribuer** les rôles à chacun et **faire jouer** le jeu de rôles proposé en binômes, puis demander aux apprenants d'intervertir les rôles. Ensuite, demander à deux volontaires (qui n'ont pas préparé ensemble) de jouer la situation devant le groupe. Faire passer un ou plusieurs autre(s) binôme(s) selon le temps disponible et procéder de la même façon. Poser des questions de compréhension au groupe (Quelle est la formation suivie ? Quel en est le contenu ? Est-ce que la personne a été satisfaite ? Qu'est-ce qu'elle a apprécié ? Qu'est-ce qu'elle a regretté ?).

## 2. Vas-y : réponse libre.

 Veiller au respect des consignes, à l'emploi des connecteurs logiques et des expressions pour donner des arguments et convaincre, au plan et au rituel du courriel.

**Variante** : vous pouvez bien sûr proposer d'autres annonces en fonction du profil des apprenants. Cette activité peut se faire individuellement à la maison ou en classe selon le temps disponible.

PROPOSITION DE CORRIGÉ

Bonjour (prénom),

*Je sais que tu aimerais changer de poste pour évoluer et l'annonce que tu as vue me semble très intéressante. Je te recommande/conseille vivement de postuler car l'emploi correspond tout à fait à ton profil.*

*D'une part, cela te permettrait de continuer à être sur le terrain et d'autre part, ce serait la meilleure façon de mettre à profit ton expérience.*

*Je suis sûre que tes capacités d'adaptation et ton sens du contact te permettront de réussir toutes tes missions. Crois-moi, avec tes capacités de communication et d'organisation, ta rigueur et ta parfaite maîtrise de l'anglais et de l'espagnol, ce poste est fait pour toi. Le conseil est un secteur très dynamique. Je suis persuadé que tu pourras en tirer le maximum pour évoluer rapidement.*

*Il est probable que l'entreprise cherche à te garder, mais crois-moi, ça vaut vraiment la peine de te lancer et de te donner les moyens de changer. Je suis sûr(e) que tu ne le regretteras pas. Alors n'hésite plus et envoie ta candidature !*

*Tiens-moi au courant,*

*À bientôt.*

p. 164 <<< **Corrigés des exercices de grammaire** >>>

## 1. Nouveau départ

1. quelques – 2. certaines – 3. plusieurs – 4. d'autres – 5. aucun

## 2. Stratégies claires

1. Nous **embaucherons** une nouvelle assistante, quand Mme Goiffon **sera partie** à la retraite.
2. Les travaux **débuteront** dès que le conseil d'administration **aura débloqué** le budget.
3. Tu **pourras** m'appeler lorsque tu **auras obtenu** toutes les informations.
4. Les commerciaux **feront** la maquette une fois qu'ils **se seront mis** d'accord sur la date de la conférence.
5. Je **m'occuperai** de ce dossier quand je **serai rentré(e)** de Colombie.
6. Vous **devrez** prendre une décision dès que les délégués **auront présenté** les résultats.

### 3. C'est à faire

1. quelques-uns – 2. tous – 3. aucun – 4. une autre

### 4. Textos urgents

1. gagnera – 2. soit – 3. parte – 4. refusera – 5. ait – 6. arrive

### Exercice supplémentaire (proposé p. 129 de ce guide)

#### Exercice n° 3 p. 36 : Hypothèse au bureau

(Transformez les phrases pour faire des hypothèses dans le passé.)

1 e – 2 d – 3 b – 4 c – 5 g – 6 a – 7 f

1. Si tu n'avais pas trouvé les informations, tu serais allé(e) sur Internet.
2. Si Virginie n'était pas venue le lendemain, Sabine l'aurait remplacée.
3. Si vous aviez accepté de partir, vous auriez bénéficié d'une promotion.
4. Si nous avions baissé les prix, les clients auraient été contents.
5. Si on avait pris du retard, on n'aurait pas pu livrer à la date prévue.
6. Si on avait eu l'autorisation, on aurait fabriqué ce produit.
7. Si nos collaborateurs étaient venus tôt, on aurait pu finir plus vite.

p. 165 **Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>> Testez-vous >>>**

(corrigés p. 168 du livre de l'élève)

Si vous choisissez de faire faire le *Testez-vous* en classe, voici des propositions de modalités de travail.

#### 1. Compréhension écrite

**Tous en forme !**

Il s'agit d'un exercice d'appariement avec un choix dans une liste de six items dont deux distracteurs. Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes avant de faire faire l'activité.

#### 2. Compréhension orale

**La parole est à vous.**

- 1) Faire prendre connaissance des items et s'assurer de la bonne compréhension des consignes.
- 2) Faire une première écoute intégrale des monologues.
- 3) Faire une nouvelle écoute séquencée par monologue et procéder à la correction après chaque monologue. Faire justifier la réponse. Procéder à une nouvelle écoute si nécessaire.

p. 166 **REPÈRES PROFESSIONNELS**

**Objectif** : prendre connaissance des principales formes juridiques des entreprises françaises et les comparer avec celles du pays d'origine.

### Les principales formes juridiques des entreprises françaises

-  **Faire lire** le document. Constituer des sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession) et demander aux apprenants d'échanger sur la question posée (encadré violet). Un rapporteur par sous-groupe peut prendre des notes et présenter les informations collectées à la classe ou, si le groupe est multiculturel, un rapporteur peut collecter les informations par pays d'origine.

- L'entreprise individuelle offre une grande liberté d'action. Elle s'adapte bien au petit projet. L'entrepreneur est le seul maître à bord et n'a de comptes à rendre à personne. En contrepartie, les patrimoines professionnel et personnel sont confondus. En cas de difficultés financières, il risque de tout perdre y compris ses biens personnels car la responsabilité financière est illimitée. Créer une société revient à donner naissance à une nouvelle personne juridiquement distincte du ou des associés (appelée personne morale). Elle dispose de son propre patrimoine. En cas de difficultés de l'entreprise, les associés sont à l'abri de l'action des créanciers. Leur risque financier est limité à leurs apports dans la société.
- La SARL est la forme juridique la plus utilisée. Elle offre un cadre plus favorable au développement d'une activité qu'une entreprise individuelle et la responsabilité des associés est limitée au montant de leur apport. En revanche, elle exige des formalités lors de sa création et les parts sociales ne sont cessibles qu'avec l'accord des autres associés, mais libres entre associés.
- La SA convient à des activités nécessitant d'importants capitaux car elle permet l'appel public à l'épargne (bourse) à partir de 225 000 € de capital. Son fonctionnement est lourd et rigide (conseil d'administration ou de surveillance, obligation de réunir 7 actionnaires, capital minimum requis).
- La SAS séduit de plus en plus d'entrepreneurs car elle permet un allègement des frais de constitution et présente une très grande liberté de fonctionnement. Le président, lorsqu'il est associé unique, peut disposer de tous les pouvoirs. La SAS est bien adaptée aux entreprises innovantes qui veulent faire appel à des investisseurs, car à la différence de l'EURL, elle peut émettre des actions, mais elle ne peut pas faire un appel public à l'épargne.

**Variante :** vous pouvez aussi proposer une activité de compréhension écrite (tableau ci-dessous) et faire travailler les apprenants en binômes. Demander aux apprenants de justifier leurs réponses lors de la correction en grand groupe.

Donner la consigne suivante : Lisez le document ↗ p. 166 et comparer les formes juridiques des entreprises françaises. Parmi les caractéristiques suivantes, cochez celles qui correspondent à chacun des quatre types d'entreprises.

Caractéristiques	Entreprise* individuelle	Société* à responsabilité limitée (SARL)	Société* anonyme (SA)	Société* par actions simplifiée (SAS)
1. Elle appartient à un seul propriétaire.	+			(+)
2. Il faut être au moins 7 pour la constituer.		+		
3. Elle ne peut pas rassembler plus de 100 associés.		+		
4. Il n'y a pas de capital minimal fixé.	+			+
5. Les associés peuvent vendre librement leurs parts.	+		+	+
6. Son capital est divisé en parts sociales.		+		
7. La responsabilité des associés est limitée au montant de leurs apports.		+	+	+
8. Son capital est divisé en actions librement négociables.			+	+
9. Le chef d'entreprise a une totale liberté d'action.	+			
10. Le (Les) associé(s) doit (doivent) apporter au moins 37 000 euros.			+	
11. Les associés ne peuvent vendre leurs parts qu'avec l'accord des autres associés.		+		
12. On trouve un président à la tête de l'entreprise.			+	+

\* Quelle est la différence entre les termes *entreprise* et *société* ? → *entreprise* est un terme général et *société* est une forme juridique d'entreprise.

## REPÈRES CULTURELS

**Objectif** : prendre connaissance des pratiques en usage dans les entreprises françaises en matière d'évaluation et de rémunération afin d'induire une réflexion interculturelle et une comparaison avec ce qui se passe dans le pays d'origine de l'apprenant.

### L'entretien d'évaluation

**Faire lire** le document. **Constituer** des sous-groupes de quatre apprenants de profils différents si possible (hétérogènes du point de vue nationalité, âge, sexe, profession) et demander aux apprenants d'échanger sur la question posée (encadré violet). Un rapporteur par sous-groupe peut prendre des notes et présenter les informations collectées à la classe.

#### CAS PRATIQUE

*L'entretien d'évaluation est l'occasion de faire le point sur les performances d'un employé. Il se déroule, en général, en trois temps : bilan de l'année écoulée (les objectifs fixés ont-ils été réalisés ?) ; détermination des objectifs à atteindre pour les douze mois à venir ; examen de perspectives d'évolution de carrière, des besoins de formation. Le résultat de l'entretien est déterminant pour la question du salaire. C'est la période où employé et patron négocient.*

**Demander** ensuite aux apprenants d'échanger sur le cas pratique. Un rapporteur peut prendre des notes et présenter une synthèse des débats à la classe ou, si le groupe est multiculturel, un rapporteur par pays d'origine peut collecter les conseils donnés et les présenter à la classe.

### i Pour vous aider

Lorsqu'il s'agit de valoriser ou au contraire de sanctionner les performances d'un collaborateur, il faut tenir compte de ses particularités culturelles, notamment dans son rapport à l'autorité.

Dans un environnement individualiste, les relations seront conviviales, sauf si les résultats ne sont pas au rendez-vous. Un Américain devra assumer son échec, mais ce sera temporaire. Le manager ne devra donc pas hésiter à dire ce qui ne va pas, en justifiant par des chiffres, des faits.

La réalité est tout autre dans un contexte fortement collectiviste où l'on existe avant tout comme membre d'un groupe. Chez les Japonais, on admet facilement une erreur si elle a été commise sans sortir de la logique de l'organisation, mais pas si le collaborateur a pris seul des initiatives. Le groupe peut donc assumer l'erreur d'un individu. Pour féliciter d'une réussite, on s'adressera à l'ensemble des individus qui y ont contribué.

Dans une culture individualiste, la reconnaissance s'exprime plutôt financièrement. C'est le cas en France.

#### Les différents types de rémunération

La politique de rémunération est un levier essentiel de l'entreprise pour améliorer la productivité des salariés. À la **rémunération directe** qui peut se décomposer en salaire de base (partie fixe), salaire de performance ou bonus (partie variable) et diverses primes, peuvent s'ajouter des **rémunérations d'ordre collectif** comme l'intéressement ou le plan d'épargne d'entreprise (PEE).

– **Le bonus sur objectif** : en fonction de critères de performance prédéfinis, le salarié reçoit un complément de salaire dont l'intérêt principal pour l'employeur est d'être réversible. En effet, le bonus sera plus ou moins important ou pourra disparaître si les objectifs fixés ne sont pas atteints. L'avantage évident est de motiver le salarié dont la rémunération dépend étroitement de la réalisation de ses objectifs.

– **La prime d'intéressement** est une part des bénéfices de l'entreprise redistribuée aux salariés.

– **Le plan d'épargne d'entreprise** est une épargne collective qui permet au personnel de se constituer avec l'aide de l'entreprise un portefeuille de valeurs mobilières (actions et obligations) et de bénéficier d'avantages fiscaux et sociaux.

