13 POINT COMMUN

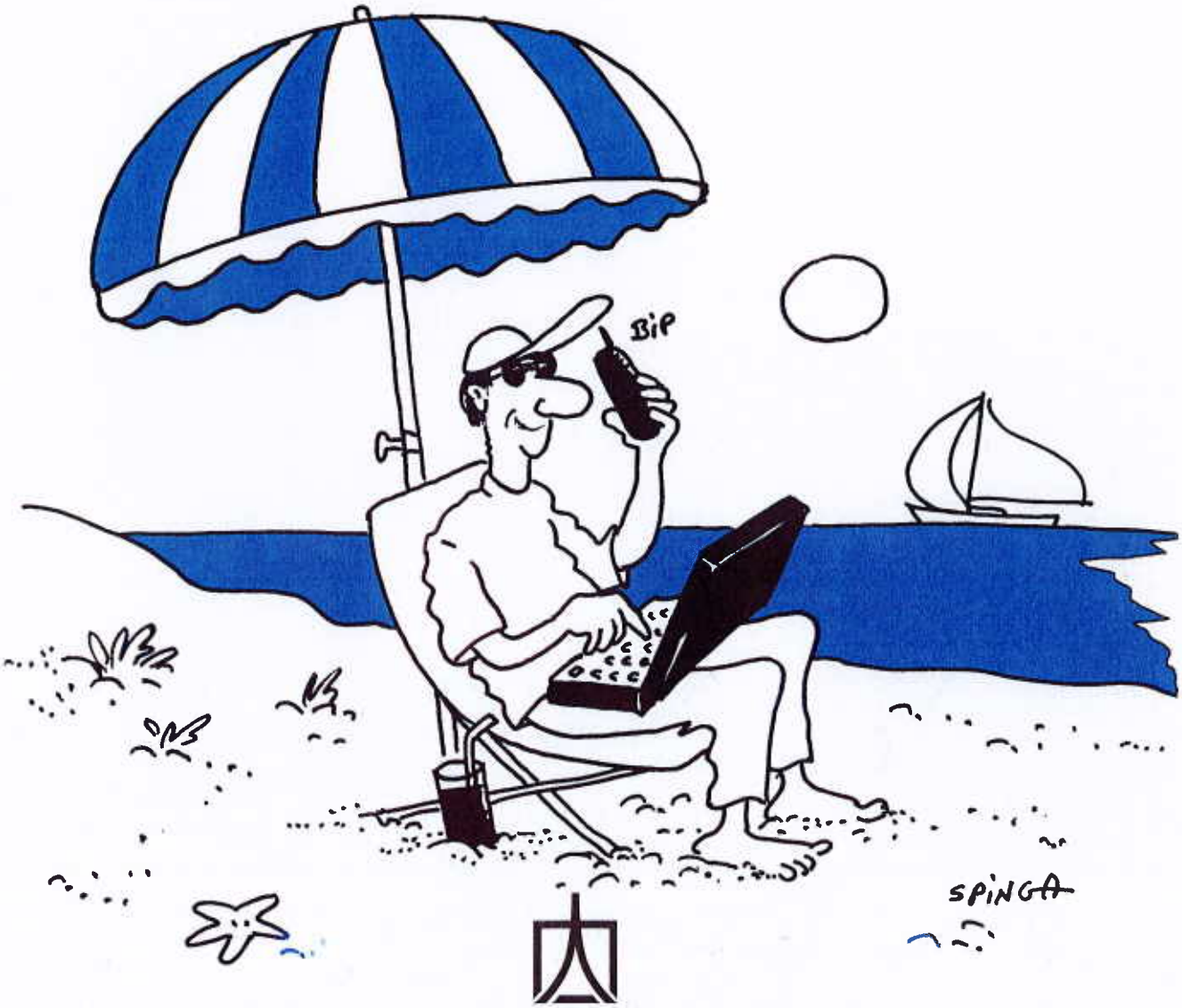
LA REVUE DU FRANÇAIS
DES AFFAIRES ET DES PROFESSIONS

Entretien avec Annie Monnerie-Goarin

Directrice de l'Alliance Française de Paris

Dossier pédagogique : le télétravail, est-ce la solution ?

par Pascal Dupeux et Catherine Metton



Avril 2001 - 40 FF - 6,10 Euros - Direction des Relations Internationales / Enseignement

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS
PARIS HAUTS DE SEINE SEINE-SAINT-DENIS VAL DE MARNE

HP Formation & Services s'engage à faire de la dimension humaine de l'entreprise un facteur clé de succès.
HP Formation & Services est un fournisseur de solution de gestion de transfert de connaissances ainsi qu'un centre de formation.
Leader de la E-formation, HP Formation & Services propose aujourd'hui de nouvelles solutions de formation par classe virtuelle à travers internet.

Jean-Paul Maitre
Directeur HP Formation & Services Europe de l'Ouest et du Sud
jean-paul_maitre@hp.com

Evoluons ensemble !

hp invent

Formation à distance, c'est parti !

DÈS LE 2 AVRIL 2001 DÉBUTE UN PROGRAMME INÉDIT de formation à distance dans le domaine du français du tourisme. Vous êtes formateur et désireux de vous initier à l'environnement socio-économique des métiers et formations du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration ; vous souhaitez préparer vos étudiants au Certificat de français du tourisme et de l'hôtellerie de la CCIP ; vous souhaitez enseigner cette discipline : **cette formation est pour vous !**

Les inscriptions s'effectuent individuellement sur le site http://www.fda.ccip.fr

Les participants peuvent, dès ouverture de leurs droits, suivre à leur rythme, pendant trois mois, cette formation d'une durée de 120 heures, avec en permanence un tuteur en ligne à leur disposition. Une participation à des forums ainsi que la consultation de dossiers pédagogiques spécialisés leur sont également offertes. Chacun obtient finalement un certificat de formation tutorée en ligne, de quoi enrichir considérablement son curriculum vitae !

Une formation à distance au français des affaires est également prévue d'ici à la fin de l'année et vous sera présentée dans le prochain numéro de *Point Commun*.

Je vous rappelle que les inscriptions sont toujours ouvertes pour participer, du 25 juin au 20 juillet, à notre 27e Université d'été. 13 stages et 13 ateliers spécialisés - encadrés par une équipe d'experts, formateurs, auteurs de manuels, professionnels d'entreprise et consultants internationaux - vous sont proposés cette année : hâtez-vous, certains stages sont déjà presque complets…

Autre manifestation à retenir sur vos agendas : le prochain colloque, les 28 et 29 juin à Sèvres, de la Fédération Internationale des Professeurs de Français (FIPF), consacré au « français dans les activités économiques et politiques ». La CCIP soutient pleinement cette initiative innovante qui sera enfin l'occasion de faire le point sur les nouveaux besoins en français, au travers de quatre axes principaux : les caractéristiques du français langue de spécialité ; le français « langue de travail », langue outil/langue d'échange ; l'auto-formation en français langue professionnelle ; la dimension culturelle dans l'enseignement du français de spécialité.

Enfin, nous tenons à remercier tout particulièrement Mme Annie MONNERIE-GOARIN qui a chaleureusement accepté de nous parler de ses nouvelles fonctions à l'Alliance Française de Paris, après avoir longtemps été Secrétaire générale de la FIPF.

Guilhène MARATIER-DECLÉTY

Directeur des Relations Internationales,
Adjoint au Directeur de l'Enseignement

SOMMAIRE

- **L'ÉDITO** 3
  Formation à distance, c'est parti !
  Par Guilhène Maratier-Decléty, Directeur des Relations Internationales de l'Enseignement (CCIP)
- **L'ENTRETIEN** 4
  Annie Monnerie-Goarin, Directrice de l'Alliance Française de Paris « L'international au cœur de Paris »
- **NOUVELLES DE LA DRI/E** 7
- **LES PAGES INFO**
  La page des Affaires 8
  La page du Secrétariat 10
  La page du Droit 11
- **TÉMOIGNAGE** 12
  Les tribulations d'un attaché de coopération pour le français
  par Franck Romero
- DOSSIER PÉDAGOGIQUE 15
  Le télétravail, est-ce la solution ?
  Par Pascal Dupeux et Catherine Metton
- **RÉFLEXIONS** 27
  A partir de quel niveau en français peut-on enseigner le FOS ?
  Par Claude Le Ninan et Bernadette Miroudot
- **MULTIMÉDIA** 30
- **LE FRANÇAIS DU TOURISME ET LA FORMATION À DISTANCE** 31
- **UNIVERSITÉ D'ÉTÉ 2001** 32
- **MANUEL DU TEF** 34
- **NOUVEAUTÉS** 37
- **L'AGENDA** 38

Bulletin d'abonnement 6

ANNIE MONNERIE-GOARIN
Directrice de l'Alliance Française de Paris

L'International au cœur de Paris

Propos recueillis par Emmanuel Soyer

■ Deux ans après notre premier entretien, pourriez-vous nous dresser un premier bilan de vos huit années passées au secrétariat général de la FIPF ? Avez-vous un contact privilégié avec la nouvelle équipe ?

Ces six années passées au Secrétariat général de la Fédération Internationale des Professeurs de Français ont été, dans ma vie professionnelle, une grande période d'épanouissement.

J'avais déjà eu, dans mes précédentes fonctions, l'occasion de travailler en réseau. Mais à la FIPF, j'ai eu le sentiment d'avoir un contact plus immédiat avec les professeurs du terrain. J'ai donc pu écouter leurs préoccupations et j'ai essayé d'y répondre avec les moyens qui m'étaient donnés.

Je pense avoir beaucoup travaillé avec les professeurs sur les motivations qui justifient l'enseignement du français, et qui me paraissent un point essentiel pour continuer à diffuser la langue française. J'ai essayé d'être attentive aux différentes situations d'enseignement-apprentissage du français et j'ai aidé les professeurs à développer des argumentaires pour convaincre le grand public de continuer à peser sur les gouvernements pour qu'on enseigne la langue française dans leur pays. J'ai également essayé d'aider les professeurs à choisir du matériel pédagogique adapté et je les ai aidés aussi à créer du matériel directement dans les pays, en fonction des besoins spécifiques de leurs élèves.

Partout où je suis passée, j'ai engagé les professeurs à suivre avec une particulière attention l'ancrage de la langue française dans les activités professionnelles. En Afrique, en particulier, j'ai souligné la nécessité de faire du français une langue qui aide au développement, et ceci à tous les niveaux.

Par ailleurs, j'ai essayé d'ouvrir le monde des professeurs à l'environnement francophone. A maintes reprises j'ai insisté sur le fait que si on isole l'enseignement du français dans la classe, et que si à l'extérieur de la classe on ne peut pas s'appuyer sur la présence de grands médias, en particulier audiovisuels ou sur la présence d'entreprises, le combat est beaucoup plus difficile à mener pour les enseignants. Et d'un autre côté, j'ai essayé de sensibiliser le monde économique et le monde des médias aux efforts des professeurs de français.

Je pense que le congrès mondial de la FIPF, qui s'est tenu à Paris en juillet 2000, a été pour moi le couronnement d'efforts de six années, et j'avoue que cela a été réellement un moment de grâce dans ma vie.

Quitter ces professeurs de français et quitter la FIPF à un moment où elle prenait un nouvel essor, j'en ai été fière bien sûr, mais aussi très nostalgique. Donc pendant quelques mois, je n'ai pas cherché à voir la nouvelle équipe, avec laquelle pourtant j'avais une grande affinité. Depuis, nous avons repris contact et je suis avec attention ce que devient la FIFP. J'ai une très très grande confiance dans la qualité de ses nouveaux dirigeants.

■ Après plusieurs missions de coopération à l'étranger et de nombreuses années au CIEP de Sèvres où vous avez notamment assuré la gestion pédagogique et administrative du DELF, après la publication de nombreux ouvrages de FLE, vous êtes, depuis septembre 2000, directrice de l'Ecole Internationale et de la Politique Pédagogique de l'Alliance Française de Paris. Que peut vous apporter cette nouvelle expérience, sur un plan tant personnel que professionnel ?

Mon arrivée à l'Alliance Française est, sur le plan personnel, une forme d'aboutissement. J'ai toujours cru en l'Alliance Française ; dans mes différentes fonctions, j'ai beaucoup travaillé avec le réseau des Alliances. Je me suis appuyée sur ce réseau pour la diffusion du DELF et du DALF et, quand j'étais Secrétaire générale de la FIPF, j'ai toujours encouragé les associations de professeurs de français à se rapprocher des Alliances Françaises. C'est dire à quel point je suis heureuse et fière d'y travailler.

Sur le plan professionnel, le fait de me trouver responsable de l'Ecole de Paris me permet de concrétiser peut-être davantage une action qui certes était internationale, mais ne se réalisait pas dans un organisme particulier. L'équipe de professeurs, l'équipe de formateurs, les équipes administratives, toutes d'une grande qualité, m'aident à donner plus de corps à des concepts que j'ai développés précédemment.

■ Gardez-vous encore des contacts particuliers avec certaines associations de professeurs ? Que pouvez-vous leur proposer désormais ?

Je garde bien sûr un lien étroit avec les différentes associations. D'abord parce que les présidents de ces associations sont pour moi des amis personnels, et que je continue à échanger avec eux. Autant que faire se peut, je continuerai à leur apporter mon soutien dans des

➡

actions que j'avais précédemment lancées, par exemple les manuels de français en Ukraine pour lesquels je continue à apporter une expertise pédagogique. De là où je suis aujourd'hui, je vais essayer d'établir des liens plus étroits avec eux, en particulier dans les domaines de la formation et de l'évaluation.

Nous disposons à l'Alliance Française de Paris, des instruments qui peuvent les aider et que je mettrai à leur service. Par ailleurs, puisque nos équipes de formateurs sont très compétentes, lorsque des demandes de missions correspondent aux compétences d'un des formateurs, je suis naturellement très heureuse qu'il puisse apporter son soutien aux associations.

■ Quels sont vos principaux souhaits en matière de développement pédagogique, culturel et commercial pour l'Alliance Française de Paris ?

L'Ecole de Paris offre déjà une palette de cours que peu d'institutions, je pense, sont en mesure de fournir. Nous allons continuer à diversifier cette offre de cours pour essayer de répondre de la façon la plus fine possible aux diverses demandes du terrain. Nous allons aussi ouvrir des cours à thématique, comme la cuisine, l'œnologie ou la couture.

Nous ouvrons au maximum l'Ecole de Paris à des écoles spécialisées (l'Ecole du Louvre, le Cordon Bleu), et nous allons multiplier les relations avec les entreprises pour essayer de leur proposer une offre encore plus précise de cours à la carte, adaptée aux besoins de leur personnel.

Notre grand projet pour l'année, c'est la création d'un centre de Ressources où les étudiants trouveront, en complément à leur cours, tous les appuis pédagogiques et culturels nécessaires. Par ailleurs, au sein de ce centre de Ressources, nous allons développer des tutorats où des apprenants qui n'ont pas envie de suivre des cours traditionnels, viendront suivre un parcours plus personnalisé, avec l'aide d'un tuteur qui déterminera leurs besoins et les meilleurs moyens d'y répondre.

Nous allons aussi développer les sites internet et extranet de l'Alliance Française en y insérant des fiches pédagogiques à destination d'abord des professeurs, mais disponibles également pour l'ensemble du réseau.

Enfin, nous allons entamer une réflexion sur l'apprentissage en ligne qui est, nous semble-t-il, une voie d'avenir, d'autant plus que le réseau des Alliances offre un appui potentiel extraordinaire pour le tutorat.

Nous menons également une recherche sur la demande des entreprises, et nous sommes en train de répertorier les entreprises partenaires de l'Alliance Française tant à Paris qu'à l'étranger, de manière à fournir des indications à l'ensemble du réseau sur les stratégies pédagogiques les plus demandées et les plus efficaces.

Par ailleurs, notre système de certifications est particulièrement pertinent. De plus, nous proposons, avec le CNED, une formation des professeurs de FLE à distance (voir encarts).

Enfin, sur le plan culturel, nous proposons des cycles de conférences. Nous envisageons des partenariats qui nous permettraient de contribuer au rayonnement culturel de l'Ecole de Paris, en particulier avec l'appui de la Maison des Cultures du Monde. Nous souhaiterions développer une ligne qui pourrait être celle de "l'international au cœur de Paris"

Enfin, au centre de ressources, nous proposons aux étrangers qui viendront apprendre le français, une sorte de guide touristique et culturel qui serait en quelque sorte le choix de l'Alliance

■ Pensez-vous que les liens entre Paris et les Alliances du monde entier doivent être renforcés ?

Bien sûr, le lien entre l'Ecole de Paris et les Alliances du monde entier doit être renforcé. Le fait que je sois à la fois Directrice de l'Ecole de Paris et Directrice de la politique pédagogique des Alliances montre bien le souci du conseil d'administration d'établir une continuité dans le réseau.

Aux côtés du Secrétaire Général, j'espère aider au rayonnement de la langue française puisque c'est la mission de l'Alliance : moderniser son image, en étant plus à l'écoute, en tenant compte des demandes professionnelles, mais en tenant compte aussi du capital de sympathie culturel que la langue française a gardé dans beaucoup de pays du monde. Je crois qu'il ne faut pas renoncer au culturel parce qu'on prône l'utilitaire, mais plutôt que les deux vont de pair, et que, au fond, le culturel est une dimension supplémentaire dont le français peut bénéficier aux yeux des étrangers.

■ Quelle place doit occuper l'enseignement du français sur objectifs spécifiques dans un organisme tel qu'une Alliance Française ? Quels sont les facteurs à prendre en compte (taille de l'Alliance, zone d'implantation,...) ?

CERTIFICATIONS

Grâce au travail des équipes de l'Alliance Française de Paris, l'Ecole dispose aujourd'hui de versions rénovées de ses propres certifications. Celles-ci s'inscrivent dans le cadre de ALTE (Association of Language Testers in Europe) dont l'Alliance Française est membre fondateur, et elles sont conformes aux principes aujourd'hui en vigueur en matière d'évaluation. Elles se situent dans une politique de complémentarité et non de concurrence, en particulier par rapport au DELF et au DALF, diplômes du Ministère de l'Education Nationale français que l'Alliance Française fait passer, que ce soit à Paris ou dans les Alliances à l'étranger. En effet les Diplômes de l'Alliance Française offrent une alternative de qualité lorsqu'un pays ne souhaite pas concevoir des sujets ou lorsqu'un candidat désire obtenir un diplôme sans passer par toutes les étapes des certifications DELF et DALF. Les sujets sont conçus à Paris par les équipes de l'Alliance qui corrigent également les copies. La structure de chaque diplôme permet une évaluation séparée de l'oral et de l'écrit, en compréhension et en production, ce qui est aujourd'hui demandé dans les entreprises.

L'inscription des diplômes de l'Alliance Française dans une grille européenne est un argument fondamental pour leur diffusion. Les entreprises et les institutions sont aujourd'hui demandeuses de critères de lisibilité des certifications sanctionnant les compétences dans différentes langues, en particulier européennes.

Le français sur objectifs spécifiques est l'une des composantes de l'offre de formation proposée par l'Ecole de Paris. Ce français sur objectifs spécifiques est également développé dans un grand nombre d'Alliances. C'est un domaine sur lequel nous comptons bien insister, en élargissant d'ailleurs la notion d'« objectifs spécifiques ». Nous proposons le français des affaires, le français du droit, le français du tourisme, le français du secrétariat, mais comme je le disais tout à l'heure, la notion d'objectifs spécifiques couvre aussi des besoins plus précis. Nous allons essayer de nous intéresser à la formation aux métiers de la cuisine, ou à la formation aux métiers de la mode, et naturellement à la composante linguistique de ces formations.

■ Est-il nécessaire, à votre avis, de créer des partenariats avec d'autres organismes pour inciter les entreprises francophones à s'intéresser davantage à la diffusion de la langue française ?

Notre politique pédagogique se placera sous le signe du partenariat. Nous comptons nous appuyer sur nos partenaires traditionnels, dont la CCIP fait bien sûr partie, sur Edufrance, sur l'Agence Universitaire de la Francophonie (pour les études en français), sur les éditeurs (pour la conception de matériels en ligne), sur les partenaires francophones, sur TV5, sur le CNED (pour les opérations à distance), et bien entendu sur les services culturels dans les différents pays. Nous pensons que c'est la meilleure façon d'ouvrir notre réseau et de donner un ancrage particulièrement satisfaisant à son avenir.■

DAEFLE

(Diplôme d'aptitude à l'enseignement du français langue étrangère)

L'offre de formation des professeurs de FLE, qui existe à l'Alliance Française depuis sa création, et qui se concrétise aujourd'hui dans le professorat et dans les stages plus ciblés qu'elle propose, a trouvé son **point d'aboutissement dans le DAEFLE, monté avec le CNED.**

Le DAEFLE est un diplôme délivré à l'Alliance de Paris, qui sanctionne un cours à distance pour la formation professionnelle des professeurs de Français Langue Etrangère, entièrement élaboré par les professeurs formateurs de l'Ecole et relayé par le CNED. C'est un instrument qui n'a actuellement pas d'équivalent sur le marché de la formation en français langue étrangère. Sa qualité est aujourd'hui reconnue, comme en témoignent les huit cents inscriptions enregistrées pour l'année 2000-2001, et les conventions passées avec les universités : Paris V ou l'Université d'Angers valident certains modules du DAEFLE au niveau du DEUG, de la Licence, ou de la Maîtrise.

Cette formation se compose de six modules capitalisables (didactique, linguistique, grammaire, littérature, civilisation, observation de classe, phonétique). Il existe actuellement 120 centres pour la passation de l'examen final (deux sessions) qui sanctionne la formation dispensée. Les candidats sont présélectionnés à raison de quatre sessions annuelles de tests d'accès.

BULLETIN D'ABONNEMENT

A retourner à la Direction des Relations Internationales de l'Enseignement
Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris - 28, rue de l'Abbé Grégoire - 75279 Paris Cedex 06 (France)
ou à télécopier au + 33 (0) 1 49 54 28 90 - Site Internet : http://www.fda.ccip.fr

❒ **Oui, je m'abonne à *Point Commun* pour une durée d'un an - 3 numéros (janvier, avril, octobre)**
• France et Union Européenne par avion - 100 FF TTC - 15,24 Euros • Étranger par avion - 120 FF - 18,29 Euros

Nom.....Prénom.....

Fonction.....Organisme.....

Adresse
(privée/professionnelle*).....

Code postal.....Ville.....Pays.....

** Rayer la mention inutile.*

❒ **Oui, je désire recevoir un exemplaire de Point Commun au prix de 30 FF - 4,57 Euros (cocher le numéro choisi) :**

■ n° 1 : Et si on exportait ! (épuisé)
❒ n° 2 : La visite touristique guidée
❒ n° 3 : Les acteurs de la vie juridique en activité
❒ n° 4 : Être secrétaire aujourd'hui
❒ n° 5 : Recherchez sur le site...
❒ n° 6 : Préparer une visite d'entreprise
❒ n° 7 : Un stage au ministère du Tourisme
❒ n° 8 : Ce matin, on va visiter...
❒ n° 9 : Introduction à l'entretien de vente
❒ n° 10 : LE PETIT SA, êtes-vous candidat au rachat ?
❒ n° 11 : Créer une entreprise
❒ n° 12 : Comportements culturels

❒ **Oui, je désire recevoir le lot de 4 numéros (cocher les numéros choisis) au prix global de 100 FF - 15,24 Euros.**

Ci-joint mon règlement d'un montant de..... FF -..... Euros par :

❒ **Mandat international**
❒ **Virement :** Crédit Commercial de France - Agence Saint-Placide - 62, rue Saint-Placide - 75006 Paris
(Compte : 00 682 349 230 - Clé rib : 87 - Code guichet : 00068 - Code banque : 30 056)
❒ **Chèque :** CCIP - DRI/E - 28, rue de l'Abbé Grégoire - 75279 Paris Cedex 06
❒ **Carte de crédit** (sauf American Express)
n° de carte (16 chiffres) |__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__| date d'expiration :

Date et signature :

Nouvelles de la DRI/E

Missions de formation à l'étranger

Parmi les missions prévues, citons celles qui ont été finalisées ou sont en cours de préparation :

✓ À **NOORDWIJKERHOUT** (Pays-Bas) du 6 et 7 avril 2001, à la demande des Services culturels de l'Ambassade de France aux Pays-Bas sur le thème « Présenter les missions du Centre de Langues des affaires et des professions » Concepteur-animateur : André PIGNY.

✓ À **KRASNODAR** (Russie) mi-mai, à la demande des Services Culturels de l'Ambassade en Russie, sur le thème « Enseigner le français des affaires » : Concepteur-animateur : Laurence BONNAFOUS.

✓ À **POZNAN** et à **CRACOVIE** (Pologne), du 28 mai au 1er juin 2001, à la demande de l'Ambassade de France en Pologne, sur « la réforme des examens de la CCIP ».

✓ À **TURIN** et à **BOLOGNE** (Italie), en mai, à la demande des Services Culturels de l'Ambassade en Italie, sur le thème « Enseigner le français des affaires et des professions ». Concepteur-animateur : Michel DANILO.

✓ À **LISBONNE** (Portugal), en septembre, sur le thème « Enseigner le français des affaires ». Concepteur-animateur : Laurence BONNAFOUS.

Nouveaux examens

Les premières sessions des nouveaux examens ont eu lieu en décembre 2000 et janvier 2001 et se sont déroulées dans de très bonnes conditions. Le nombre croissant de candidats aux sessions en cours et à celles de mai et de juin témoignent du grand intérêt manifesté pour ces examens rénovés à la fois par les apprenants et par les formateurs. Les résultats obtenus par les candidats aux différents examens avoisinent 75 % de réussite. On note une forte corrélation entre les notes des épreuves écrites et celles des épreuves orales

Jeux Témoins

De nouveaux jeux témoins (avec corrigés et cassettes) pour la préparation aux examens du CFP et du DFA1 viennent de paraître fin février 2001.

EXAMENS DE FRANÇAIS DES AFFAIRES ET DES PROFESSIONS :

Dates des sessions internationales (janvier - juin 2001)

Examens	*Épreuves passées à l'écrit*
Certificat de français professionnel (CFP)	27 avril 2001 9 et 17 mai 2001 5 juin 2001 27 septembre 2001 5 décembre 2001
Diplôme de français des affaires, 1er degré (DFA 1)	27 avril 2001 10 et 18 mai 2001 6 juin 2001 25 septembre 2001 3 décembre 2001
Diplôme de français des affaires, 2e degré (DFA 2)	27 avril 2001 10 et 18 mai 2001 7 juin 2001 26 septembre 2001 4 décembre 2001
Certificat de français des professions (Français du secrétariat, Français du tourisme et de l'hôtellerie, Français scientifique et technique, Français juridique)	15 juin 2001 14 décembre 2001

TEF TEST D'ÉVALUATION DE FRANÇAIS
Dates des sessions internationales

Janvier à décembre 2001

- *Entre le 11 et le 18 avril 2001 - entre le 16 et le 23 mai 2001 - entre le 13 et le 20 juin 2001*
- *sessions d'été (dates à la discrétion des centres)*
- *Entre le 12 et le 19 septembre 2001 - entre le 3 et le 10 octobre 2001 - entre le 14 et le 21 novembre 2001 - entre le 12 et le 19 décembre 2001*

Des sessions supplémentaires peuvent être organisées sur simple demande

www.ladocfrancaise.gouv.fr

La Documentation française à votre service :

- éditeur et diffuseur public
- centre de ressources documentaires
- producteur d'informations en ligne

30 000 titres disponibles depuis 1993 sur la société française (institutions, économie, politique), l'Europe, l'international, l'éducation et la formation, les nouvelles technologies etc...

Découvrez nos services gratuits en ligne (téléchargements gratuits) :

- les dossiers d'actualité
- les rapports publics
- les services spécialisés de la revue Problèmes économiques

La Page des Affaires

L'€URO, C'EST POUR DEMAIN

Dans quelques mois, au début de 2002 exactement, les monnaies nationales de douze pays européens vont disparaître et les citoyens de ces pays n'auront plus dans leur porte-monnaie que des pièces et des billets en euros. Tous, désormais, utiliseront la même unité de paiement. Jamais, dans le passé, un tel chambardement monétaire ne s'était produit simultanément dans autant de pays.

LE CALENDRIER DE L'EURO

Depuis le 1er janvier 1999, l'euro et les monnaies nationales cohabitent, du moins officiellement. Les marchés financiers et monétaires n'utilisent plus que l'euro, mais au quotidien, pour les particuliers et pour beaucoup d'entreprises, les monnaies nationales restent encore les monnaies d'usage. Pourtant la situation va vite évoluer et il ne reste plus que quelques mois pour dire adieu à nos bonnes vieilles monnaies et pour se préparer à l'arrivée de leur successeur, l'euro. Et quelques mois, cela va venir très vite.

1er juillet 2001
Basculement des comptes bancaires en euros. A partir de cette date, les banques et établissements financiers remettent systématiquement à leurs clients des chéquiers en euros.

1er décembre 2001
Banques et bureaux de poste commencent à être alimentés en billets en euros.
Les commerçants peuvent se procurer des fonds de caisse en euros. Ainsi, ils se tiennent prêts pour le 1er janvier 2002 à rendre la monnaie en euros.

15 décembre 2001
Les particuliers peuvent se procurer des « sachets euros » contenant 40 pièces d'une valeur de 15,25 euros (100 francs).

1er janvier 2002
Les nouvelles pièces et les nouveaux billets sont mis en circulation. Les particuliers peuvent se procurer des euros aux distributeurs de billets, désormais, alimentés en euros, ou aux guichets de leurs banques pour convertir en euros leurs coupures en monnaie nationale.
Les commerçants acceptent encore francs et euros pour les paiements en espèces, mais rendent la monnaie en euros.

17 février 2002
Le franc, pour la France, disparaît : il n'a plus cours légal dans les transactions commerciales, c'est-à-dire que les commerçants ne peuvent plus l'accepter pour les paiements. L'euro est seul en circulation et devient l'unique monnaie « à part entière » de la zone euro.
Dans les onze autres pays, la date retenue peut être différente.

30 juin 2002
En France, les francs (billets et pièces) ne peuvent s'échanger dans les banques. Ils s'échangent seulement à la Banque de France.

Le véritable enjeu reste encore à surmonter : il s'agit de rendre l'euro populaire. Jusque-là, le passage à l'euro était l'affaire des technocrates et des banques centrales. Désormais, c'est l'affaire des tous les Européens concernés, dans leurs comportements, dans leurs réactions au quotidien. Et pour cela, il faut que l'adhésion populaire se réalise en faveur de la nouvelle monnaie.

L'EURO

Bien l'identifier

En décembre 1995, les quinze membres de l'Union Européenne ont adopté à l'unanimité, pour désigner la monnaie unique, le nom d'**euro** qui reprend les deux premières syllabes du mot Europe. L'accord s'est fait sur un mot en forme de préfixe, présent dans toutes les langues d'Europe, aisément prononçable et compréhensible par tous.
La subdivision de l'euro est le **cent** (1€ = 100 cents ou centimes d'euro).
Le code ISO de l'euro est **EUR**. Il symbolisera l'euro sur les marchés, de même que USD désigne le dollar américain.
Le symbole de l'euro € a été choisi à partir de deux composantes : d'une part, l'epsilon, cinquième lettre de l'alphabet grec pour rappeler l'héritage d'un pays qui a été le berceau de la culture européenne, d'autre part, les deux traits parallèles, ajoutés à l'epsilon, pour symboliser la stabilité de l'euro.

Bien l'écrire

Sur les futurs billets et pièces, l'euro et sa subdivision, le cent, resteront invariables dans tous les pays et ils ne prendront pas de « s » au pluriel. Le libellé doit être identique dans toute la zone euro, où les règles grammaticales sont différentes. Mais, en France, dans la vie courante, l'orthographe retrouvera ses droits et, selon l'avis de l'Académie française, il faudra écrire des « euros » et des « cents »... sans majuscule.

La Page des Affaires

LES MOTS DE L'EURO

Zone euro : ensemble des pays (douze actuellement) qui ont adopté l'euro comme monnaie officielle. On rencontre aussi parfois le néologisme « euroland(e) ».

Le **ni-ni** (ni obligation, ni interdiction) : au cours de la période de transition (1er janvier 1999 – 31 décembre 2001), banques, entreprises et particuliers n'ont ni l'obligation, ni l'interdiction d'utiliser l'euro. Chacun effectuera son choix librement.

Les **convertisseurs** sont des logiciels ou des calculatrices dont la fonction est d'assurer les conversions entre monnaies nationales et euro.

LES REPERCUSSIONS

Sur les entreprises

1999 a donné naissance officiellement à l'euro, mais au cours de ces deux dernières années, la plupart des entreprises n'ont pas vraiment songé au problème, elles attendent d'être au pied du mur pour faire les adaptations nécessaires. Mais aujourd'hui, il y a urgence et l'échéance du 1er janvier 2002 est inéluctable. Ce passage à l'euro sera capital pour elles sur tous les plans, commercial et comptable par exemple.

- **au plan commercial**
  Comment fixer les nouveaux prix ? Changer de monnaie oblige à remettre à plat tous les prix ainsi que les coûts et les marges de l'entreprise, oblige aussi à informer ses partenaires : catalogues, tarifs, factures, relevés de comptes, codes-barres, Tous les documents de l'entreprise doivent être convertis à l'euro.
- **au plan comptable**
  A prendre également en compte les problèmes d'adaptation des logiciels de paiement et de comptabilité. Les terminaux de paiement seront obligatoirement en euros le 1er janvier 2002. Il faut donc les adapter avant cette date pour ne pas avoir à basculer la comptabilité au dernier moment. Si l'entreprise a besoin d'un expert comptable ou informatique, ce dernier risque d'être débordé à la fin de l'année, et d'augmenter le tarif de ses services.

Et sur les prix

Les prix vont-ils augmenter ? C'est le principal souci des associations de consommateurs. Aujourd'hui, la plupart des observateurs s'accordent à penser que les prix ne devraient pas augmenter à l'occasion de ce changement de monnaie. Ils pourraient même baisser. En effet, la possibilité de comparer les prix, exprimés dans la même monnaie, dans douze pays différents, devraient développer la concurrence et aboutir, en toute logique, à une baisse des prix. Avec l'euro, les consommateurs européens découvriront vite que le big mac le moins cher se trouve en Espagne et que le plein d'essence le plus compétitif se fait en Belgique.■

Michel Danilo

POUR EN SAVOIR PLUS

Sites Internet

- Site de la Commission Européenne
  http://www.europa.eu.int/euro
- Site du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie
  http://www.euro.gouv.fr
- Site de la Banque de France
  http://www.euro.gouv.fr
  (Rubrique « l'euro pour tous »). 7 entrées : Questions ? Réponses, le calendrier, l'euro au quotidien, la zone euro, la Banque de France et l'euro, « jouez maintenant », un portail.
- Site de l'ACFCI (Assemblée des Chambres Françaises de Commerce et d'Industrie)
  http://www.acfci.cci.fr/euro
- Site de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris
  http://www.ccip.fr//eic

Cédéroms

« *Tous prêts pour l'euro* » : un cédérom ludique et clair pour les commerçants et les très petites entreprises.

« *Eurocible* » : ce cédérom comporte 120 questions et permet d'aborder tous les aspects du passage à l'euro.

Ces 2 cédéroms peuvent être obtenus gratuitement auprès des :
" Euro Info Centres " de la CCIP
Mél. : eicfr274@ccip.fr - Tél. : + 33.1.55657313

Cassette vidéo

- Une cassette vidéo « *Bonjour l'euro* »
- Un livret pédagogique.

Ces documents peuvent être obtenus gratuitement auprès de :
Banque de France - Direction de la Communication
48, rue Croix des Petits Champs - 75049 PARIS CEDEX 01
Tél. : + 33.1.42924416

La Page du Droit

LE DROIT ET LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Les technologies évoluent et le droit s'adapte à cette évolution, comme le montrent les deux jugements suivants.

Le message électronique protégé par le secret des correspondances

Les méls (courriels) sont des courriers comme les autres. C'est ce que vient de confirmer un jugement récent du Tribunal de grande instance de Paris.

En 1996, Anne, une étudiante de l'Ecole supérieure de physique et de chimie industrielle de la ville de Paris, se voit refuser une publication pour une lettre qu'on a envoyée à sa place. Tareq, un étudiant koweïtien de cette même école, est soupçonné de l'avoir écrite. Le directeur de l'établissement ordonne à la responsable du laboratoire de « fouiller » l'ordinateur et les méls (courriels) de ce dernier. Les « fouilles » permettent de découvrir un message de Tareq critiquant l'école en général et Anne en particulier. Finalement, la messagerie électronique de Tareq est fermée et l'étudiant est invité à quitter le laboratoire.

En 1997, ce dernier, s'estimant victime de discrimination, porte plainte.

L'affaire aura mis deux longues années pour arriver entre les mains de la justice. Le tribunal, qui n'avait pas à juger l'éviction de Tareq du laboratoire, a, finalement, requalifié la plainte en « atteinte au secret des correspondances ».

Il résulte de ce jugement que l'envoi de messages électroniques de personne à personne est considéré comme de la correspondance privée. Le tribunal a donc décidé que le mél était couvert par le secret des correspondances. Comme l'explique l'avocate de Tareq, *« une messagerie avec un mot de passe, c'est comme une boîte aux lettres avec une clé. La correspondance est censée être privée »*. Le jugement rendu par le Tribunal de grande instance de Paris est une première en France. Mais, comme le fait remarquer l'avocate de la partie civile, *« il ne s'agit que d'un jugement en première instance. Contrairement à un arrêt rendu en appel, il ne peut faire jurisprudence »*.■

Travailler n'est pas jouer

Dans les entreprises, Internet et les systèmes informatiques multiplient, pour les salariés, les occasions de se distraire. Mais, avec un arrêt de la Cour de cassation, les juges viennent, en quelque sorte, de siffler la fin de la récréation : un employé surpris en train de jouer sur son lieu de travail peut désormais être licencié pour faute grave.

L'affaire remonte à 1995. Le 28 mars, Pascal DUJARDIN, intermédiaire financier dans une société de Bourse, était licencié sur-le-champ. Il lui était reproché de se livrer, pendant le temps de travail et en utilisant le matériel de l'entreprise, à des jeux de hasard avec des tiers. En l'occurrence, des paris sur l'élection présidentielle et sur les matches de football.

Comme la Cour d'appel, la Cour de cassation a donné raison à l'employeur. « *En se bornant régulièrement, pendant le temps de travail et avec le matériel de l'entreprise, à des prises de paris, le salarié a commis une faute qui rendait impossible son maintien dans l'entreprise (...) et justifiait son licenciement immédiat* ».

Par cet arrêt, la Cour rappelle qu'un salarié est payé pour travailler et non pour jouer. Mais, attention ! cette jurisprudence ne pourra s'appliquer qu'aux excès manifestes. Le jugement souligne en effet qu'un salarié peut occuper une petite partie de son temps à des activités personnelles, tant que celles-ci restent dans des limites « raisonnables ».■

Licencié pour faute... d'orthographe

"Renvoyer quelqu'un pour une faute d'orthographe, ça me fait mal !" Fabrice GOUILLART, pâtissier de 41 ans, a du mal à avaler la pilule. Depuis quinze jours, il fait l'objet d'une mise à pied sans salaire de la part de la direction de l'Intermarché d'Hazebrouck, où il exerce depuis 13 ans.

Ce pâtissier est menacé de licenciement pour avoir écrit « proffesion de foi » au lieu de « profession de foi » sur un gâteau destiné à une communion. « C'était un samedi matin, il y avait plein de commandes, explique Fabrice GOUILLART. Je n'ai pas fait attention, j'étais pressé. Quand je me suis rendu compte de ma faute, j'ai voulu la corriger, mais mon responsable n'était pas d'accord. »

Trois jours plus tard, il est convoqué chez le directeur du magasin. Depuis, il attend sa lettre de licenciement à son domicile où il « tourne en rond ». Marié et père de 3 enfants, il pense également faire l'objet de représailles après s'être syndiqué. Il aurait notamment dénoncé quelques anomalies dans les horaires de travail. ■

La Page du Secrétariat

COMMENT RÉUSSIR SON SALON

Vous allez exposer dans un salon. C'est pour vous une remarquable occasion de contact et de vente... à condition d'avoir un stand attractif et d'arriver à convaincre vos clients de vous y rejoindre.

UN PUBLIPOSTAGE[1] EFFICACE

Avoir un stand, c'est bien ; le faire savoir, c'est mieux ; le faire savoir avant le salon, c'est encore mieux. Le but est de faire venir des visiteurs sur votre stand.

L'annonce d'une participation à un salon s'effectue souvent par un publipostage. Celui-ci constitue l'élément clé dans la mesure où il contient généralement une invitation gratuite et/ou une carte de demande de badge, ce qui permet à l'invité de préparer sa visite,... à condition que le courrier lui arrive à temps : compter 6 à 8 semaines avant l'ouverture du salon.

- ***Donnez-lui envie de se déplacer***

Même si l'entrée est gratuite, participer à un salon exige un effort financier et psychologique. Le premier objectif de votre argumentation sera donc de combattre l'inertie. En d'autres termes, vous devez chercher à vendre le salon au visiteur. Pour cela, il faut lui donner l'impression que son effort sera rentable, qu'il ne se déplacera pas pour rien. Comment ? En le convainquant que ses attentes seront satisfaites.

- ***et de visiter votre stand***

Le visiteur professionnel est sollicité de tous côtés et son temps est limité. Il se fixe de plus en plus des objectifs précis et prend ses rendez-vous à l'avance. Il doit donc inclure la visite de votre stand dans son plan de travail. Pour atteindre cet objectif, mettez en application les conseils suivants :

- Promettez-lui un contact privilégié

L'objectif du publipostage n'est pas – du moins dans un premier temps – de vendre un produit, mais, finalement, de provoquer une rencontre. Assurez-le d'un contact privilégié, en indiquant le nom du collaborateur qui l'accueillera sur le stand. « *Marc Davoine, Responsable du secteur équipement, se fera un plaisir de vous accueillir pour répondre à vos questions sur cette innovation.* »

- Invitez-le à prendre rendez-vous

Pour augmenter les chances d'une rencontre, incitez-le à planifier son déplacement, à prendre date avec lui-même et avec vous. « *Notez, dès maintenant, dans votre agenda, les dates du salon : du... au... 200.* »

- Valorisez l'invitation

Si vous joignez une invitation gratuite, indiquez-lui bien que vous lui offrez un véritable cadeau : le salon est l'événement qui lui permettra de satisfaire ses attentes.

- Excitez sa curiosité

Si dans votre lettre, vous lui expliquez tout sur vos nouveaux produits, il n'aura plus aucune bonne raison de venir sur votre stand. Il faut, au contraire, titiller sa curiosité en lui en dévoilant juste assez pour qu'il ait envie d'en savoir davantage.

- Promettez-lui un cadeau

Cette technique peut sembler simpliste, mais toutes les études montrent qu'elle fonctionne toujours. Prévenez cependant votre visiteur qu'il sera obligé de présenter sa carte d'invitation pour bénéficier de ce cadeau. C'est un moyen d'inciter le client à garder sur lui la carte qui porte les coordonnées de votre stand.
Vous pouvez aussi prévoir de le faire participer à un jeu-concours.

- Encouragez-le à se préenregistrer

Si votre client retourne son invitation à l'avance, promettez de lui adresser un badge d'entrée : il sera ainsi assuré de pouvoir visiter le salon et surtout il évitera, aux heures d'affluence, les longues files d'attente pour l'enregistrement.

- Relancez-le par téléphone

A quelques jours du salon, relancez votre client par téléphone ou par télécopie. Une relance orale améliorera notablement les résultats de votre publipostage. ■

Michel Danilo

1 Le terme anglo-saxon mailing est également utilisé.

Qu'est-ce qui fait venir les visiteurs ?

Les études, réalisées par les organisateurs de salons, montrent que les visiteurs viennent, par ordre décroissant, pour :

- découvrir des produits nouveaux,
- assister à des démonstrations,
- mettre à jour leurs connaissances,
- établir des contacts,
- disposer d'informations précises pour préparer une commande,
- rechercher de nouveaux fournisseurs,
- trouver une solution à un problème.

Autant de thèmes d'argumentation que vous pouvez utiliser dans votre lettre de vente, en fonction des différents types d'interlocuteurs visés. ■

Les tribulations d'un attaché de coopération pour le français...

à la recherche de la flamme de la francophonie en territoire anglo-saxon

Il suffit d'un peu de foi et d'une once d'enthousiasme pour faire bouger les choses et voir le français retrouver la place qu'il mérite. Franck Romero nous le montre et le démontre.

L'histoire de l'Emirat de Bahreïn, pays de légendes, de mythologie et de tradition orale, pourrait commencer comme un conte et le poète choisirait pour l'introduire l'épopée de Gilgamesh à la recherche de la fleur de l'immortalité dans les eaux de l'archipel. L'histoire du *Centre des études françaises* de l'Université de Bahreïn pourrait commencer comme une rencontre entre un Président d'Université et un Ambassadeur de France et le chroniqueur choisirait pour la commenter les tribulations d'un Attaché de coopération pour le français à la recherche de la flamme de la francophonie en territoire anglo-saxon. L'histoire dans cette partie du monde a toujours un côté Mille et une nuits.

Mon aventure au sein du *Centre des études françaises* de l'Université de Bahreïn a commencé peu de temps après mon arrivée en septembre 1998. Après avoir bénéficié de l'effet « victoire de la France en coupe du Monde », le Centre et son Espace francophone (grande salle de classe faisant modestement figure de Centre de ressources) allait s'enorgueillir de la signature d'un accord de coopération entre l'Université de Bahreïn et l'Université de Franche-Comté initialisée par l'expertise du Centre de Linguistique Appliquée (CLA) de Besançon, instaurant une filière vers des études en sciences du langage en France après 5 semestres de scolarité à Bahreïn.

D'attaché linguistique, je suis devenu attaché de coopération pour le français puis, par décret de l'Université, coordinateur du *Centre des études françaises* de l'Université, avec notamment pour mission de relayer le plus activement possible le message du CLA au sein de notre Centre.

Faire une offre diversifiée

Les parapheurs de l'accord avec Besançon à peine refermés, une mission d'inspection du Ministère des affaires étrangères allait mettre en avant la nécessité d'un développement du français non contingenté à la faculté de lettres mais plus transversal en direction notamment des autres facultés (gestion, droit, sciences, tourisme).

Ainsi, sur ces conseils, j'ai programmé, quelques mois après mon arrivée, la mission d'un expert de la CCIP, afin de procéder à un audit destiné à évaluer les besoins prioritaires de l'Université dans le domaine de l'enseignement du français à orientation professionnelle, de formaliser un plan d'action pour cet enseignement, de jeter les bases d'une coopération débouchant sur la reconnaissance des certifications CCIP et enfin de proposer aux responsables de facultés des syllabus pour l'enseignement du français des affaires et du tourisme.

Cette mission allait même comporter un important volet formation afin de sensibiliser les professeurs de l'Université, de l'Alliance française mais aussi des établissements secondaires publics (dont j'assure également le suivi pédagogique) aux principaux aspects de l'enseignement du français à visée professionnelle et de faire connaître et de promouvoir les examens de la Direction des Relations Internationales de l'Enseignement de la CCIP, ainsi que le TEF.

Enseigner un français à visée professionnelle

Cette mission exploratoire a été conduite à détermination par Michel DANILO et les responsables de l'Université ont immédiatement et clairement manifesté leur volonté d'insérer dans leur programme des cours de français de préférence en rapport avec les disciplines étudiées : gestion, tourisme, droit, offrant ainsi aux autres étudiants que ceux de la faculté des lettres des cours de français à orientation professionnelle pouvant s'inscrire dans une préparation aux examens de la CCIP.

Dès la fin de la mission, les choses se sont enchaînées très vite et dans la mouvance de l'accord de coopération signé en janvier 2000 entre la CCIP et la CCI de Bahreïn, le Président de l'Université, le Dr Mohamed Ben JASSEM Al GHATAM, s'est rendu à Paris pour signer avec Monsieur Michel FRANCK, Président de la CCIP, l'accord entérinant le rôle de leader joué, par l'Etat de Bahreïn, dans la région et au sein du Conseil de Coopération des Etats arabes du Golfe, dans les orientations des systèmes éducatifs et spécialement des filières de formation professionnelle. La vocation de cet accord est de servir d'exemple, voire de faire école dans les autres pays du Golfe et d'être utilisé comme plate-forme pour sensibiliser les

Une personne-ressource

Zayed Shaheen, jeune et dynamique professeur de 36 ans fait figure de référence au sein du corps enseignant bahreinien. Formé au Centre de Linguistique Appliquée de Besançon dans les années quatre-vingt, il fut un des premiers professeurs de français à obtenir sa maîtrise de français langue étrangère à l'université de Franche-Comté. Il anima pendant de nombreuses années l'équipe des enseignants de français des écoles secondaires au sein de la Direction des Programmes du Ministère de l'Education, avant de rejoindre l'université de Bahreïn et son département de français naissant en 1996.

Depuis ce jour, il fut de toutes les avancées pour promouvoir la langue française dans l'archipel. Initiateur des cours de français pour adultes au sein de la Direction de la formation continue du Ministère de l'Education, membre du Comité de l'Alliance française, de celui de l'Association française de Bahreïn, il est devenu un personnage incontournable dans ce pays quand on parle d'enseignement du français. Aussi quand Michel Danilo proposa sa formation au français des affaires et des professions, Zayed Shaheen en fut un des fervents adeptes. Dès la signature de l'accord avec la CCIP, il fut le principal artisan de la préparation de la brochure trilingue (français-arabe-anglais), destinée à annoncer à Bahreïn et dans les pays du Golfe la possibilité désormais offerte de passer à l'université de Bahreïn les huit examens de français des affaires et des professions.

Aujourd'hui, c'est tout naturellement que Zayed Shaheen est en train de devenir la personne-ressource qui prendra en charge la responsabilité de la prochaine session bahreïnienne d'examens de français des affaires et des professions. Il participera dès juin prochain à l'université d'été de la CCIP et suivra les modules qui lui permettront de véritablement s'approprier la démarche de formation au français des affaires et des professions et les processus d'évaluation qui lui sont inhérents. Il déclarait récemment au Conseiller culturel de l'Ambassade, Monsieur Jean Ulric CILLARD : « Cet accord avec la CCIP et la réflexion qu'il génère constituent une sorte de relance de ma carrière. Moi qui pensais avoir fait le tour de ma pratique du français langue étrangère, j'ai découvert que le français des affaires et des professions ouvrait d'infinies possibilités de renouvellement de nos pratiques pédagogiques et de reconnaissance des acquis de nos étudiants par le substrat professionnel local. »

pays environnants aux actions de formations de la CCIP et notamment aux certifications de la DRI/E en langue des affaires et des professions.

C'est dans cet esprit que l'Université s'apprête à distribuer en masse dans la région une plaquette trilingue (français-arabe-anglais) présentant les certifications et annonçant une session d'examens pour la fin de l'année académique en cours.

C'est également dans l'esprit des examens de la CCIP que les cours optionnels existants et ceux en passe d'être proposés aux étudiants des facultés de gestion et de droit seront désormais conçus.

Susciter un environnement favorable

Si l'on ajoute à cela la sollicitation de l'expertise française, (en l'occurrence Panthéon-Assas-Sorbonne II, rencontrée lors d'un passage à Paris), pour un audit du Département de droit, l'intérêt de la faculté d'ingéniérie pour les spécificités du modèle français proposé par nos « grandes écoles », manifesté lors du passage de plusieurs de leurs représentants à l'occasion de leur participation au salon des ressources humaines de Manama (capitale du Bahreïn), le projet d'accord entre le Centre de recherche scientifique de l'Université de Bahreïn et l'IFREMER, la publication d'une revue bilingue

Le français des affaires, c'est aussi l'affaire des entreprises

A l'heure à laquelle nous écrivons, le *Centre des études françaises* de l'Université de Bahreïn prépare la journée internationale de la Francophonie qui, cette année, revêtira la forme d'un forum entre les étudiants bahreïniens et les entreprises françaises implantées dans l'archipel. En effet, suite à mes interventions auprès des conseillers du commerce extérieur de la France (voir article principal), je m'étais engagé à inviter les chefs d'entreprise, désireux de soutenir financièrement la scolarité de nos étudiants, à venir les rencontrer sur leur lieu d'étude, le pharaonique campus de Sahir, planté au milieu du désert, au sud de l'Ile principale. Ce sera chose faite le mardi 20 mars à 11 h 00 pour la journée de la francophonie qui sera également l'occasion pour nos étudiants francophones de faire connaissance avec ceux qui seront, ils l'espèrent, leurs futurs employeurs. La préparation de cette journée par nos trois jeunes françaises, professeurs stagiaires et animatrices de l'Espace Francophone, présentes au sein du département dans le cadre du Programme français langue étangère du Ministère des affaires étrangères, aura été l'occasion d'une véritable orientation de la pédagogie des dernières semaines autour de la notion de projet.

Les entreprises annoncées, BNP/PARIBAS, INDOSUEZ, l'Institut français du pétrole, Géant Casino, Aries Graffiti ont été étudiées dans leurs formes d'organisation diverses. Ce fut l'occasion pour certains étudiants de découvrir ces entreprises, leurs spécificités, leur mode d'organisation, leur rôle économique dans la région. Mardi 20 mars, nos étudiants rencontreront les hommes qui les composent, mettront des visages sur des postes d'organigramme. Notre enseignement des dernières semaines connaîtra une sorte d'accomplissement à travers cette rencontre.

Plus encore, ce projet a permis à certains de nos étudiants de formuler plus clairement leur projet personnel et professionnel. Certains attendent désormais beaucoup de cette rencontre. Etudiants et enseignants ont travaillé avec une activité décuplée sur les lettres de motivation, la composition de curriculum vitae et l'entretien de recrutement.

Une rencontre déterminante

Lorsque Hamani et Jassem accueilleront les chefs d'entreprise à l'Espace Francophone, quand Safa et Amar orchestreront la visite de la faculté des lettres et celle du département des langues et littérature étrangères, ils savent que leur prestation sera observée, analysée et évaluée par leur public si particulier du jour. Loin d'être tétanisés par l'enjeu, je les sens galvanisés et prêts à montrer une motivation sans faille pour conquérir leur place dans le substrat professionnel local à la force de leur niveau de français. Je pressens également nos chefs d'entreprise médusés par la qualité de leur performance, stupéfaits par leur niveau de français après à peine trois semestres d'étude de notre langue, en ayant, de surcroît, dans bien des cas, commencé grands débutants.

Cette journée de la francophonie ne sera pas comme les autres pour Safa, Hamani, Jassem ou Amar, ni même pour MM. Durand, Morin et Paris de la BNP-PARIBAS ou pour Michel Zabé de SIGED GULF. Les deux parties devraient découvrir que le français des affaires et des professions qui vient de prendre naissance dans l'archipel est à l'aube d'un engouement que chacun aura la responsabilité de porter encore plus haut.

franco-arabe par notre centre et la participation programmée de deux collègues bahreïniens à la prochaine université d'été de la CCIP, il semble que l'Université de Bahreïn se soit fait désormais le chantre de la francophonie en ce pays.

A cela s'ajoute le renforcement de la présence française dans les domaines économique et commercial (conception de l'aménagement touristique du sud de l'île, installation de Géant Casino, retour d'Air France) et l'intérêt grandissant des sociétés françaises pour ce qui se passe du côté de notre Centre d'études françaises comme en témoigne l'accueil qui a été réservé à ma présentation des activités du Centre, réalisée à l'invitation du Conseiller économique et commercial de l'Ambassade devant la section de Bahreïn des Conseillers du commerce extérieur de la France, laissant ainsi augurer une participation financière des entreprises françaises à la scolarité des étudiants les plus méritants.

Enfin, soulignons la volonté du Ministère de l'Education de Bahreïn de reconcevoir ses programmes de français pour les écoles secondaires publiques à vocation commerciale et l'expérimentation contrôlée, programmée dès la prochaine rentrée scolaire, de l'utilisation du manuel « Comment vont les affaires ? », auquel la CCIP a participé, pour arguer de la cohérence de l'offre du français à visée professionnelle au sein de cet Emirat si particulier. ■

Franck ROMERO
Attaché de coopération pour le français au Bahreïn

Le télétravail, est-ce la solution ?

*Par **Pascal Dupeux**, professeur de sciences économiques et sociales, enseignant en français de l'economie au CUEF (Centre universitaire d'etudes françaises), Grenoble et **Catherine Metton**, professeur de français langue étrangère*

Objectifs

Ils sont à la fois professionnels et communicatifs :

- Sensibiliser au langage de l'entreprise et au lexique économique
- Se mettre en situation professionnelle : collecter et analyser de l'information pour la mise en place d'une nouvelle forme d'organisation du travail
- Rédiger un écrit professionnel (bref rapport)
- Faire une présentation orale succincte, à l'aide d'un ou de plusieurs transparents

Public

- Niveau intermédiaire/avancé
- Spécialement étudiants des filières économiques et commerciales

Déroulement et durée conseillée

- Travail individuel ou en petits groupes
- Première séance : lecture des documents et activités de contrôle de la compréhension
- Deuxième séance : rédaction du rapport et du (ou des) transparent(s) servant à la présentation orale
- Troisième séance : présentation orale et réponse aux questions des participants à la réunion
- Quatrième séance : recrutement de télétravailleurs

Matériel

- Six documents accompagnés d'exercices de contrôle
- Rétroprojecteur
- Transparent(s)

Si vous disposez d'internet, vous pouvez consulter certains sites sur le télétravail, par exemple :
- www.télétravailonline.com (site de l'association nationale pour le développement du télétravail et de la téléformation)
- www.afft.net (site de l'association française du télétravail et des téléservices)

SITUATION

Le groupe international d'assurances IXA possède, à Paris, une filiale dans laquelle vous travaillez en tant que responsable administratif(ve).

Monsieur LEVEAU, le directeur de cette filiale, vient de vous convoquer dans son bureau

M.L. Je vous ai demandé de venir, car nous avons, vous le savez, un problème avec nos locaux. Bien sûr nous sommes au centre de Paris et c'est un réel avantage pour nous tous, mais ici nous sommes à l'étroit et de plus nos loyers sont chers, chers, très chers. Et puis, rappelez-vous, nous devons renouveler notre bail dans 6 mois. Alors je me pose une question : ne pourrait-on pas utiliser le télétravail pour réduire les surfaces locatives de nos bureaux ?

Vous. Pourquoi pas ? C'est une bonne idée, d'autant plus que plusieurs personnes ont spontanément demandé à pouvoir travailler à domicile, ne serait-ce que quelques jours par semaine. Elles habitent souvent la lointaine banlieue et cela permettrait de réduire la fatigue due à la durée des trajets, sans compter que cela pourrait avoir des effets bénéfiques sur leur rendement.

M.L. Bon, c'est une idée à creuser. Préparez-nous une étude sur ce sujet, et faites-nous un exposé pour la réunion du 23. Il serait bon de remettre à chaque participant un petit dossier sur la question. Pas long, une double page maximum.

VOTRE TRAVAIL

Sur votre demande, votre assistant(e) a rassemblé pour vous les six documents suivants sur le télétravail.

1. PREMIERE ÉTAPE : LA DÉCOUVERTE

Vous lirez et analyserez ces documents et, pour vérifier votre compréhension, vous pourrez faire les exercices de contrôle se rapportant à chacun d'eux.

2. DEUXIEME ÉTAPE : LA SYNTHESE

Vous n'avez pas oublié la demande de M. Leveau pour la réunion du 23. Alors au travail :

- Vous rédigerez un bref rapport (deux pages maximum), à remettre à chaque participant à la réunion.
- Puis, lors de la réunion du 23, vous présenterez oralement, à l'aide d'un ou de plusieurs transparents, les résultats de votre étude devant les autres membres du groupe.

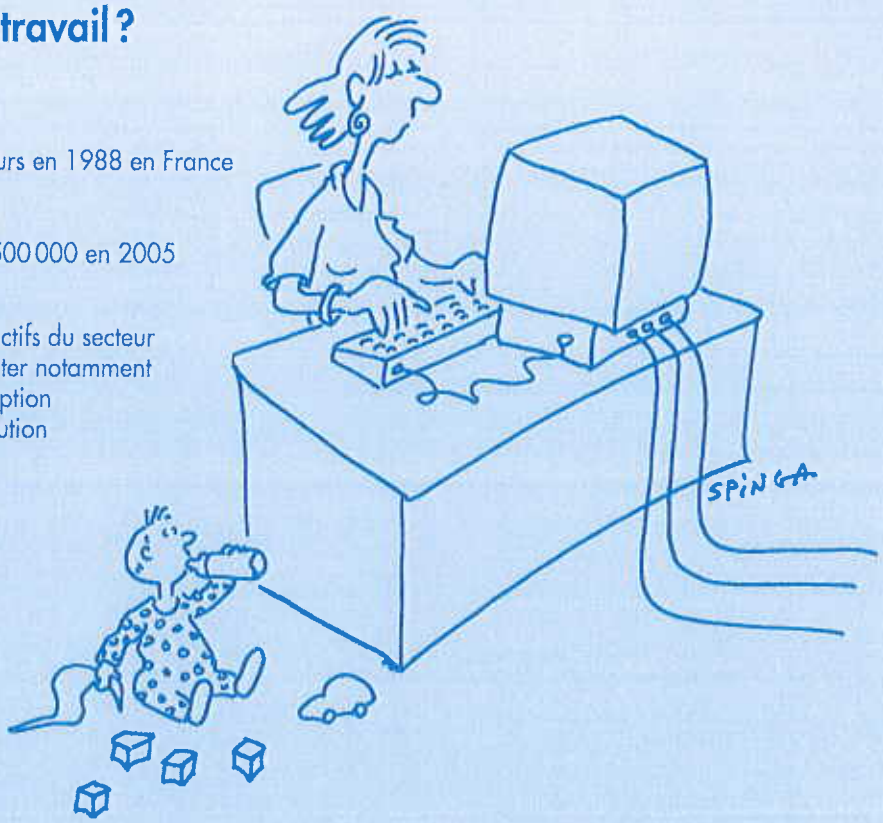
3. TROISIEME ÉTAPE : LE PROLONGEMENT

La décision de recruter des télésecrétaires à la société IXA a été prise.
Pour réussir ce recrutement, vous devrez :

- établir le profil du candidat que vous recherchez,
- rédiger la petite annonce d'offre d'emploi à paraître dans la presse.

DOCUMENT 1

Qu'est-ce que le télétravail ?



COMBIEN ?
- 1 000 télétravailleurs en 1988 en France
- 16 000 en 1994
- 180 000 en 2000
- entre 300 000 et 500 000 en 2005 (estimation)

QUI ? Essentiellement les actifs du secteur tertiaire, pour exécuter notamment des tâches de conception (études...) et d'exécution (secrétariat, comptabilité...). Est finalement concerné par le télétravail tout emploi qui traite de l'information.

QUOI ? et COMMENT ? Le télétravail est un mode d'organisation du travail : le salarié exerce son activité à distance, en dehors de toute possibilité de surveillance directe, et à l'aide des outils informatiques et des outils de télécommunication (téléphone, télécopieur, internet,..)

OU ? Chez soi ou dans un centre de télétravail, appelé télécentre, généralement à proximité de son domicile.

POURQUOI ? Pour une meilleure productivité, pour faire des économies de coût.

1. COMPRENDRE LE TÉLÉTRAVAIL

Indiquez si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses.

	V	F
1. Le nombre de télétravailleurs progresse très lentement en France.	○	○
2. La plupart des télétravailleurs sont des actifs du secteur tertiaire.	○	○
3. Le télétravail utilise les nouvelles technologies de communication.	○	○
4. Le télétravailleur travaille obligatoirement à son domicile.	○	○
5. Le télétravail ne présente aucun intérêt pour une entreprise.	○	○
6. Le télétravailleur doit respecter des horaires de travail fixes.	○	○
7. Le télétravailleur doit exécuter le travail demandé par son employeur ou par ses clients.	○	○

DOCUMENT 2

Quelles formes peut prendre le télétravail ?

Voici la réponse d'un consultant en management d'entreprise :

- **Le télétravail spontané,** initié par le salarié lui-même. C'est le cas, par exemple, d'un cadre qui prolonge presque naturellement son activité en dehors de son entreprise, chez lui, dans un hôtel, chez un client, dans sa voiture. Il se sert alors des outils qu'il utilise quotidiennement : téléphone, télécopieur, minitel, ordinateur portable... La caractéristique majeure de cette forme de télétravail, c'est son caractère nomade. Sa finalité est de permettre au salarié concerné d'avoir une continuité dans ses échanges, quel que soit le lieu où il se trouve.
- **Le télétravail à domicile.** Dans ce cas, l'employé reste chez lui de manière permanente et y effectue une activité pour le compte de son employeur. Ce dernier peut aussi organiser une délocalisation de certains de ses employés dans des lieux, régions ou pays, où les impôts sont plus faibles et les coûts salariaux et charges sociales moins élevés.
- **Le télétravail alterné.** Le salarié partage son temps entre l'entreprise et son domicile. Un, deux ou trois jours par semaine, il se rend au bureau, discute avec son supérieur et ses collègues, se replonge dans le contexte du travail. Les autres jours, il reste à la maison pour exercer son activité.
- **Les téléservices** sont des prestations à distance de services (renseignements téléphoniques, traduction, secrétariat, comptabilité...), fournis par une société spécialisée à ses clients. Ces clients sont souvent des entreprises qui sous-traitent certaines de leurs activités jusqu'alors effectuées en interne. Dans ce cas, les télétravailleurs n'exercent pas leur activité à leur domicile, mais se rendent dans un espace aménagé avec tous les équipements nécessaires, appelé télécentre.

2. DÉCOUVRIR LES DIFFÉRENTES FORMES DE TÉLÉTRAVAIL

Complétez le tableau suivant en imaginant, pour chaque forme de télétravail, un exemple concret que l'on peut rencontrer dans le monde du travail.

Formes de télétravail	Caractéristiques	Exemples

DOCUMENT 3

Votre entreprise et le télétravail sont-ils faits l'un pour l'autre ?

L'aptitude d'une entreprise à intégrer le télétravail dans sa démarche de production peut s'évaluer à différents niveaux. Cela tient tout d'abord au profil général de l'entreprise : des entreprises sont plus ou moins bien adaptées à ce mode d'organisation de la production. Il faut ensuite tenir compte de l'activité, mais également de la nature du poste de travail et, bien sûr, de la variable humaine. Les entreprises ne sont pas toutes assurées de mener à bien un projet de mise en place du télétravail, loin s'en faut. Laissons témoigner M. Laurent Rivière, consultant en Changement des organisations.

« Toutes les entreprises ne partent pas sur un pied d'égalité face au télétravail. Le télétravail n'est pas un métier à proprement parler, par contre il y a des catégories socioprofessionnelles qui sont plus adaptées que d'autres, comme par exemple la profession d'enseignant. D'une façon générale, une entreprise ou une fonction sera d'autant mieux adaptée à cette forme de travail qu'elle concernera des tâches liées à des activités administratives, intellectuelles ou d'une façon plus générale avec une forte propension à contenir une dimension immatérielle. La deuxième condition qui paraît fondamentale pour qu'une activité soit « télétravaillable » concerne son indépendance et la possibilité de la délocaliser.

La dimension plus ou moins confidentielle de la tâche que l'on se propose de faire faire dans le cadre d'une délocalisation doit être également prise en compte. On ne peut pas faire abstraction, dans le cadre d'un projet de télétravail, de la dimension humaine. Systématiquement, l'entreprise pense à ceux qui seront les exécutants, mais rarement à ceux qui seront les « cadres et responsables » de ce projet. Or, le profil de ce responsable hiérarchique est tout aussi important que celui du télétravailleur. Cela signifie donc qu'un bon « télé-manager » doit avoir certaines qualités : confiance en ses subalternes, aptitude à la gestion de projet, aptitude à la communication, à la motivation ; il doit en outre posséder une réelle capacité de gestion du temps, être apte à diffuser de l'information et avoir un style de gestion orienté vers les résultats plutôt que vers la méthode. Il doit bien évidemment maîtriser parfaitement l'outil informatique et de communication, accepter le principe de la délégation des tâches, manifester une réelle capacité à la coordination. On voit donc que la dimension humaine apparaît comme une variable clé pour la réussite d'un projet de télétravail dans l'entreprise. »

L'Echo du télétravail

3. IDENTIFIER LES QUALITÉS DU TÉLÉ-MANAGER

En tenant compte des informations contenues dans l'article, dites si vous êtes d'accord ou non avec les affirmations suivantes.

	Oui	Non
1. Dans le cadre du télétravail, il est inutile d'encadrer les télétravailleurs.	○	○
2. Un bon télé-manager doit adopter une attitude de méfiance vis-à-vis de ses subalternes.	○	○
3. Un bon responsable d'équipe de télétravailleurs doit aimer la gestion par projet.	○	○
4. Les capacités d'un télé-manager en informatique et outils de communication doivent être approfondies.	○	○
5. Le responsable d'un projet de télétravail doit systématiquement déléguer.	○	○
6. L'aptitude à la coordination est quelque chose de très important pour un chargé de projet « télétravail ».	○	○

DOCUMENT 4

Témoignages[1] de salariés et d'employeurs

CAS N°1 :

Claude,
cadre commercial.

«... Pour moi, l'utilisation du téléphone mais aussi d'un ordinateur portable est quelque chose de primordial pour l'organisation de mes tâches. Je dispose sur la mémoire de mon portable de tous les produits référencés dans mon entreprise. Ainsi lorsqu'un client désire un produit, je peux dans la minute qui suit lui dire si je peux satisfaire sa demande, ou éventuellement dans quel délai je pourrai le satisfaire. Cela m'évite des déplacements inutiles. Il est vrai que parfois je suis amené à terminer chez moi des tâches que je n'ai pas pu faire dans la journée. Cependant, j'essaie de limiter cela au maximum, car je pense qu'il faut éviter de se laisser gagner par le travail dans le cadre de sa vie privée. »

«... Pour nous, le fait d'avoir équipé nos cadres d'ordinateurs portables représente un plus d'un point de vue de l'efficacité de notre force de vente. Nos technico-commerciaux sont plus mobiles, nous gagnons en termes de coûts des locaux, et finalement la rentabilité de l'entreprise n'en est que meilleure. »

Madame Perret,
son chef des ventes.

CAS N°2 :

Evelyne,
secrétaire de direction
dans une grande
entreprise.

«... Il y a quelques années, l'entreprise pour laquelle je travaille, qui est une filiale d'un grand groupe, s'est réorganisée. A cette occasion la direction du personnel a fait passer au sein de l'entreprise un appel d'offre auprès des salariés pour savoir ceux qui désireraient tenter une expérience de télétravail. J'y ai répondu et j'ai été retenue. Aujourd'hui je travaille chez moi 3 jours sur 5. Pour moi les avantages sont nombreux: gain de temps, réduction de mes dépenses et moindre fatigue puisque je ne me déplace plus que deux fois par semaine. Cependant, au départ, cela a été assez difficile. J'ai ressenti un certain isolement par rapport à l'entreprise et surtout il a fallu que je m'organise très rationnellement dans mon travail, afin que ma vie privée ne pâtisse pas de la proximité de mon activité professionnelle. Du point de vue de ma direction, nous avons établi des règles bien précises. »

«... Pour nous, la possibilité de faire travailler une partie de notre personnel en dehors de l'entreprise présente quelques avantages. Nous avons pu faire baisser nos frais généraux et cela nous a permis de mettre en oeuvre une politique de travail à temps partiel. Ce projet a bien sûr rencontré quelques réticences de la part de certains de nos cadres. Certains avaient peur, notamment, de perdre le contrôle sur le travail effectué par nos salariés. Il nous a fallu repenser l'organisation de notre entreprise, apprendre à travailler avec les nouveaux outils d'information et de communication, optimiser nos réunions. »

Madame Leblanc,
sa directrice du personnel.

1 Ces témoignages peuvent être enregistrés

CAS N°3 :

«... En ce qui me concerne, je possède un BTS de secrétariat trilingue et je savais que je ne pourrais pas trouver un emploi n'importe où. Mais en même temps, je suis très attachée à ma région et j'envisageais mal de la quitter pour aller vivre dans une très grande ville. L'installation, dans ma petite ville, de la société de téléservices Berox m'a permis de pouvoir faire mon métier et de rester dans ma région. Je gère le secrétariat d'un ensemble d'entreprises qui sont clientes de notre société. Je suis très satisfaite car, tout en restant ici, j'ai pu tout de même trouver un emploi salarié .»

Laura,
télésecrétaire.

«...En venant nous installer ici, nous avons fait le choix d'un bon environnement de travail. Les revendications salariales sont moins importantes dans cette zone rurale que dans les grands centres urbains. Les coûts de l'immobilier aussi. Les employés sont tout aussi efficaces, si ce n'est plus, car ils sont moins stressés. Le seul problème concerne le recrutement. Notre bassin d'emploi est assez étroit et il n'est pas toujours facile de recruter du personnel qualifié.»

M. Girard,
directeur de Berox

4. COMPARER LES AVANTAGES DES UNS ET DES AUTRES

	Pour l'entreprise		Pour le salarié	
	Avantages du télétravail	Inconvénients du télétravail	Avantages du télétravail	Inconvénients du télétravail
Cas n° 1				
Cas n° 2				
Cas n° 3				

DOCUMENT 5

Rencontre avec un télétravailleur

Beaucoup de salariés peuvent être tentés de se lancer dans le télétravail. Cependant, le télétravail requiert un certain nombre de qualités que tous les candidats potentiels n'auront pas immédiatement (cela passe donc par une formation adaptée) ou qu'ils ne pourront jamais avoir pour des raisons intrinsèques. Laissons la parole à Thierry Lebrun qui télétravaille depuis deux ans et qui nous donne son sentiment sur les qualités qu'il a dû mettre en oeuvre pour devenir efficace dans cette nouvelle façon de travailler.

Thierry Lebrun

« Il me semble qu'une personne qui désire télétravailler doit posséder un certain nombre de qualités humaines et professionnelles incontournables, si elle ne veut pas être exposée à l'échec. Lorsque l'on décide de télétravailler, il faut posséder des qualités personnelles certaines en termes de capacité d'adaptation et de souplesse pour passer rapidement d'une tâche à une autre. Il faut aimer travailler dans une situation d'indépendance, ce qui signifie qu'il faut savoir s'appliquer une certaine dose d'autodiscipline, tout en conservant un bon degré de raison pour savoir où ses obligations de salariés s'arrêtent. Il faut bien évidemment que votre supérieur hiérarchique puisse vous faire confiance et donc manifester vis-à-vis de soi-même une bonne dose de confiance.

D'un point de vue professionnel, le télétravail demande aussi quelques qualités fondamentales. Il faut avoir une bonne aptitude à la communication, cela implique une capacité d'organisation et une bonne aptitude à gérer son temps. Par ailleurs, j'ai dû apprendre à trouver des solutions à des problèmes auxquels j'étais confronté. Cela m'a été d'autant plus facile que je maîtrisais déjà bien les outils bureautiques et de télécommunication. En dehors de cela, il faut nécessairement bénéficier d'un très bon environnement personnel. Cela nécessite de façon quasi-incontournable l'aménagement d'un espace réservé; mon entourage familial (notamment ma femme) a manifesté une réelle solidarité; mon passage au télétravail a été d'autant plus facile que je possédais déjà un équipement de base informatique; enfin je possède une vie extra-professionnelle riche c'est-à-dire des relations amicales solides et je suis assez fortement impliqué dans la vie associative locale, ce qui compense largement le sentiment d'isolement que peut éprouver un télétravailleur. »

5. REPÉRER LES COMPÉTENCES DU TÉLÉTRAVAILLEUR

Classez les mots suivants dans le tableau : téléphone, capacité d'adaptation, gestionnaire de base de données, gestion du temps, traitement de texte, capacité d'analyse et de résolution de problèmes, modem, qualités relationnelles, autonomie, télécopieur et fax, gestionnaire des tâches, PAO (Publication Assistée par Ordinateur) et DAO (Dessin Assisté par Ordinateur), réseaux

Savoir-être	Savoir-faire de communication	Savoir-faire bureautique

6. FAIRE LA SYNTHÈSE

Rappelez-vous la demande de M. Leveau : « Préparez-nous une étude sur ce sujet, et faites un exposé pour la réunion du 23. Il serait bon de remettre à chaque participant un petit dossier sur la question. »

- En vous appuyant sur l'étude que vous venez de réaliser, rédigez un rapport de deux pages maximum, qui sera distribué aux participants à la réunion du 23, concernant la mise en place du télétravail au sein de votre compagnie d'assurances IXA.
- Préparez une brève présentation orale de votre dossier, à l'aide d'un ou de plusieurs transparents.
  Pour créer votre transparent, vous pouvez reprendre les critères du document suivant et le compléter ou, si vous le préférez, imaginer une autre présentation.

LE TÉLÉTRAVAIL CHEZ IXA

Emplois concernés par ce projet :
- *exemple : comptable*
-
-

Qualités requises :
- *exemple : autonomie*
-
-
-
-

Avantages pour l'entreprise :
- *exemple : meilleure productivité*
-
-
-
-

Contraintes pour l'entreprise
- *exemple : éloignement du management*
-
-

SIMULATION :

Organisez avec les membres de votre groupe une réunion au cours de laquelle vous ferez votre exposé sur la mise en place du télétravail chez IXA.

Vos collègues pourront vous poser des questions à la fin de votre exposé.

7. ET APRÈS ?

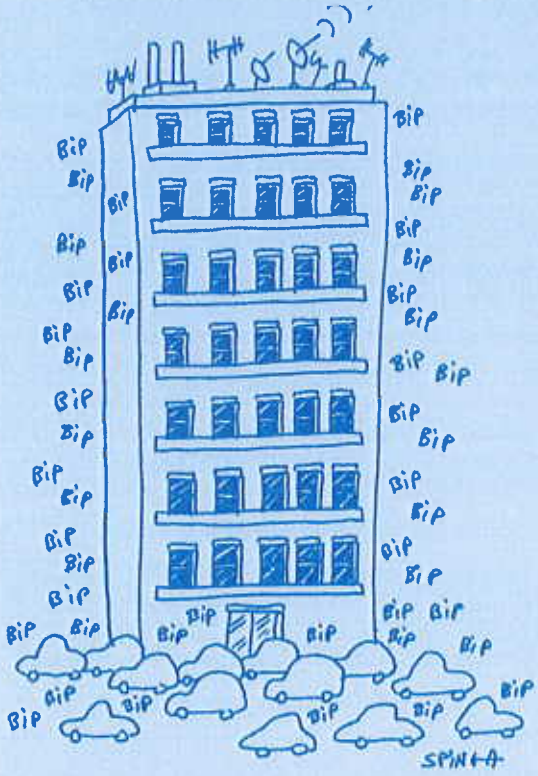
La réunion du 23 s'est bien passée. Vous avez réussi à convaincre le comité de direction de l'intérêt de mettre en place le télétravail à la société IXA de Paris.
Dans un premier temps, trois télésecrétaires vont être recrutés pour travailler à domicile à plein temps.

1. Pour faciliter le recrutement et la sélection des postulant(e)s, vous devez établir le profil idéal du (de la) candidat(e) que vous recherchez.

Voici, ci-dessous, une grille d'évaluation.

En vous appuyant sur les documents étudiés précédemment et spécialement sur les témoignages des documents 4 et 5, indiquez l'importance de chaque critère pour exercer la fonction de télésecrétaire.
Mettez une croix dans les cases correspondantes.

	IMPORTANCE POUR LE POSTE			
	Indispensable	Important	Secondaire	Indifférent
• Qualités personnelles				
- Bon sens, jugement				
- Dynamisme				
- Ténacité				
- Ordre et méthode				
- Faculté d'adaptation				
- Sens de l'initiative				
- Goût des déplacements				
- Goût des responsabilités				
- Indépendance				
- Attachement à la vie familiale				
- Ambition				
- Autodiscipline				
• Qualités relationnelles				
- Ouverture à autrui				
- Goût des contacts humains				
- Disponibilité				
• Aptitudes professionnelles				
- Conscience professionnelle				
- Maîtrise des outils bureautiques				
- Aptitude à rédiger				
- Aptitude à commander				
- Aptitude à travailler en équipe				
- Aptitude à s'organiser				
- Sens des responsabilités				
- Aptitude à résoudre les problèmes				
- Aptitude à négocier				
- Aptitude à animer un groupe				
- Aptitude à la polyvalence				



2. Maintenant vous devez faire paraître une petite annonce d'offre d'emploi de télésecrétaire dans le quotidien « *Le Progrès* ».

Proposez une rédaction de cette petite annonce.

Attention, une petite annonce d'offre d'emploi comporte en général trois grandes catégories d'informations :

- des renseignements sur l'entreprise (nom, secteur d'activité...)
- des renseignements sur le poste à pourvoir (fonction et missions, lieu de travail, rémunération, possibilité de promotion, avantages particuliers...)
- des renseignements sur le profil du candidat (âge, formation, expérience, aptitudes professionnelles...)

PROPOSITIONS DE CORRIGÉS

Exercice 1 : comprendre le télétravail

1F - 2V- 3V - 4F - 5F – 6F – 7V

Exercice 2 : découvrir les différentes formes de télétravail

Formes de télétravail	Caractéristiques	Exemples
Spontané	Nomade : le salarié travaille dans différents endroits.	Cadre qui prolonge son activité en dehors de son entreprise.
A domicile	L'employé reste chez lui.	Secrétaire, comptable, téléacteur, infographiste...
Alterné	Partage du temps entre l'entreprise et le domicile.	Cadre administratif, cadre commercial...
Téléservices	Une société spécialisée fournit des services à ses clients.	Activités de comptabilité, de programmation, de secrétariat téléphonique...

Exercice 3 : identifier les qualités du télé-manager

1 non - 2 non - 3 oui - 4 oui - 5 oui - 6 oui

Exercice 4 : comparer les avantages des uns et des autres

	Avantages du télétravail pour **l'entreprise**	**Inconvénients** du télétravail pour **l'entreprise**	**Avantages** du télétravail pour **le salarié**	**Inconvénients** du télétravail pour **le salarié**
Cas 1	Efficacité de la force de vente, Meilleure mobilité des vendeurs, Economies de coûts, Meilleure rentabilité.		Réponse immédiate aux demandes des entreprises, cela évite des déplacements inutiles pour le salarié.	Débordement de la vie professionnelle sur la vie privée.
Cas 2	Baisse des frais généraux, Développement du temps partiel	Réticence de certains cadres, Nécessité de repenser l'organisation du travail.	Gains de temps, Réduction des dépenses, Moindre fatigue.	Isolement, Problème d'organisation et séparation vie professionnelle/vie privée.
Cas 3	Bon environnement de travail Coût de l'immobilier plus faible, Revendications salariales moins importantes, Efficacité égale, voire supérieure des salariés.	Etroitesse du bassin d'emploi, Difficultés pour recruter du personnel qualifié.	Rester dans sa région.	

Exercice 5 : repérer les compétences du télétravailleur

Savoir-être	Savoir-faire de communication	Savoir-faire bureautiques
Capacité d'adaptation, Gestion du temps, Capacité d'analyse et de résolution de problèmes, Qualités relationnelles, Autonomie.	Téléphone, Modem, Télécopieur et fax, PAO et DAO, Réseaux.	Gestionnaire de bases de données, Traitement de texte, Gestionnaire des tâches, PAO et DAO, Réseaux.

Exercice 6 : faire la synthèse

Le télétravail chez IXA

Emplois concernés par ce projet :
- comptable
- secrétaire
- rédacteur

Qualités requises :
- autonomie
- capacité d'adaptation
- autodiscipline
- maîtrise des outils informatiques
- aptitude à gérer son temps

Avantages pour l'entreprise :
- meilleure productivité
- baisse des coûts immobiliers
- baisse des frais généraux
- meilleure motivation des salariés
- meilleures relations sociales

Contraintes pour l'entreprise :
- éloignement du management, du contrôle
- temps nécessaire à l'étude et à la mise en oeuvre
- coût direct de mise en place

Centre expérimental
d'étude de la
civilisation française
associé à l'Université
Paris-Sorbone.

Cours de Langue
et de
Civilisation Françaises
pour
étudiants étrangers

Toute l'année
Tous niveaux

Experimental center
for the study of
french civilization
associated to the
University
of Paris-Sorbonne

The Sorbonne
French Language
and
Civilisation Courses
for
foreign students

Throughout the year
All levels

Français des affaires - *Business French*

Préparation aux examens de la C.C.I.P. - toute l'année
+ session Français des affaires
3 semaines en juillet

Certificat pratique de Français Commercial & Economique
Certificat de Français Juridique
Diplôme supérieur de Français des Affaires
Diplôme approfondi de Français des Affaires

C.C.F. Sorbonne
47, rue des Ecoles, 75005 Paris
Tél : 33 (0) 1 40 46 22 11 - Fax : 33 (0) 1 40 46 32 29 - Internet http://www.fle.fr/sorbonne

Veuillez m'adresser gratuitement votre documentation sur les cours de langue française
Please send me free details of your french language courses

Nom .....
Name

Adresse .....
Address

Pays .....
Country

À partir de quel niveau en français peut-on enseigner le FOS ?

Le niveau de français requis pour commencer un enseignement-apprentissage de FOS, c'est-à-dire de la communication spécialisée propre à un domaine tel que les affaires, le droit ou la médecine, conçu en fonction des besoins de communication des apprenants, fait depuis longtemps l'objet de prises de positions opposées : certains affirment qu'il est tout à fait possible d'enseigner le FOS dès le niveau débutant complet ; d'autres, au contraire, soutiennent que les apprenants doivent au préalable avoir atteint au moins un niveau intermédiaire.

Cette question de faisabilité ou de non-faisabilité à partir du niveau zéro en français est extrêmement importante, car elle conditionne le coût, direct et indirect, d'une formation en FOS : une formation à la communication spécialisée dès le niveau débutant complet s'avère en effet beaucoup plus économique en temps qu'une formation qui doit commencer par le français général.

Pour tenter de répondre à cette question, nous examinerons dans un premier temps l'offre éditoriale, puis dans un deuxième temps les facteurs qui déterminent le degré de faisabilité d'un cours au niveau débutant complet, et nous verrons ensuite ce que cela implique par rapport aux demandes de formation en FOS. Nous présenterons enfin une solution de substitution lorsqu'un cours de FOS ne se révèle pas possible au niveau débutant.

Examen de l'offre éditoriale

L'examen de l'offre éditoriale en matière de méthodes considérées comme étant des méthodes de FOS montre que la majorité d'entre elles est destinée à des apprenants ayant déjà étudié le français général pendant 150 à 200 heures. Dans

l'ensemble, il existe très peu de méthodes destinées à des débutants complets (nous laissons de côté les ensembles didactiques qui s'apparentent à des compilations de documents authentiques structurées de façon plus ou moins rigoureuse selon un critère thématique, et non conçus en fonction de besoins de communication).

En ce qui concerne le français scientifique (FS), les deux seules méthodes destinées à des débutants complets dont nous ayons connaissance sont *Science et communication* (1987) et *Vers la science* (1994). On remarque que ces deux méthodes ont été réalisées sur commande, la première à la demande des autorités de l'éducation vietnamiennes, la seconde à celle des autorités thaïlandaises, et qu'elles ont toutes deux été publiées par des éditeurs institutionnels (Agence de Coopération Culturelle et Technique pour *Science et communication*, Ministère de l'éducation de Thaïlande pour *Vers la science*). Il n'existe pas d'offre dans le circuit commercial classique. Leur analyse révèle qu'elles visent l'acquisition d'une compétence de communication à orientation scientifique plutôt qu'une compétence de communication véritablement spécialisée. En effet, si les situations de communication font appel à un lexique légèrement spécialisé, elles ne permettent cependant pas à l'apprenant d'acquérir la maîtrise de la communication scientifique : compréhension d'articles ou d'ouvrages spécialisés, compréhension de cours ou de conférences, production de comptes rendus ou d'articles...

En français des affaires (FDA), l'offre éditoriale commerciale de méthodes destinées à des débutants existe. Elle est plus récente qu'en français scientifique : deux méthodes de type universaliste sont apparues au milieu des années 90.
L'examen de la méthode *Le français à grande vitesse–parlons affaires,* (1994, Hachette) révèle qu'elle permet de développer une compétence de communication qui concerne l'environnement quotidien des hommes et femmes d'affaires (l'hôtel, le restaurant, les trans-

ports...) plutôt qu'une compétence de communication spécialisée caractéristique du monde de l'entreprise.

Dans le cas de *Scénarios professionnels 1*, (1994, Clé International), on a affaire à un apprentissage de la communication spécialisée, mais la méthode n'est véritablement accessible qu'à des faux-débutants, ou à des débutants de langue maternelle romane.

En ce qui concerne le français de l'hôtellerie et du tourisme (FHT), l'offre éditoriale est restée inexistante jusqu'à la parution de *A votre service 1* (1999, General Book Depot, Delhi), une méthode destinée aux étudiants indiens des *Institutes of Hotel Management*, qui sont tous débutants complets en français. L'analyse de la méthode révèle dès les premières unités pédagogiques des objectifs et des contenus qui correspondent à l'enseignement/apprentissage d'une compétence de communication spécialisée. Les étudiants y apprennent ainsi à accueillir un client, gérer un problème de communication, attribuer une chambre...

Si l'on observe pour terminer l'offre **en français juridique (FJ), français des relations internationales (FRI) et français médical (FM),** on s'aperçoit que rien n'existe pour les publics de débutants ou faux-débutants, que ce soit dans l'édition commerciale, ou dans l'édition institutionnelle.

Les facteurs déterminant la faisabilité d'un cours de FOS pour des débutants

Deux facteurs déterminent la faisabilité d'un cours de FOS pour des débutants : d'une part la simplicité de la langue que les apprenants doivent maîtriser afin de comprendre ou produire des énoncés permettant une communication spécialisée ; d'autre part les capacités globales requises par les situations de communication.

La simplicité de la langue

Nous entendons par langue simple une langue qui fait appel à des phrases courtes composées par exemple d'une proposition indépendante et éventuellement d'une subordonnée, ces phrases pouvant parfois être reliées entre elles par des marques indiquant la nature de la relation : addition, restriction, cause... A contrario, une langue complexe est une langue qui fait appel à des phrases longues composées par exemple d'une proposition principale, de subordonnées, et d'incises, ces phrases étant le plus souvent reliées entre elles par des marques indiquant la nature de la relation.
La simplicité ou la complexité de la langue dépend globalement de deux facteurs : l'objet de la communication et le canal qu'elle emprunte.

L'objet de la communication : lorsqu'il s'agit de communiquer sur des topiques concrets et prévisibles pour réaliser des tâches simples et routinières, la langue utilisée tend à être simple, comme pour prendre un rendez-vous d'affaires par exemple. Par contre, lorsqu'il s'agit de communiquer sur des topiques abstraits, moins prévisibles, pour échanger des idées ou construire des connaissances, la langue utilisée tend à être complexe, comme pour expliquer les causes de la variation du cours de l'euro par exemple.
Le canal de communication : on trouve une langue simple plus fréquemment à l'oral qu'à l'écrit, pour des raisons de capacité limitée du cerveau à produire des énoncés cohérents de grande longueur.

Les capacités globales mises en jeu par la communication

La nature des capacités globales à développer (interaction orale, interaction écrite, production orale, production écrite, compréhension orale, compréhension écrite : typologie du Conseil de l'Europe) influe sur la complexité de l'apprentissage. Pour la plupart des apprenants, Il est plus facile d'acquérir des compétences de compréhension, dites « passives » (capacités de CO et CE), que des compétences de production, dites « actives » (capacités de IO, IE, PO, PE).

Le degré de faisabilité d'un cours dépend de la combinaison de ces deux facteurs : simplicité de la langue, et capacités globales mises en jeu dans la situation de communication, combinaison dans laquelle le premier joue un rôle prépondérant. En effet, si le cours vise uniquement une compétence de compréhension, mais que la langue utilisée dans la communication est complexe, sa faisabilité est plus que douteuse, comme dans le cas d'un cours dont le but serait de développer la compréhension de textes juridiques comme celui-ci : « *[le fournisseur d'accès] pourra résilier l'abonnement de plein droit et sans formalités judiciaires moyennant le respect d'un préavis minimum de huit jours si l'Abonné manque à ses obligations telles que définies dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation et d'une manière générale en cas de manquement à l'une des obligations prévues dans les présentes Conditions Générales d'utilisation, notamment et sans que cette liste ne soit exhaustive, en cas de manquement aux obligations relatives au contenu, aux messages, aux informations fournies par l'Abonné, en cas de violation de la vie privée, de diffamation ou d'insulte, en cas d'agissement visant à permettre la réception frauduleuse des services de [le fournisseur d'accès] ou en raison de tout acte de piratage, d'utilisation ou de tentative d'utilisation de données en violation des lois et règlements, notamment s'introduire dans un système informatique, en altérer le contenu ou commettre l'une quelconque des infractions réprimées par les articles 323-1 à 323-7 du Code Pénal (« hacking »).* »

Implications par rapport aux demandes de formation en FOS

On remarque que les demandes de formation les plus fréquentes concernent :

• **en FHT,** la formation de professionnels ou futurs professionnels qui doivent communiquer principalement à l'oral avec le public. Cette communication fait appel à une capacité (IO) et à l'emploi d'une langue simple. La faisabilité de ce type de cours pour des débutants complets est donc maximale.

• **en FDA,** soit la formation de professionnels qui doivent communiquer avec d'autres professionnels à l'oral et à l'écrit, soit la formation d'étudiants qui doivent communiquer avec des enseignants à l'oral et à l'écrit. Dans le premier cas, la communication fait appel à des capacités d'IO et d'IE principalement (de CE, CO, PE, PO dans une moindre mesure) et à l'emploi d'une langue relativement simple. La faisabilité de ce type de cours est proche de celle d'un cours de FHT. Dans le second cas, la communication fait appel à des capacités de CE, CO, PE, PO principalement (dans une moindre mesure d'IO et d'IE) et à l'emploi d'une langue plus complexe. La faisabilité de ce type de cours est minimale.

• **en FS, FM, FJ, FRI,** soit la formation de professionnels qui doivent communiquer à l'oral et à l'écrit avec d'autres professionnels, soit la formation d'étudiants qui doivent communiquer avec des enseignants à l'oral et à l'écrit. Cette communication fait appel, comme dans le second cas en FDA, à l'ensemble des capacités et à l'emploi d'une langue complexe. La faisabilité de ce type de cours pour des débutants complets est donc également minimale.

Une solution de substitution : les cours « à orientation spécialisée »

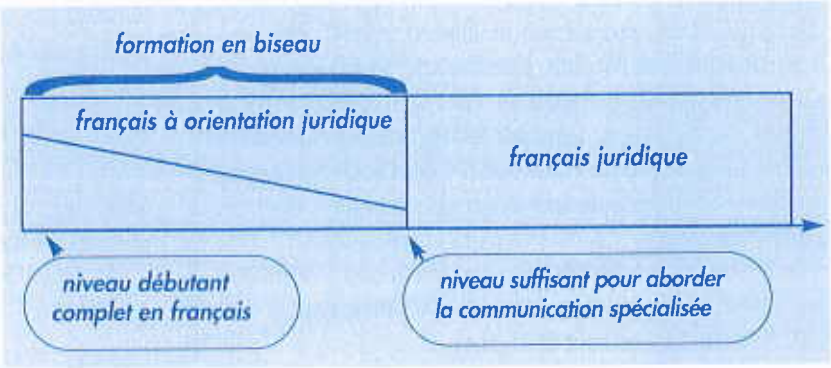
Lorsqu'un enseignement de FOS à partir du niveau débutant complet n'est pas possible, mais qu'il s'avère cependant souhaitable, pour motiver les apprenants, d'introduire le plus tôt possible un enseignement/apprentissage de la langue spécialisée, la solution peut résider dans un premier temps, et avant une formation en FOS proprement dit, dans l'adoption d'une formule de cours à « orientation spécialisée » Celle-ci consiste à introduire, parallèlement à l'enseignement/apprentissage du français général, une part de langue, essentiellement du lexique, à thématique spécialisée. La part de langue à thématique spécialisée peut être soit constante, soit variable. Lorsque la part de langue spécialisée va croissant, on parle alors de formation « en biseau » (la formule du « biseau » peut également s'appliquer à une formation en français général doublée d'une formation en FOS, mais dans ce cas on est en présence de deux formations distinctes).

Si la solution du cours « à orientation spécialisée » semble a priori séduisante, il ne faut toutefois pas la confondre avec un cours de FOS, c'est-à-dire un cours dont les objectifs et les contenus sont déterminés en fonction de besoins de communication spécialisée. En effet, dans un cours à orientation spécialisée, cette démarche stratégique n'existe pas. On ne fait que donner une extension spécialisée aux situations de communication présentes dans la méthode de français général : il s'agit d'une démarche tactique.

Dans le cas d'étudiants en droit ou de juristes débutants complets en français, une formation à orientation spécialisée pourra être conçue de la façon suivante. Prenons l'exemple de l'unité 1 d'une méthode de français général qui a pour objectif *être capable de (se) présenter.* Elle utilise pour cela un ou des dialogues, et probablement des documents du type carte de visite, qui sont le point de départ d'activités pédagogiques. Parallèlement à cette unité, dont il peut ne retenir qu'une partie des activités, l'enseignant crée un dossier complémentaire à thématique spécialisée contenant par exemple une fiche d'état civil française, un extrait d'acte de naissance, une liste des professions juridiques en France. Ces documents authentiques sont utilisés d'une part afin de faire produire des énoncés réalisant le savoir-faire langagier « (se) présenter » dans un contexte juridique (activité pédagogique communicative), et d'autre part afin de faire découvrir aux apprenants des documents utilisés dans le droit administratif français (activité de sensibilisation aux écrits spécialisés). Cette démarche peut être adoptée à chaque fois que les objectifs et les contenus de la méthode permettent une « extension » à thématique juridique.

Une fois que les apprenants ont acquis un niveau suffisant en français, ils passent à une formation en français juridique qui possède des objectifs et des contenus propres.■

Claude Le Ninan,
Bernadette Miroudot
CLA Besançon
Université de Franche-Comté



LA MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE, REVE OU CAUCHEMAR ?

Mardi, 16 heures, Patrice envoie un mél (courriel) à un site Web proposant des voyages. Six jours plus tard, il n'a toujours reçu aucune réponse. N'ayant pas réussi à obtenir la moindre précision, il décide de ne pas acheter le voyage qui, pourtant, l'intéressait. Pourquoi ? Parce qu'il se dit que, même si le site a pignon sur rue, la qualité du service n'est pas à la hauteur. Et sans doute n'achètera-t-il jamais de voyage sur ce site, à cause d'un simple mél (courriel) resté sans réponse.

Cette anecdote illustre la problématique posée à tous ceux qui offrent à leurs partenaires la possibilité de leur adresser des messages électroniques. Dès lors qu'ils leur donnent cette opportunité, ils doivent aussi se donner les moyens de répondre à ces messages.

La situation

Evolution de la technologie et des méthodes de travail oblige, les salariés échangent toujours plus de messages au cours d'une journée de travail. Aujourd'hui, les mels (courriels), représentent 50 % des échanges professionnels directs (les autres 50 % pour le téléphone).

En France, le volume des messages électroniques reçus et envoyés a presque doublé en un an. Pour les réseaux commerciaux spécialement, le mél (courriel) est devenu un outil incontournable de mercatique directe. Il permet, grâce aux renseignements fournis, de qualifier le client et de lui faire une offre totalement adaptée à son profil.

Le problème

Un rêve, mais aussi parfois un cauchemar, quand le flot devient un ras de marée.

Les entreprises ont à faire face à un flux de messages toujours plus important... avec des méthodes de traitement qui restent souvent archaïques. Mal préparées à un tel débordement, elles sont incapables de gérer convenablement autant de mels (courriels).

Au banc des accusés, les maniaques de la messagerie, enclins à inonder leurs collègues et amis de messages superflus. Résultat: beaucoup paniquent et finissent par négliger même les messages importants.

Ainsi, COCEDAL, une société de conseil, a testé 200 sites Internet, en faisant parvenir, à chaque site, 5 mels (courriels). Cette étude a révélé que seuls 14 % des sites répondaient à la totalité des messages, alors que 11 % restaient totalement muets. Selon une autre étude (TELEPERFORMANCE), le délai moyen de réponse à un mél (courriel), en France, était, en 2000, de 3,5 jours.

Plus déconcertant encore: un test du journal *Stratégies* montre que 62 % des entreprises du CAC 40[1] n'avaient toujours pas répondu au bout de 15 jours.

Les conséquences

Les conséquences d'un mauvais traitement des mels (courriels) sont loin d'être négligeables. Une absence - ou même un simple retard - de réponse peut nuire à l'image de marque et à la crédibilité de l'entreprise. Pis, elle peut provoquer la perte d'une vente dans le cas d'un site de commerce en ligne. Et puis négliger le traitement de ces messages, c'est se priver d'une source d'informations précieuses et gratuites pour affiner son offre.

Comment alors concevoir la gestion du courrier électronique de manière optimale, notamment en cas de flux abondants ?

Les solutions

Des solutions existent:

- Certaines entreprises optent pour la formation d'une équipe d'« e-opérateurs », chargés de répondre aux questions des internautes ou de transmettre les demandes les plus complexes aux personnes compétentes de l'entreprise.
- D'autres préfèrent externaliser leur messagerie, en faisant appel à des centres de réponses aux mels (courriels) (Web call centers), à l'image de ce qui se pratique déjà pour les standards téléphoniques.
- La solution qui semble susciter le plus d'intérêt réside dans l'utilisation de logiciels de traitement de mels (courriels). Concrètement les mels reçus sont analysés et décryptés sémantiquement par un logiciel en fonction de l'origine, de la destination, de l'objet et des mots-clés. Ce logiciel envoie automatiquement un mél (courriel) de réponse avec le renseignement demandé pour les requêtes les plus simples. Pour les demandes plus complexes, il route le mél (courriel) reçu vers la personne compétente.

  D'après les éditeurs de ces outils professionnels, l'automatisation permet d'obtenir d'importants gains de productivité et de traiter tous les courriers électroniques dans des délais raisonnables: de 6 heures à une journée.■

Michel Danilo

1- 40 grandes entreprises qui composent l'indice boursier français.

Les formations à distance : une école interactivement présente

• Les formations offertes en 2001 :

L'enseignement à distance est maintenant présent dans l'offre de la CCIP au travers de son site internet du Français des affaires et constitue un complément aux méthodes traditionnelles de formation.

• Public :

La formation à distance est destinée aux centres de préparation aux examens, aux institutions, aux individus ou à tous groupes constitués, qui souhaiteraient bénéficier d'une formation personnalisée, courte mais intensive en français des affaires et des professions.

Bien qu'elle s'adresse en priorité à des formateurs, la formation peut être également profitable à des étudiants intéressés par le domaine concerné, qui ne peuvent pas suivre un cours localement, et à condition qu'ils aient un niveau de langue leur permettant de comprendre les textes de documentation et le contenu des activités.

D1

Le tourisme

Unité 1 Les entreprises et les acteurs
Unité 2 Les produits
Unité 3 La communication professionnelle

• Description :

Initiation à l'environnement socio-économique, aux métiers et aux fonctions de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, en particulier celle de l'accueil. Application à la formation linguistique utile.

• Objectifs :

Ce module a pour objectif de fournir au formateur de français du tourisme, ou à l'apprenant qui le souhaite, les connaissances de base utiles pour comprendre dans quel contexte et dans quelles situations vont se dérouler les tâches communicatives, écrites et orales, ciblées par le Certificat de français du tourisme et de l'hôtellerie de la CCIP.

Il propose aux formateurs une vision synthétique de l'environnement socio-professionnel du tourisme, de manière à ce qu'ils puissent :

- Appréhender le contexte professionnel du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.
- Définir de manière efficace des situations de communication qui découlent de ce contexte et les adapter à un enseignement et une formation à visée professionnelle.
- Comprendre et sélectionner les paramètres d'une tâche professionnelle et en induire les compétences langagières à mettre en oeuvre.
- Concevoir les principes d'élaboration de directives claires pour l'accomplissement de tâches communicatives professionnelles à accomplir.
- Dégager les bases de l'élaboration d'un référentiel de tâches et de compétences.

• Contenu de la formation :

- Les entreprises et l'environnement socio-professionnel.
- Le marché du tourisme.
- Les besoins des métiers de l'accueil.
- Les documents et les outils de travail professionnels et langagiers.
- Les tâches à accomplir et les compétences langagières nécessaires.
- La présentation du Certificat de français du tourisme et de l'hôtellerie et sa préparation.

• A la fin de ce cours, vous devez être capable de :

- Mieux vous orienter dans l'organisation générale des métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.
- Maîtriser les bases de référence et les paramètres de toute situation de communication professionnelle, écrite ou orale, pertinentes pour le CFTH.
- Construire votre cours de langue à partir de concepts, de notions, de lexique spécialisé, de documents et d'outils professionnels.
- Proposer à vos apprenants des tâches langagières mieux ancrées dans la réalité professionnelle et celle du marché de l'emploi.

PREMIERE SESSION 2001 :

• Modalités d'inscription :

Consulter le site : **www.fda.ccip.fr**

Dates

avril 2001

Tuteur

Anne-Marie Calmy
www.fda.ccip.fr

Durée du module

120 heures

Durée de la mise en ligne

3 mois

Prix

3200 FF (488 €)

DRIIE-CCIP
28 rue de l'Abbé Grégoire
75279 PARIS Cedex 06
Tel : 01 49 54 28 67
Fax : 01 49 54 28 90
mcgalat@ccip.fr

Présentation des stages

25 au 29 juin

S1
COMPRENDRE LE MONDE DES AFFAIRES

Michel Danilo
Jean-Luc Penfornis

Acquérir les connaissances économiques et commerciales fondamentales permettant d'aborder l'enseignement du français des affaires et des professions.

Se familiariser avec des techniques pédagogiques adaptées à ce domaine.

3 950 FRF

S2
UTILISER LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION POUR ENSEIGNER ET APPRENDRE

Véronique Duveau Patureau
Véronique Vittet

Lire et écrire multimédia : utiliser texte, son, image, interactivité pour enseigner et faire apprendre le français. Utiliser divers logiciels pour le travail d'enseignant. Utiliser un navigateur.

4 980 FRF

25 juin au 6 juillet

S3
GÉRER UN ORGANISME CULTUREL DANS UN ENVIRONNEMENT INTERNATIONAL

Christian Meunier

S'initier au maniement de méthodes et outils qui faciliteront une meilleure insertion du responsable dans la fonction et la prise de décision indispensables au bon fonctionnement d'une organisation culturelle à l'étranger.

6 500 FRF

2 au 6 juillet

S4
PRATIQUES PÉDAGOGIQUES EN FRANÇAIS DES AFFAIRES ET DES PROFESSIONS

Isabelle Foltête

Présenter certains supports pédagogiques utilisés pour former au français des affaires ainsi que des savoir-faire professionnels.

3 950 FRF

S5
COMMENT PRÉPARER AUX EXAMENS DE LA CCIP : LE CFP ET LE DFA I

Béatrice Tauzin

Déterminer les objectifs d'apprentissage et les contenus pédagogiques pour mettre en place des programmes de cours.

3 950 FRF

S6
INTÉGRER LES NTIC DANS LES PRATIQUES PÉDAGOGIQUES

Véronique Duveau Patureau
Véronique Vittet

Distinguer outils ressources multimédia et pratiques pédagogiques utilisant le multimédia. Choisir et utiliser des outils et ressources multimédia en ligne et hors ligne pour l'enseignement du français. Elaborer des scénarios pédagogiques intégrant le multimédia pour l'enseignement du français.

4 980 FRF

S7
ENSEIGNER LE FRANÇAIS JURIDIQUE

Jean-Luc Penfornis

Acquérir les connaissances juridiques de base permettant d'aborder la didactique et l'enseignement du français juridique. Se sensibiliser à la linguistique et à la didactique du français juridique.

3 950 FRF

9 au 13 juillet

S8
ENSEIGNER A COMMUNIQUER EN MILIEU PROFESSIONNEL

Michel Danilo

Découvrir et maîtriser les outils linguistiques et les stratégies langagières de la communication professionnelle et de la négociation pour le cours de français des affaires et des professions.

3 950 FRF

S9
JEU, ÉTUDE DE CAS, SIMULATION

Laurence Bonnafous

Dynamiser le cours de français des affaires et faire vivre le monde de l'entreprise par l'étude de cas, le jeu de rôle et la simulation.

3 950 FRF

S10
ENSEIGNER LE FRANÇAIS DU TOURISME, DE L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION

Chantal Huang Dubois

Acquérir des connaissances sur les différentes entreprises de tourisme et leurs besoins, et les transférer en pratiques pédagogiques pour l'enseignement du français à visée professionnelle.

3 950 FRF

S11
CRÉER DES OUTILS PÉDAGOGIQUES ET DES DISPOSITIFS DE FORMATION UTILISANT LES NTIC

Véronique Duveau Patureau
Véronique Vittert

Concevoir et réaliser la maquette d'outils pédagogiques interactifs pour l'apprentissage autonome du français.

4 980 FRF

16 au 20 juillet

S12
NOUVELLES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION APPLIQUÉES À L'ENSEIGNEMENT DU FDA

Nicole Minnick

Stage très pratique dont l'objectif principal sera d'utiliser les NTE pour construire un cours de français des affaires et des professions sur le Web. Les compétences ainsi acquises permettront de créer un dispositif d'enseignement à distance.

4 980 FRF

S13
STAGE EN ENTREPRISE

Marie-Josée Bachmann

Observer en direct la réalité professionnelle, échanger des expériences et utiliser les acquis pour enseigner.

Tarif inclus dans un parcours

DRIIE-CCIP
28 rue de l'Abbé Grégoire
75 279 PARIS Cedex 06
Tel : 01 49 54 28 67
Fax : 01 49 54 28 90
mcgalat@ccip.fr

Université d'été 2001 - 25 juin au 20 juillet 2001

Présentation des ateliers

2,3 et 4 juillet

FORMER A L'UNION EUROPEENNE DANS LE COURS DE FRANÇAIS
Laurence Bonnafous
Actualiser ses connaissances sur l'Union Européenne. Découvrir des outils pédagogiques et s'entraîner à leur manipulation pour les transférer dans la situation d'enseignement.
2 800 FRF
Voyage Bruxelles inclus
A1

5 et 6 juillet

LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE EN FDA
Laurence Bonnafous
Identifier l'impact des cultures dans les relations professionnelles. Repérer les ressources et les obstacles. S'entraîner à travailler en situation interculturelle.
1 900 FRF
A2

9 et 10 juillet

LA MERCATIQUE
Denis Petit
Connaître les techniques de base de la mercatique afin de les appliquer au développement des activités d'un centre d'enseignement du français.
1 900 FRF
A3

INFORMATION ÉCONOMIQUE
Danièle Cavalieri
S'entraîner à la recherche, la sélection, l'exploitation de l'information économique en particulier les données chiffrées.
1 900 FRF
A4

11 et 12 juillet

FORMATION DE QUALITÉ ET ÉVALUATION DES ACTIONS DE FORMATION
Véronique Vittet
Distinguer les différents types d'évaluation. Organiser et conduire l'évaluation d'un dispositif de formation ou d'une action de formation. Créer des outils d'investigation en ligne ou hors ligne.
1 900 FRF
A5

ACTUALITÉ ÉCONOMIQUE
Danièle Cavalieri
Présenter l'actualité économique française récente en la replaçant dans le contexte européen et mondial.
1 900 FRF
A6

16 et 17 juillet

UTILISER UN DOCUMENT ÉCONOMIQUE AUTHENTIQUE EN FDA
Geneviève Coudurier
Rendre attrayante la lecture d'un texte économique. Comment faire du texte le pivot d'un jeu de rôle? Comment amener les apprenants à devenir les acteurs du texte, à jouer les situations qui peuvent en découler.
1 900 FRF
A7

INTERNET
Véronique Vittet
Naviguer, communiquer et rechercher de l'information sur l'Internet. Mettre en place des pratiques pédagogiques utilisant l'Internet.
1 900 FRF
A8

ÉVALUATION ET CERTIFICATIONS DE LA CCIP
Jean-Luc Penfornis
A partir des nouvelles certifications de la CCIP, apporter aux participants des méthodes d'analyse et de critique des différents outils d'évaluation ainsi qu'un certain savoir-faire dans la construction de tests pour le français des affaires et des professions.
1 900 FRF
A9

18 et 19 juillet

ORGANISER DES ACTIVITES D'ENTRAINEMENT AU TEST D'EVALUATION DE FRANÇAIS (TEF)
Mickaël Balcon
Permettre aux prescripteurs, enseignants et formateurs, d'organiser des activités pédagogiques d'entraînement liées aux épreuves du TEF et de les intégrer dans le cours de FLE.
1 900 FRF
A10

CULTURE D'ENTREPRISE, CULTURE ET ENTREPRISE
Philippe Brochard
Contrairement à une idée trop souvent répandue, il n'y a pas deux façons d'employer le français. La culture est intimement liée à la vie de l'entreprise, elle transparaît partout. La vie professionnelle repose à long terme sur la culture d'entreprise. Ces deux points de convergence seront étudiés dans cet atelier.
1 900 FRF
A11

ÉVALUATION ET CERTIFICATIONS DE LA CCIP
Jean-Luc Penfornis
A partir des nouvelles certifications de la CCIP, apporter aux participants des méthodes d'analyse et de critique des différents outils d'évaluation ainsi qu'un certain savoir-faire dans la construction de tests pour le français des affaires et des professions.
1 900 FRF
A12

MULTIMEDIA
Véronique Vittet
Utiliser un outil de PAO, présentation assistée par ordinateur, pour produire des documents pédagogiques.
1 900 FRF
A13

Forte du succès du Test d'Évaluation de Français (TEF), la Direction des Relations Internationales de l'Enseignement publie en collaboration avec Hachette-FLE, un ouvrage d'entraînement aux épreuves du test.

Le test

Le TEF est un test international d'évaluation de français général qui se compose de 5 épreuves : 3 épreuves obligatoires se présentant sous la forme de questions à choix multiple (compréhension écrite, compréhension orale et lexique/structure) et 2 épreuves facultatives (expression orale et expression écrite).

Le TEF permet :

- de vérifier le niveau de français des étudiants désireux de s'inscrire dans une formation spécifique, notamment dans un établissement d'enseignement supérieur ;
- de sélectionner éventuellement les étudiants disposant d'un niveau suffisant de français à l'entrée d'un programme d'échanges, ou de les placer dans des groupes de niveau et leur délivrer un enseignement de français adéquat ;
- de vérifier la progression de leur apprentissage ;
- de valider une formation linguistique et d'offrir à ces étudiants la possibilité de présenter à un responsable de formation ou à un employeur éventuel, en plus du diplôme délivré par une institution, une attestation de niveau en français reconnue internationalement ;
- de sélectionner objectivement, au sein d'une entreprise, des personnes disposant d'un niveau suffisant de français ;
- d'offrir aux collaborateurs actuels de cette entreprise la possibilité de prétendre à un poste particulier ou à une promotion interne à l'aide d'une attestation de niveau en français reconnue internationalement ;
- d'évaluer rapidement le personnel de cette entreprise susceptible de devoir suivre une formation en langue française.

L'ouvrage

L'ouvrage d'entraînement répond à une demande des prescripteurs et des utilisateurs : présenter les épreuves de manière concrète et progressive d'une part et proposer des tests « grandeur nature » d'autre part.

Quatre parties composent l'ouvrage :

- « LE TEF » présente les caractéristiques du Test d'Evaluation de Français : sa structure, le détail de ses épreuves, ses modalités d'inscription, etc.
- « L'ENTRAINEMENT » propose une série de documents écrits (articles de presse, faire-part, graphiques etc.) et de documents sonores (messages téléphoniques, informations radiophoniques, etc) que l'on retrouve dans le TEF ; cette partie permet de s'entraîner à la compréhension du français écrit et du français parlé et de se familiariser avec les consignes et les questions du TEF. Les exercices sont accompagnés de conseils pédagogiques.
- « LES TESTS » offrent deux modèles d'épreuves présentées aux candidats le jour de l'examen (tests blancs) ; afin de permettre aux utilisateurs de l'ouvrage de « jouer le jeu », des fiches de réponses (fiche identique à celle proposée le jour du test) sont insérées pour répondre aux questions des épreuves obligatoires.
- « L'AUTO-EVALUATION » permet d'obtenir une première évaluation de son niveau de français grâce à la grille de niveaux établie en correspondance avec le Cadre européen commun de référence du Conseil de l'Europe.

Pour toutes les activités de compréhension orale, l'ouvrage est accompagné de deux cassettes audio sur lesquelles se trouvent les exercices d'entraînement et la partie orale des tests. La transcription des enregistrements ainsi que les corrigés des exercices et des tests sont regroupés en annexe, en fin d'ouvrage. Un index des types d'exercices permet de travailler à son rythme en fonction des objectifs fixés.

Cet ouvrage se veut un outil pratique tant pour les futurs candidats que pour les enseignants qui souhaiteraient organiser des activités liées au TEF. ■

Contacts :

esoyer@ccip.fr
ytessaro@hachette-livre.fr

Le TEF, c'est un test...

...c'est aussi UN OUVRAGE !

- pour s'informer
- pour s'entraîner
- pour s'auto-évaluer

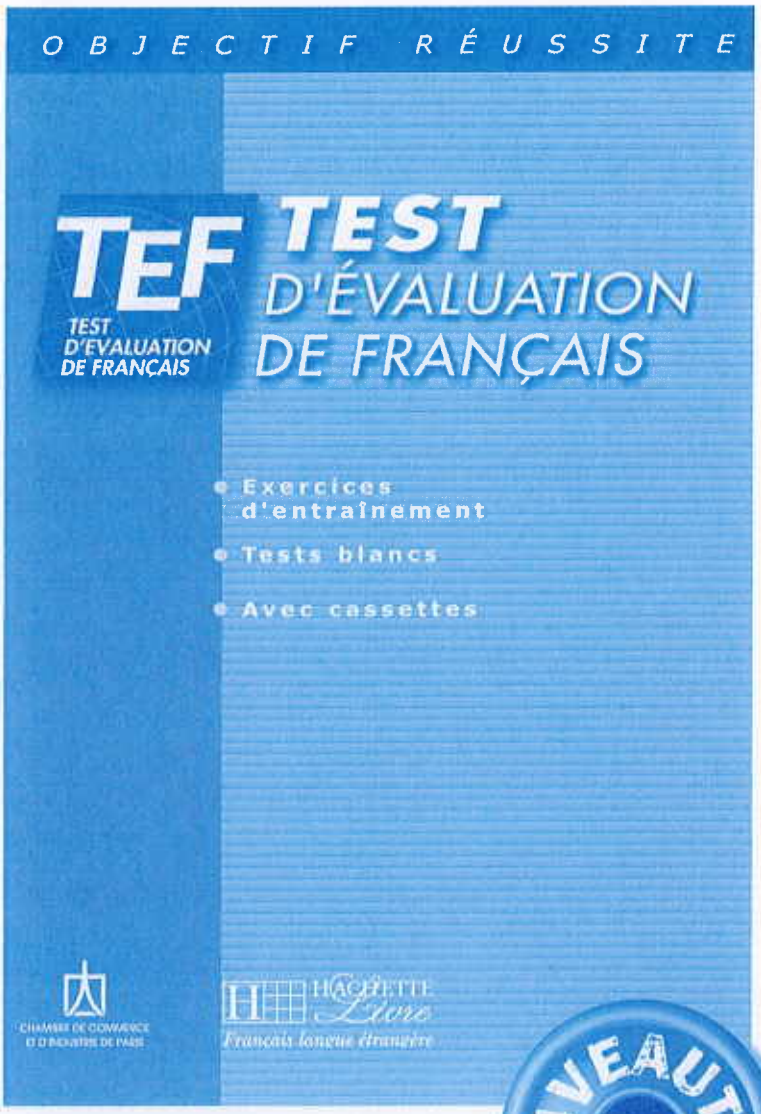
L'ouvrage comporte quatre parties :

- Une **présentation** brève du TEF.
- Un **entraînement** aux épreuves obligatoires de *compréhension écrite et de compréhension orale*, avec des conseils pédagogiques, des exercices et des QCM tirés des tests.
- Deux **tests** blancs complets.
- Des éléments d'**auto-évaluation** pour situer son niveau sur une grille de compétences.

En fin d'ouvrage :

- Les **corrigés** des exercices et des tests blancs
- Les **transcriptions** des enregistrements
- Un **index** des types d'exercices
- Des **fiches de réponses** pour réaliser les tests blancs.

Avec 2 cassettes audio



CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE PARIS

Français langue étrangère

58, rue Jean-Bleuzen, 92170 Vanves - France

Rejoignez gratuitement le Club Hachette FLE sur Internet :
www.fle.hachette-livre.fr

PENSION DE FAMILLE à PARIS

Au Palais Gourmand

Au cœur du 6e arrondissement, près de la CCIP, du jardin du Luxembourg et du Quartier Latin, la Pension de famille - AU PALAIS GOURMAND - vous invite à venir déguster ses repas très variés en cuisine traditionnelle, profiter du confort de ses chambres pour 1, 2 ou 3 personnes avec réfrigérateur et ligne de téléphone directe.

L'accueil chaleureux et l'écoute sont au service de la clientèle, vous vous sentirez chez vous.

Prix à la journée en demi-pension :

- pour une personne : de 205 FRF à 395 FRF TTC
- deux personnes : de 442 FRF à 495 FRF TTC

Métro : *Notre-Dame-des-Champs, Vavin, Montparnasse*

Bus *82, 68, 58, 83, 89, 91, 94 et 95*

« Au Palais Gourmand »

120, bd Raspail - 75006 Paris

Tél. 01 45 48 24 15 - 01 42 22 87 64 - Fax 01 42 22 33 41

www : AUPALAISGOURMAND.COM

E-mail : AUPALAISGOURMAND@NOOS.FR

Centre Universitaire d'Etudes Françaises

Université Stendhal - Grenoble 3

COURS

- Cours intensifs de langue française
- Cours semi-intensifs de langue française
- Cours de langue et de culture françaises
- Cours intensifs de français spécialisé en droit, économie et sciences
- Préparation aux examens de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris
- Programme de formation pour enseignants de Français Langue Etrangère

EXAMENS

Diplômes nationaux :

- Diplôme d'études en langue française DELF
- Diplôme approfondi d'études en langue française DALF

Diplômes d'université :

- Certificat pratique de langue française 1er degré
- Diplôme d'études françaises 2ème degré
- Diplôme supérieur d'études françaises 3ème degré
- Diplôme supérieur d'aptitude à l'enseignement du Français Langue Etrangère DSA

Diplômes de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP) :

- Certificat de français du tourisme et de l'hôtellerie CFTH
- Certificat pratique de français commercial et économique CPFCE
- Diplôme supérieur de français des affaires DSFA
- Certificat de français juridique CFJ

Université Stendhal-Grenoble 3 – CUEF (PC) BP 25 - 38040 Grenoble cedex 9 France
tél. (33)476824327 ou (33)476824370 - fax : (33)476824115 ou (33)476824390
E-mail : Aliette.Faure@u-grenoble3.fr - Internet : http://www.u-grenoble3.fr/stendhal/

▶ iMEF

ÉTUDES FRANÇAISES À MONTPELLIER 2001

COURS À L'ANNÉE
Français général. Préparation aux études universitaires. DELF/DALF.

FRANÇAIS DE LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Sessions année/été.

PROGRAMMES SUR MESURE
Formations spécifiques pour individuels et groupes.

COURS D'ÉTÉ
Langue et civilisation
Juin - Juillet
Août - Septembre.

STAGES POUR PROFESSEURS ET FORMATEURS
Langue, didactique et méthodologie.
Nouvelles technologies.
Ingénierie éducative.
Autoformation.
Janvier - Février - Avril
Juillet - Août.

ACTIVITÉS CULTURELLES ET HÉBERGEMENT

L'IMEF est opérateur de formation pour le compte d'organismes publics et privés: ministère des Affaires étrangères, ministère de l'Education nationale, CNOUS, Agence universitaire de la Francophonie, EGIDE, Agence EduFrance.

▶ iMEF
Espace Universitaire
Albert Camus
17bis, avenue du
Professeur Grasset
34093 Montpellier
cedex 5
Tél. : 33 – 467 91 7000
Fax : 33 – 467 91 7001
imef@fle.fr

www.imef.fr

ECONOMIE

Déchiffrer les grands auteurs de l'économie et de la sociologie - Tome 1 : Les Fondateurs

D. Clerc, Editions Syros, 2000, 204 p., 98 FF, 14,94 €

Denis Clerc, fondateur du *mensuel Alternatives économiques*, vient de rééditer le tome 1 de l'ouvrage *Déchiffrer les grands auteurs de l'économie et de la sociologie*. Sont réunis en un seul volume les auteurs essentiels au fondement de la pensée économique et sociologique moderne. L'œuvre de chacun est étudiée et replacée dans son contexte historique, mais aussi dans une perspective d'évolution. Cet ouvrage est un outil indispensable pour les lycéens et les étudiants en économie et pour tous ceux qui veulent aujourd'hui comprendre la réflexion économique et sociologique.

Editions Syros, 9 bis, rue Abel Hovelacque, 75013 Paris
Tél. 01 44 08 84 22 – Télécopie : 01 44 08 84 17.

L'économie française à l'aube du XXIe siècle

T. Guillaume, Economica, 528 p., 198 FF, 30,18 €

Dans ce livre sont proposées 112 fiches synthétiques portant chacune sur un sujet économique d'actualité et couvrant l'ensemble des politiques structurelles. L'auteur a participé, au sein de l'administration française, à la préparation de nombreuses décisions de politique économique prises au cours de ces dernières années.

Economica, 56 ter, Place St Charles, 75015 Paris
Tél. 01 45 78 34 54 – Télécopie : 01 45 75 05 67.

FRANÇAIS DES AFFAIRES

Pour parler affaires

M. Mitchell, Chancerel International Publishers Ltd, avril 2001 livre de l'étudiant : 208 p., 20 € ; livre d'activités : 88 p.,11€ ; 2 cassettes audio ou CD (collectifs), 34€ ; 1 cassette ou CD (individuels), 12€.

Ce manuel s'adresse à tout apprenant faux débutant qui souhaite apprendre à communiquer, à l'écrit comme à l'oral, dans les multiples situations de la vie quotidienne en entreprise. Chacune de ces situations est illustrée par des documents authentiques en couleur collectés auprès d'une centaine d'entreprises françaises.

Ce manuel est constitué des 10 modules thématiques suivants : se présenter, présenter son entreprise et ses produits ; répondre au téléphone, laisser des messages sur répondeur, envoyer des méls ; accueillir un client dans son entreprise ; prendre une commande ; organiser une livraison ; lire une facture, faire des réclamations, rédiger des lettres de relance ; poser sa candidature, passer des entretiens d'embauche, nouer des contacts avec ses collègues ; préparer un salon professionnel, organiser un voyage d'affaires ; présenter ses produits dans un salon, rechercher un agent ou un distributeur ; fidéliser ses clients, prospecter, lancer de nouveaux produits sur le marché.

Ce manuel comprend des exercices variés ; des modèles de dialogues à réutiliser ; des points de grammaire exemplifiés ; des conseils pratiques sur la manière de faire des affaires ; des activités guidées sur Internet ; des pages sur l'actualité socio-économique (introduction de l'euro, e-commerce, réduction du temps de travail,...). En fin d'ouvrage viennent s'ajouter des jeux de rôle supplémentaires, la transcription des enregistrements du CD ou de la cassette, une grammaire synthétique, un lexique bilingue et un index détaillé.

Ce manuel de l'étudiant est accompagné d'un livre d'activités comportant des exercices pour s'entraîner de façon autonome et des bilans pour faire le point.

Le site Internet de l'ouvrage **www.pourparleraffaires.com** est un véritable outil pédagogique de recyclage des connaissances. L'apprenant s'entraîne de manière interactive : il cherche les coordonnées d'une entreprise, il passe des commandes et il organise une rencontre professionnelle en ligne. Ce site propose : une présentation de la méthode, des exercices autocorrectifs pour chaque module, des formules pour écrire des lettres commerciales types, les corrigés des exercices du livre de l'étudiant, un dictionnaire du français commercial multilingue de 2500 mots (français, anglais, allemand, espagnol, italien, suédois, finnois et néerlandais) et des exercices d'interprétation/de traduction (Dites-le en français !) pour chacun des points de langue abordés dans le livre de l'étudiant, également disponible en plusieurs langues. Vous trouverez également, sur le site Internet de l'ouvrage, le guide du professeur et des liens avec d'autres sites.

Cette méthode peut vous aider à préparer les certifications de français des affaires de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris. En effet, de nombreux tests ont été conçus sur le modèle de ceux des examens de la CCIP.

Editions : Chancerel International Publishers Ltd,
120 Long Acre, London WC2E 9ST,
Tél. + 44 20 7240 2811 - Télécopie : + 44 20 7836 4186
Mél : Chancerel@Chancerel.com
Site Internet : www.chancerel.com

AGENDA

• COLLOQUE INTERNATIONAL DE LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES PROFESSEURS DE FRANÇAIS (FIPF)

Paris, 28 - 29 juin 2001

Ce Congrès, qui réunira une centaine de professeurs de français, se déroulera pour la deuxième année consécutive à Paris et aura pour thème principal « *Le français dans les activités économiques et politiques* » Au cours de cette manifestation, de nombreux ateliers seront organisés autour des domaines suivants : l'enseignement du français dans l'entreprise, sa pédagogie, ses spécificités ; le français du tourisme ; le français des sciences et des technologies ; les organisations internationales ; la traduction, sa problématique et ses nouveaux outils ; le rôle des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Ce colloque a pour objectif de faire découvrir aux enseignants de FLE ce que l'enseignement du français sur objectifs spécifiques peut apporter à l'enseignement général. Il permettra également aux professionnels de l'enseignement du français langue étrangère et aux acteurs de l'entreprise de se rencontrer. Les formateurs, chercheurs en français langue étrangère auront l'occasion d'échanger leurs points de vue sur les outils, les pratiques dans l'enseignement du français de spécialité. La CCIP participera à cette manifestation. Michel Danilo interviendra, le 29 juin à 9 h 30, au cours d'une table ronde sur le thème « *Evaluation et motivation* ». Chantal Dubois Huang animera, le 29 juin à 14 h, un atelier sur le thème « *Métiers du tourisme, contenus de formation et évaluation* ».

Lieu du colloque et renseignements :
C.I.E.P., 1, avenue Léon Journault, 92318 Sèvres Cedex.
Tél. + 33 01 46 26 53 16 - Fax : + 33 01 46 26 81 69
Mél. : fipf@artinternet.fr - **Site web :** http://www.fipf.com

• SEDIFRALE XII

Brésil, Rio de Janeiro, 3 - 7 juin 2001

« *Mondialisation et Humanisme : les enjeux du français* » sera le thème des SEDRIFALE de cette année. Ce congrès s'articulera autour de trois axes : politiques linguistiques, stratégies didactiques et discours et cultures. Guilhène Maratier-Decléty, Directeur des Relations Internationales de l'Enseignement de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris y participera et présentera le TEF (le test d'évaluation de français) ainsi que les nouveaux examens de français des affaires.

Pour tout renseignement :
Mél. : apferj@maisondefrance.org.br
Site Internet : http://www.sedifralerio.org.br

• LES OLYMPIADES DU FRANÇAIS

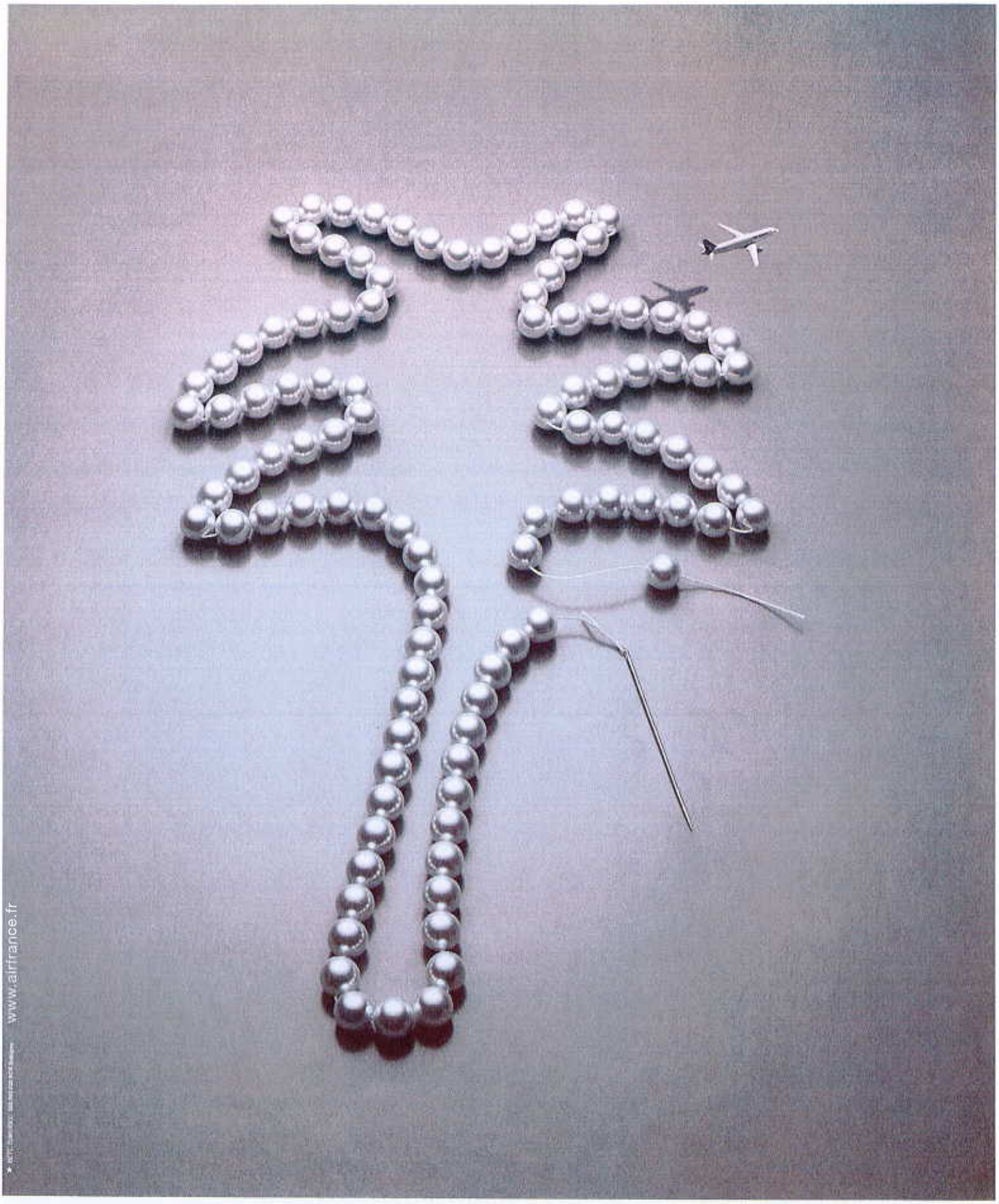
Liban, Beyrouth, fin octobre 2001

Le concours de français « *La Tour Eiffel* », lancé en 1988 par le Centre Universitaire de Limbourg, donne un regain d'énergie à l'enseignement du français dans les classes du secondaire néerlandophone. Ce concours consistait principalement en une épreuve de sélection à l'aide de 100 questions. En 1998, 2700 questions sont mises sur Internet. Aujourd'hui, les organisateurs ont étendu cette expérience aux jeunes et adultes du monde entier pour motiver les apprenants et leur faire pratiquer le français de manière ludique.

Pour tout renseignement :
Philippe Gilliéron, 3, rue Saint-Hyacinthe, 75001 Paris
Tél. 33 (0) 1 44 50 14 46
Méls : phgconsu@club-internet.fr ; willy.clijsters@luc.ac.be
Site Internet :
http///www.vlaanderen.be/tourdufrançais

Directeur de la publication : *Jean-Daniel Marzolf*
Directeur de la rédaction : *Guilhène Maratier-Decléty*
Directeur adjoint de la rédaction : *Guy Scheidt*
Comité de rédaction : *Maïté Bagarry, Michel Danilo (rédacteur en chef)*
Comité de rédaction international : Jean BINON (Belgique), Hervé de FONTENAY (Canada), Cécile DESOUTTER (Italie), Claude LE NINAN (France), Steven LOUGHRIN-SACCO (USA), Dominique MARKEY (Belgique), Dario PAGEL (Brésil), Franz SCHNEIDER (Allemagne), Roger THOMET (Suisse)
Édition, diffusion, publicité : *Emmanuel Soyer*
Mise en page (PAO) et impression : *Imprimerie EPL/ESCP-EAP - Nadine Louchart*
Ont collaboré à ce numéro : *Pascal Dupeux, Claude le Ninan, Catherine Metton, Bernadette Miroudot, Annie Monnerie-Goarin, Franck Roméro.*
Illustrations : *Nicolas Spinga*

Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris
Direction des Relations Internationales/Enseignement
28, rue de l'Abbé Grégoire 75279 Paris Cedex 06
Rédaction : (33-1) 49 54 28 58 - Télécopie : (33-1) 49 54 28 90
Mél : mdanilo@ccip.fr
Abonnements : (33-1) 49 54 17 53
Mél : mcastor@ccip.fr
Dépôt légal : avril 2001 - N° ISSN 1281-1157



Nouveau programme Fréquence Plus.

Accumulez des miles sans limite de temps et partez pour la destination de vos rêves.

Avec le nouveau programme Fréquence Plus, les porteurs de carte peuvent prolonger à volonté la validité de leurs miles.
Il leur suffit pour cela de voyager sur Air France au moins une fois tous les trois ans. Renseignez-vous dans votre agence de voyages ou votre agence Air France.

AIR FRANCE

faire du ciel le plus bel endroit de la terre

Faites venir à vous tous les livres en français.

Tous les livres,
même les introuvables,
directement chez vous :
400 000 références de livres neufs,
tous les livres disponibles en France!
Un catalogue unique de 450 000 livres
anciens ou épuisés. Des milliers
de revues et de journaux épuisés.
La recherche gratuite de livres anciens
ou épuisés.
Toute l'actualité du livre francophone,
les sélections thématiques,
la Bibliothèque de la Francophonie...

Chapitre.com est partenaire de l'Alliance Française, de la Fédération Internationale des Professeurs de Français et de l'Union des Français de l'Etranger.

www.chapitre.com
tél : 33 (0)1 55 33 60 60
fax : 33 (0)1 55 33 60 61
e-mail : libraire@chapitre.com

chapitre.com
LIBRAIRE SUR INTERNET