Points Communs

La revue du français à visée professionnelle

N°30 janvier 2007

ENTRETIEN

La Bulgarie, vieille nation d'Europe, apporte une riche identité, millénaire, fondée sur sa longue histoire
Yves Saint-Geours

RECHERCHE EN DIDACTIQUE DU FOS ET DE L'ÉVALUATION

Enseigner le français scientifique à des débutants
Françoise Olmo Cazevieille

Le français des relations européennes pour niveaux A1 et A2
Laurence Riehl

PAGES DES AFFAIRES

Emplois non pourvus en Ile-de-France : la CCIP propose des solutions
Anne-Laure Koning

NOUVEAUTÉS ÉDITION

DOSSIER PÉDAGOGIQUE

Hôtellerie : un accueil à la française

Frédérique Paugam

8 € Direction des Relations Internationales / Enseignement

Chambre de commerce et d'industrie de Paris

HEC PARIS
WWW.hec.edu

ESCP-EAP
LONDON PARIS BERLIN MADRID TORINO
European School of Management
WWW.escp-eap.net

Deux programmes d'excellence
dans deux Grandes Écoles de Management

ESCP-EAP Master / Grande École

HEC MSc in Management

EQUIS ACCREDITED
Accredited by Association of MBAs

CONCOURS D'ADMISSION : WWW.SAI.CCIP.FR

Direction des relations internationales de l'enseignement
Admissions internationales
28, rue de l'Abbé Grégoire - 75279 Paris cedex 06 - France - Tél. : + 33 1 49 54 29 92 - Fax : + 33 1 49 54 28 70
int.promoedu@ccip.fr

des écoles de la **Chambre de commerce et d'industrie de Paris**

ÉDITO

La parution du nouveau numéro de Points Communs est tout d'abord pour moi l'occasion de vous présenter mes meilleurs vœux pour l'année 2007 et de vous remercier de votre fidélité. Vous êtes de plus en plus nombreux à rejoindre le rang des lecteurs de cette revue dont le nombre d'abonnés a doublé durant l'année 2006 et nous en sommes très heureux.

Permettez-moi tout d'abord de vous livrer quelques informations :

Les dates de la 34ème université d'été ont été fixées : nous aurons le plaisir de vous accueillir du 9 au 27 juillet 2007. Une vingtaine de stages vous sont proposés, consacrés à six domaines professionnels et à différentes techniques d'animation pédagogique en FOS. Vous pouvez dès à présent consulter le programme sur le site www.ccip.fda.fr

Un dixième diplôme, le Certificat de français professionnel, 1er degré (CFP1), a été lancé et permet à présent la validation de compétences en français professionnel dès le niveau A2 du cadre européen commun de référence pour les langues. Il s'adresse notamment aux publics des filières professionnelles et aux adultes en situation de travail qui souhaitent obtenir un diplôme officiel dès 150 heures d'apprentissage.

Ce numéro 30 de Points Communs est d'ailleurs largement consacré à l'enseignement du FOS aux publics débutants.

Mais avant d'évoquer les auteurs, je tiens tout d'abord à remercier vivement Son Excellence, Monsieur Yves Saint-Geours, Ambassadeur de France en Bulgarie, pour l'entretien qu'il nous a accordé à l'occasion de la récente entrée de la Bulgarie dans l'Union européenne.

Dans la rubrique Recherche en didactique du FOS et de l'évaluation, Françoise Olmo-Cazevieille, enseignant-chercheur à l'Université Technique de Valence, revient sur ses expériences dans le domaine de l'enseignement du français scientifique aux étudiants espagnols débutants ; Laurence Riehl, formatrice à l'Institut français de Vienne et co-auteur de la récente méthode « Objectif Diplomatie », nous fait part de son expertise concernant l'enseignement du français des relations européennes et internationales.

Le dossier pédagogique que nous publions a été réalisé par Frédérique Paugam dans le cadre de la deuxième promotion du Diplôme de didactique du français sur objectif spécifique (DDIFOS). Il expose un parcours d'apprentissage en français de l'hôtellerie, centré sur les activités d'accueil.

Pour la page des affaires, Anne-Laure Koning, Chef de projets à l'Observatoire de la formation, des emplois et des métiers (OFEM), nous apporte une synthèse et des éclairages intéressants sur les secteurs d'activités où l'offre d'emploi est supérieure à la demande en région Ile-de-France.

Enfin, les pages de ce numéro sont agrémentées de quelques clins d'œil du dessinateur Eugène Collilieux, connu notamment pour ses interventions régulières dans le Français dans le Monde.

En remerciant chaleureusement les auteurs de ces différentes contributions, je vous transmets encore tous mes vœux pour cette année nouvelle et vous donne rendez-vous au prochain numéro de Points Communs.

Guilhène Maratier-Decléty

Directeur des relations internationales de l'enseignement
Adjoint au directeur de l'enseignement

SOMMAIRE

ENTRETIEN ..... P. 4 - 6

La Bulgarie, vieille nation d'Europe, apporte une riche identité, millénaire, fondée sur sa longue histoire
Yves Saint-Geours

RECHERCHE EN DIDACTIQUE DU FOS ET DE L'ÉVALUATION ..... P. 7 - 14

Enseigner le français scientifique à des débutants
Françoise Olmo Cazevieille

Le français des relations européennes pour niveaux A1 et A2
Laurence Riehl

DOSSIER PÉDAGOGIQUE ..... P. 15 - 29

Hôtellerie : un accueil à la française
Frédérique Paugam

NOUVEAUTÉS ÉDITION ..... P. 30

APPEL À COMMUNICATIONS ..... P. 31

EN DIRECT DE LA DRI/E ..... P. 32

PAGES DES AFFAIRES ..... P. 33-35

Emplois non pourvus en Ile-de-France : la CCIP propose des solutions
Anne-Laure Koning

BULLETIN D'ABONNEMENT ..... P. 37

AGENDA ..... P. 38

Yves Saint-Geours
Ambassadeur de France en Bulgarie

La Bulgarie, vieille nation d'Europe, apporte une riche identité, millénaire, fondée sur sa longue histoire

Monsieur l'Ambassadeur, à la veille de l'entrée de la Bulgarie dans l'Europe, comment se construisent les relations franco-bulgares au sein de l'Europe ?

Il s'agit d'un travail quotidien à plusieurs niveaux qui s'est concrétisé ces derniers mois par des résultats très significatifs.

Au plan politique, la fin de l'année 2006 a été marquée par un nombre de rencontres importantes, qui attestent de la vitalité des relations bilatérales : rencontre entre les présidents Chirac et Parvanov à Bucarest à l'occasion du Sommet de la francophonie fin septembre, déplacement du Premier ministre bulgare M. Stanichev à Paris à la mi-octobre, venue à Sofia fin novembre et début décembre de la ministre française déléguée aux Affaires européennes, Madame Colonna, plusieurs visites de parlementaires...

En matière économique, la vitalité des échanges est à signaler et leur progression est constante. Les échanges bilatéraux ont progressé de près de 20% au cours de 2006 pour l'ensemble des secteurs.

Au plan culturel, les relations se construisent autour d'une dynamique forte : la diversité culturelle soutenue par la commune appartenance à la francophonie, que la France a entre autres pour mission d'entretenir et de développer en Bulgarie.

La finalité des échanges dans tous ces domaines est pour la France de faire de la Bulgarie, dans l'Union européenne de demain, un partenaire avec lequel elle partage un grand nombre d'options sur des questions de première importance notamment pour les grandes politiques de l'Union (en matière nucléaire, agricole, de diversité culturelle par exemple) et sur lequel elle pourra compter.

De quelle manière la France s'exporte-t-elle en Bulgarie ?

La France exporte ses produits. Elle figure au 6ème rang des fournisseurs avec une part de marché d'environ 5%, équivalente à celle occupée dans d'autres pays de la région. Les exportations d'automobiles, de produits pharmaceutiques et chimiques notamment se portent très bien.

La France investit également, mais elle ne figure encore qu'au 13ème rang des investisseurs en Bulgarie. Les perspectives de développement sont très bonnes et elles attestent notamment de la confiance dans l'économie bulgare : dans la distribution, le tourisme, les services publics, l'agro-alimentaire, par exemple.

La France exporte également son savoir-faire et son expertise dans un certain nombre de domaines importants, en matière d'équipements civils et militaires. Elle a livré des hélicoptères à l'armée bulgare, Dans le domaine nucléaire, par ailleurs, AREVA-NP a été retenu, au sein d'un consortium, dans le cadre de l'appel d'offres pour la construction de la nouvelle centrale de Béléné.

Cette expertise française se traduit également par l'obtention de nombreux jumelages institutionnels avec la Bulgarie dans le cadre du programme PHARE. Avec 11 jumelages en cours d'exécution ou sur le point de démarrer, la France s'est hissée au deuxième rang en termes d'obtention de ces jumelages dans des domaines stratégiques pour l'avenir de la Bulgarie dans l'UE : finances, police, transports, environnement. Ce faisant, elle participe à la mise en place des standards, des normes, ce qui est un gage important d'influence.

Je souhaite que la France continue sur cette voie et même qu'elle renforce sa présence et fasse profiter encore davantage la Bulgarie de son savoir faire en matière de coopération judiciaire et de lutte contre la corruption.

L'image de la Bulgarie véhiculée en France par les médias n'est pas très bonne. Quel travail les Bulgares entreprennent-ils pour mieux faire connaître la Bulgarie ?

Je serais plus nuancé sur cette affaire. On ne peut pas demander aux médias français de taire les problèmes réels que connaît la Bulgarie, dont les Bulgares sont, dans leur immense majorité, les premiers à souffrir dans leur vie quotidienne et qu'ils dénoncent, notamment au travers de leurs propres médias : corruption, lenteur de la justice, trop large impunité de certains délits...
Par ailleurs, je pense que si cette image était vraiment négative, les parlementaires français, toutes sensibilités confondues, n'auraient pas pris le risque, face à l'opinion française, de ratifier par deux fois à l'unanimité, tant à l'Assemblée nationale qu'au Sénat, le Traité d'adhésion de la Bulgarie.
Plus fondamentalement, je dirais que la Bulgarie est surtout assez largement méconnue de l'opinion publique et des médias français. J'ai tenu à encourager au cours des derniers mois tous les journalistes qui le souhaitaient à venir sur place. Plusieurs délégations sont venues. Ce qu'elles en rapportent est très loin d'être négatif et même plutôt encourageant pour l'image de la Bulgarie.
Par ailleurs, je peux vous assurer que les Bulgares ne manquent pas une occasion de faire valoir leurs potentialités et les richesses de leur patrimoine, notamment en matière culturelle et touristique. L'une des finalités de la coopération franco-bulgare dans le domaine culturel est notamment, pour eux comme pour nous, de mieux nous faire connaître ces richesses, à l'image de la magnifique exposition sur l'Or des Thraces du Musée Jacquemart-André à Paris.
L'action de l'ambassade de Bulgarie en France est très déterminée pour construire une image : histoire, patrimoine, culture, vie quotidienne, à Paris comme en région. Je suis convaincu que nous allons en voir les fruits rapidement.

Sur le plan culturel, quels enrichissements la Bulgarie peut-elle apporter à l'Europe ?

La Bulgarie est une vieille nation d'Europe. A ce titre, elle apporte une riche identité, millénaire, fondée sur sa longue histoire. Tout d'abord, donc, ce patrimoine, immense et très ancien qui est un apport considérable de la Bulgarie à la compréhension et au regard que l'Europe porte sur elle-même. Cette grande civilisation Thrace dont les parisiens ont pu admirer des pièces de toute beauté lors de l'exposition qui vient de se dérouler à Paris et qui je crois a fait beaucoup pour la connaissance de la Bulgarie en France et en Europe. Byzance et puis la culture orthodoxe, qui tant sur le plan musical qu'architectural, sont d'une richesse exceptionnelle et dont la culture européenne peut s'enorgueillir, sans parler de «la renaissance bulgare», ce mouvement artistique situé entre Orient et Occident, unique en Europe.
Tous ces domaines artistiques et, en particulier, la musique et la danse traditionnelle restées extrêmement vivantes ici, des traditions comme les fêtes des « kukeiri » qui remontent aux temps les plus éloignés et ont disparu d'Europe occidentale, toutes ces spécificités bulgares sont un enrichissement extraordinaire pour l'Europe. Je pourrais aussi vous citer de grands écrivains et poètes de Ivan Vazov à Tzvetan Todorov en passant par Angel Wagenstein ainsi que ces magnifiques chanteurs que le monde entier admire. Sans compter cette chose unique au sein de l'Union, l'alphabet cyrillique qui deviendra, en quelque sorte, le symbole de cette diversité culturelle dont l'Europe veut être l'emblème. Et puis, il y a la culture d'aujourd'hui : des créateurs bulgares existent dans tous les arts. Ils ne demandent qu'à être mieux connus.

La formation linguistique au français revêt pour vous un caractère prioritaire. Quelles actions concrètes les autorités françaises et bulgares ont-elles mises en place pour favoriser l'intensification de la formation au français en Bulgarie ?

Je ne peux présenter l'ensemble des actions menées en Bulgarie en faveur du français ; l'énumération serait fastidieuse. Mais disons que dès 1990 l'Ambassade de France a placé le français au cœur de son action culturelle. Ainsi nous avons travaillé à faire entrer les professeurs bulgares dans la communauté internationale des professeurs de français. Nous avons beaucoup aidé à la formation continue en multipliant les stages d'initiation aux méthodes modernes d'enseignement. De nombreux intervenants du domaine de la didactique du français langue étrangère ont été invités et plusieurs centaines de professeurs ont pu se rendre en France grâce à des bourses du Gouvernement français.
Un groupe de formateurs de formateurs a été constitué avec le Centre de linguistique appliquée de Besançon et le Centre universitaire d'études françaises de Grenoble. Des Centres francophones de documentation et d'information ont été ouverts pour soutenir notre offre en ressources pédagogiques.

Aujourd'hui, notre priorité va à **l'enseignement bilingue**, voulu par les Bulgares, qui génère un précieux vivier de jeunes francophones (plus de 10 000 élèves) appelés à investir tous les domaines professionnels. En apprenant le et en français, les élèves sont dès le départ marqués par les approches intellectuelles, les méthodes et naturellement la langue française. Beaucoup de ces élèves poursuivent leurs études en France (300 à 400 par an) ou continuent dans les 8 filières francophones (700 étudiants en gestion, sciences politiques, tourisme, informatique, génie électrique, chimie, industries alimentaires). L'expérience bulgare est exceptionnelle dans le domaine de l'enseignement bilingue (50 établissements et une histoire qui dépasse les 120 ans). Avec le ministère de l'Education et de la Science, nous mettons en place une 1ère session du DELF scolaire (B1 et B2) pour ces élèves qui atteignent un niveau vraiment remarquable et envisageons déjà plus de 1000 candidats. Nous avons également un projet pédagogique de préparation aux études supérieures avec 5 de ces établissements et nous les aidons tous à élaborer des chartes de qualité. Ce réseau s'étend au professionnel.

D'autre part nous animons un programme très ambitieux de formation au français de fonctionnaires, auquel a d'ailleurs participé la CCIP, à la demande du ministre de l'Administration publique et de la Réforme administrative (480 personnes formées en 2006) dans le cadre du Plan d'action pour le français en Europe, en liaison avec l'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF).

N'oublions pas notre action en faveur des technologies de l'information et de la communication pour l'éducation : huit formateurs et un de nos attachés de coopération pour le français ont élaboré un module de formation à l'utilisation de l'informatique et de l'Internet en classe de français. Enfin, l'an dernier un autre de nos ACPF a édité la Valise d'Alice, un superbe matériel destiné à l'enseignement aux jeunes élèves.

Vous voyez, sans évoquer les concours et la fête de la francophonie, notre action est déjà très dense.

Les étudiants bulgares aujourd'hui très nombreux en France constituent-ils d'après vous l'élite bulgare de demain ?

Cela ne fait aucun doute, en tout cas pour une grande partie d'entre eux – et ils étaient 3000 en 2005/2006 à étudier dans notre pays. Le succès des universités françaises est particulièrement grand dans des disciplines comme les sciences économiques et de gestion, les sciences humaines et sociales, le droit et les sciences politiques. A leur retour en Bulgarie, les étudiants formés en France constituent une élite francophone dans les administrations, les entreprises, les établissements d'enseignement et le système judiciaire du pays.

Il faut d'ailleurs noter, comme je l'ai déjà évoqué précédemment, que la formation «à la française» des élites bulgares est également, dans le pays même, le fait des filières francophones. Soutenues par le service culturel de l'Ambassade et par l'AUF, ces filières, au nombre de huit, concernent des disciplines très variées comme l'économie et la gestion, les sciences politiques, l'ingénierie informatique et électrique ou la gestion hôtelière et touristique – il serait trop long de les énumérer toutes ici. Je citerai seulement la filière d'économie-gestion de l'Université de Sofia, qui, en collaboration avec les universités de Bordeaux IV et Lille I, a ouvert à la rentrée dernière un mastère international en stratégie économique et financière.

Le but de cette Ambassade est d'augmenter le flux d'étudiants entre la Bulgarie et la France. Le Centre Culturel et de coopération de Sofia comprend pour cette raison un espace Edufrance, qui conseille les étudiants bulgares souhaitant aller étudier en France et organisera en 2007, outre des journées de l'étudiant à Sofia, Varna et Bourgas, un salon exclusivement consacré aux études en France. Le Centre culturel et de coopération organisera également en 2007, pour la deuxième année consécutive, une rencontre étudiants-entreprises ayant pour but de mettre en contact les jeunes diplômés bulgares avec des entreprises francophones implantées en Bulgarie et des entreprises bulgares présentes sur le marché francophone. Enfin, toujours dans le cadre de la formation des futures élites du pays, les entreprises françaises commencent à proposer des bourses d'études à des étudiants bulgares. C'est le cas d'Alstom qui proposera cette année cinq bourses pour de futurs ingénieurs ferroviaires, ou encore de Renault/Nissan/Dacia qui va bientôt proposer un programme du même genre. ■

Françoise Olmo Cazevieille,
Enseignante-chercheur
Université technique de Valencia Espagne

Enseigner le français scientifique à des débutants

Élaborer un programme de français sur objectifs spécifiques (FOS) pour débutants dans une école supérieure d'élèves ingénieurs à l'étranger, consiste à essayer de rendre l'apprentissage de la langue française *utile* dans la vie intellectuelle des apprenants et de leur donner, ainsi, l'envie d'en poursuivre les études et d'échanger leurs connaissances scientifiques avec d'autres ingénieurs européens. Pour ce faire, l'enseignant doit, évidemment, tenir compte des caractéristiques de la langue de spécialité qu'il va enseigner, des paramètres spécifiques de la situation-d'apprentissage et des moyens dont il dispose pour construire ses cours car bien sûr, en FOS, les contextes diffèrent. De cette façon, il pourra construire une méthodologie ajustée aux besoins précis des étudiants non seulement à court terme mais aussi à long terme.

QUELQUES OBSERVATIONS SUR LA LANGUE DE SPÉCIALITÉ

A propos de la langue de spécialité, l'un des premiers linguistes à avoir écrit une thèse sur le français professionnel, l'Anglais Peter Wexler, observe dans ses travaux sur la formation du vocabulaire des chemins de fer en France : « comme il n'existe pas d'activités humaines entièrement cloisonnées, il ne saurait exister à proprement parler de 'langues de spécialités' » (cité dans P. Lerat, 1995 P. 19). Dans ce sens, de nombreux auteurs aussi bien linguistes que terminologues (E. Benveniste, P. Lerat, M-T. Cabré, etc.) considèrent que la langue de spécialité n'est pas une autre langue, différente du français général. En effet, elle utilise le français pour expliquer et transmettre des connaissances plus techniques et scientifiques. Par conséquent, les critères pour analyser la langue de spécialité correspondent à ceux de la langue générale. Cependant, certaines caractéristiques, relevées en analyse des discours spécialisés, sont récurrentes dans les discours spécialisés car communes aux différents domaines scientifiques et orientent donc l'exploitation des documents de classe en FOS. Ces caractéristiques fonctionnelles ont « souvent recours à des formules textuelles comme la description, la définition, la classification, l'énumération, le calcul, le raisonnement, l'argumentation, la citation, la référence, etc. » et « reflètent une tendance à la dépersonnalisation et à l'objectivité » M.-T. Cabré (1998 P. 138-140). S. Eurin et M. Henao les énumèrent[1] dans leur manuel *Pratiques du français scientifique* (1992 P. 104-108). En outre, l'on constate aussi que (1985 P. 21) :

« La communication entre experts ne représente qu'un seul des niveaux les plus élevés auxquels on emploie les langues de spécialité. Ces langues sont également employées, à un niveau inférieur d'abstraction et de spécialisation, pour les besoins de l'initiation et de l'instruction, pour la formation et le perfectionnement » (cité dans M.-T. Cabré 1998 P. 124). Par ailleurs, les langues de spécialité sont définies comme des « instruments de base de la communication entre spécialistes. La terminologie est l'aspect le plus important qui différencie non seulement les langues de spécialité de la langue générale, mais également les différentes langues de spécialité ». (M.-T. Cabré, 1998 P. 90). Cela étant, ces quelques remarques sur la langue de spécialité orientent d'une certaine façon l'enseignement-apprentissage du FOS, puisqu'elles nous permettent de constater :

> « les critères pour analyser la langue de spécialité correspondent à ceux de la langue générale. »

- que les langues de spécialité se délimitent en différents domaines spécialisés. À titre d'exemple nous pouvons citer les différentes écoles constituant l'Université polytechnique comme l'école d'architecture, de design, de génie civil, de télécommunication, d'agronomie, etc.
- qu'elles véhiculent un caractère cognitif exceptionnel, étant donné le niveau des connaissances transmises,
- que la terminologie qu'elles utilisent est leur caractéristique essentielle,
- et qu'elles peuvent être utilisées pour des besoins d'instruction et de formation à différents niveaux.

Si l'idée de départ dans l'enseignement du FOS est de rendre l'apprentissage efficace pour que les élèves ingénieurs puissent communiquer oralement et par écrit avec d'autres professionnels du domaine sur des thèmes spécialisés, la terminologie, ou lexique spécifique, ne peut être omise dans les activités de classe. Ainsi, à notre avis, il est possible de sélectionner, comme à l'époque pour le français fondamental[2], à l'intérieur de chaque domaine spécialisé un vocabulaire de base, commun à la langue générale, facile à intégrer à un niveau débutant mais fondamental pour s'exprimer à des fins scientifiques et techniques. Si nous prenons l'exemple de la langue de la zootechnie ou production animale, nous relevons :

- des mots spécialisés *(truie grasse, robot de traite)*,
- des mots généraux *(truie, mouton)*,
- et des mots fonctionnels (par exemple les connecteurs : *mais, car*, etc. ou les pronoms : *elle, il, on*, etc.).

Aussi, nous nous apercevons qu'il existe un fort pourcentage de mots spécialisés

[1] L'effacement des énonciateurs, l'absence de modalités appréciatives, la présence de certaines modalités logiques (il est possible, probable, etc.), l'utilisation du présent de valeur atemporelle ou déontique, les tournures hypothético-déductives, la présence des articulateurs logiques, la présence des marqueurs de cause, la présence des marqueurs temporels et spaciaux, la désignation ou dénomination, la définition, le raisonnement logique ou la démonstration, l'énoncé des résultats, la description ou caractérisation, la transformation et le processus.

[2] Les recherches en Français Fondamental (FF) ont commencé en France en 1947, à la demande de l'United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). Les instances internationales compétentes considéraient que la diffusion de la langue française était un moyen efficace d'assurer l'éducation de base des populations francophones. Une équipe menée par G. Gougenheim au Centre de recherche et d'étude pour la diffusion du français (CRÉDIF) dresse une liste de 3000 mots sélectionnés selon trois critères : la fréquence, l'utilité et l'expérience. Dès l'origine, le FF vise un public particulier, souvent de langue étrangère ou pour qui le français se trouve être, par suite de circonstances diverses, la langue de communication la plus usuelle. En sélectionnant le vocabulaire disponible le plus courant et en mettant sur pied une syntaxe simple, ces linguistes ont fait œuvre de pionniers.

de base. En effet, ces mots figurent dans les dictionnaires usuels. Connus de tous puisque courants, ils appartiennent aussi à la langue commune. Ces unités lexicales fondamentales, comme : *vache, brebis, chèvre, bovins, caprins, ration*, etc., indispensables dans le domaine zootechnique car de très hautes fréquences (F. Olmo, 2006 P 252-253) peuvent être intégrées dans l'apprentissage de la langue française appliquée au domaine de la zootechnie à un niveau débutant. Le repérage de mots de base, clefs de chaque spécialité, peut être adapté à n'importe quel domaine scientifique, et au niveau de la classe, à tous textes techniques, extraits de manuels pour ingénieurs français ou de page Web sur Internet. Incorporés aux exercices d'exploitation, oraux et écrits, revus de façon cyclique, ils seront peu à peu appropriés par les apprenants.

PARAMÈTRES SPÉCIFIQUES À LA SITUATION-D'APPRENTISSAGE À L'UNIVERSITÉ POLYTECHNIQUE DE VALENCIA

L'Université polytechnique de Valencia en Espagne regroupe trois campus sur lesquels se trouvent non seulement toutes les écoles supérieures d'ingénierie (aéronautique, télécommunication, etc.) mais aussi les facultés d'administration et d'entreprises, de tourisme et l'École supérieure des beaux-arts. Le règlement de l'Université polytechnique de Valencia et en particulier celui du Département de linguistique appliquée, orientent le type d'enseignement à dispenser « en accord avec les programmes universitaires » « *El Departamento [...] imparte docencia de acuerdo con la programación docente de la Universidad [...]* » (Règlement du Département de linguistique appliquée, article 4, 2006 P. 2). Ainsi donc, l'enseignement du français doit être, pour tous les niveaux, sur objectifs spécifiques puisqu'il est obligatoirement appliqué aux plans d'études de chaque école supérieure dont les objectifs principaux sont d'ordre professionnel. Par ailleurs, il convient de remarquer que chacune d'entre elles présente des spécialisations. L'École supérieure d'agronomie, par exemple, compte sept spécialisations, à savoir : la production végétale, la production animale, les biotechnologies, les industries agroalimentaires, les sciences économiques, le génie rural, les ressources naturelles et l'environnement. L'enseignant de FOS pourra, le cas échéant, faire du « FOS au cas par cas » (J.-M. Mangiante et C. Parpette, 2004 P. 17). En effet, tout dépendra du profil des apprenants présents dans le groupe classe. En fonction des spécialisations représentées, la programmation thématique et professionnelle sera modulée. Pour ce faire, un questionnaire en langue maternelle, distribué le premier jour après la présentation de la programmation, focalisera les questions sur les attentes et les préférences des élèves en ce qui concerne le type de français qu'ils espèrent recevoir (général, technique, professionnel), les habiletés linguistiques qu'ils voudraient développer et pourquoi, les sujets de leur spécialisation qu'ils aimeraient traiter et l'évaluation proposée. Faire réfléchir dès le premier jour les élèves sur leurs besoins permet de négocier et de développer l'esprit critique. En ce sens, R. Richterich précise (1985 P. 29-30) :

- L'analyse des besoins sert évidemment d'étape dans la détermination des objectifs, quels que soient les termes dans lesquels ils sont formulés.
- Encore mieux que cette dernière, car elle concerne plus directement les intéressés, elle est un instrument de prise de conscience et de négociation (Richterich et Chancerel, 1977).
- Pratiquée par l'enseignant, elle est un moyen de le sensibiliser aux nouveaux problèmes pédagogiques et didactiques (Gardner et Wislow : 1983, Dalgalian P. 1983).
- Intégrée aux processus d'enseignement-apprentissage et même au matériel pédagogique, elle est, pour l'apprenant, un moyen supplémentaire d'apprendre la langue et pour l'enseignant, de l'enseigner (Richterich, 1979).
- Enfin, en s'habituant à identifier ses besoins et à participer, l'individu apprend à apprendre et à devenir autonome (Holec, 1979).

QUELS SONT LES PROFILS DES APPRENANTS DÉBUTANTS EN FOS ?

Généralement, il ressort des réponses du questionnaire initial que les apprenants étudient le français car ils pensent que les langues sont un atout de plus pour trouver un emploi. Certains étudient le français dans l'intention de demander une bourse pour étudier, de 6 mois à 1 an, dans un pays francophone. D'autres pensent que la France est un pays important dans le secteur agricole en Europe et désireraient faire des stages en entreprises à la fin de leur cursus universitaire. Par ailleurs, on constate, selon les données de la Chambre de commerce franco-espagnole de Madrid, que plus d'une centaine d'entreprises à capital français (Auchan, Carrefour, etc.) sont implantées dans la région de Valence. Elles offrent donc des possibilités de postes de travail intéressants pour les ingénieurs. En ce qui concerne le type de français à étudier, les étudiants montrent tous une forte préférence pour le français technique, accepteraient toutefois du français général au niveau débutant et admettent que le français professionnel (lettre de motivation et curriculum vitae) pourrait aussi leur être utile. Pour ce qui est des habiletés linguistiques, ils reconnaissent avoir de plus grandes difficultés dans les activités d'expressions, orale et écrite, et ils aimeraient les travailler en particulier. La compréhension orale vient en troisième lieu et la compréhension écrite est considérée comme l'habileté la plus facile à acquérir vu les similitudes des langues romanes en présence.

L'enseignement du français à l'École supérieure d'agronomie se décompose en 3 matières ou unités de valeur (UV) : *Français I, Français II et Français III* de 45 heures de cours sur trois semestres. Les deux premières sont optatives et la dernière est de libre choix. Elles se situent exactement aux premier, deuxième et cinquième semestres.

L'inconvénient majeur de cette distribution réside dans le faible nombre de cours à donner et positionne, du point de vue temporel, l'enseignant universitaire de FOS au niveau d'un formateur de FOS. Ce qui, bien évidemment, implique un enseignement /apprentissage ciblé dès le premier niveau.

Les élèves hispanophones, âgés en moyenne de 18 ans, proviennent du lycée et ont une formation scientifique. La plupart sont de vrais débutants dans l'apprentissage du français et dans leur cursus universitaire. En effet, en Espagne les ingénieurs ne suivent pas de classes préparatoires et n'ont pas de concours à passer. Leurs études se déroulent sur cinq ans : les deux premières années étant générales et communes, ils ne commencent leurs spécialisations qu'en troisième année. Au lycée, la plupart étudient le valencien et l'anglais comme langue étrangère. En général, le valencien constitue la première ou deuxième langue maternelle. Ce bilinguisme de langues romanes : espagnol / valencien ou valencien / espagnol présente un énorme avantage car il va leur permettre de développer très vite de bonnes compétences en compréhension orale et écrite dans l'apprentissage du français et compensera d'une certaine façon le faible nombre d'heures de cours reçu.

DE QUELS MOYENS DISPOSE L'ENSEIGNANT DE FOS POUR UN PUBLIC DÉBUTANT ?

Il n'existe pas de méthodes sur objectifs spécifiques car, comme on le sait, le FOS implique un public réduit et une situation également spécifique. Les enseignants de publics spécialisés sont donc contraints à devenir leurs propres concepteurs.

En ce qui concerne l'équipement, les écoles supérieures possèdent des salles informatiques utilisables en travaux pratiques, ce qui dans l'enseignement des langues constitue évidemment un énorme avantage. Ainsi, les supports de cours varient de la vidéo à l'ordinateur. L'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour l'éducation (TICE) va être privilégiée car celles-ci offrent à l'enseignant de FOS une source de documents authentiques facilement exploitables.

MÉTHODOLOGIE

À partir de là, l'inventaire des actes de parole qu'ils devront être capables de maîtriser ainsi que la liste des énoncés équivalant aux fonctions à comprendre ou à produire, correspondront à des situations professionnelles thématiques. Les apprenants doivent être capables d'expliquer des sujets traités dans leur spécialité à un niveau

débutant. Les références grammaticales ainsi que les compétences linguistiques répondent aux contenus suggérés pour les niveaux A1/A2 du Cadre commun européen de référence pour les langues. Cela nous permet d'élaborer une programmation échelonnée des connaissances linguistiques. Les notions spécifiques à chaque domaine, branche ou métier sont insérées grâce à l'ajout de dossiers thématiques traités dans les autres disciplines scientifiques des études d'ingénieur agronome.

> « Le type de travail mental demandé pour résoudre les exercices, rejoint celui des autres matières scientifiques et techniques »

Cela étant, afin de développer une « compétence de communication » (S. Moirand, 1982 P. 20), le choix méthodologique pour des élèves débutants s'incline vers l'utilisation de supports techniques clairs, simples, qui ne présentent aucune difficulté scientifique ni pour l'enseignant ni pour les apprenants. Le choix thématique de ces documents repose sur le contenu des autres matières scientifiques communes à toutes les spécialisations. Ils sont extraits de manuels de la matière Sciences de la vie et de la terre utilisés dans les collèges francophones qui permettent « de procéder à un travail linguistique à partir de documents dont la compréhension linguistique est complètement maîtrisée » (S. Eurin et M. Henao, 1992 P. 99). En outre, ces leçons scientifiques et pédagogiques utilisent les mêmes instruments didactiques que les autres matières scientifiques universitaires. En effet, les informations se présentent sous forme de textes, tableaux, graphiques, photos, dessins d'observation, schémas explicatifs, etc. et les questions posées induisent au raisonnement et aux échanges d'informations. Le type de travail mental demandé pour résoudre les exercices, rejoint celui des autres matières scientifiques et techniques. Les élèves sont, à tout instant, en contact avec la réalité linguistique et technique. Guidés dans la construction des réponses grâce au vocabulaire introduit et aux documents écrits explicités en début de cours, motivés par les sujets traités et les connaissances techniques contrôlées en langue maternelle, leur envie de prendre la parole en langue française se voit favorisée. A ce propos, dans les premières activités de production orale, les apprenants travaillent en collaboration afin d'éviter les possibles blocages et de développer l'interaction. C'est au niveau de petits groupes « que les apprenants communiquent le plus spontanément, et qu'ils peuvent par conséquent franchir plus aisément les barrières linguistiques et culturelles » (L. Dabène, 1994 P. 156).

Les unités thématiques se composent de plusieurs leçons. Chaque sujet est traité dans sa totalité et donne aux apprenants une vision heuristique, essentielle dans la formation des ingénieurs. En effet, « plus une progression pédagogique est continue, chaque

unité d'information s'appuyant sur la précédente, plus elle est satisfaisante pour l'intellect'. Ce principe, découlant des deux règles énoncées par Pascal, peut maintenant être reformulé ainsi : une bonne progression est celle qui comporte un minimum de séquences, c'est-à-dire un nombre minimum de ruptures dans l'enchaînement des définitions de concepts » (O. Clouzot, 1990 P. 127). Les mots-clefs spécialisés, introduits oralement en début du cours, sont réutilisés dans toutes les activités. Ainsi, par exemple l'unité sur les yaourts débute par la fabrication maison puis industrielle, traite les types de lait, les constituants chimiques, les valeurs nutritives et les autres produits similaires présents sur le marché. Du point de vue linguistique, les apprenants utilisent par exemple, l'infinitif, l'impératif, les articles partitifs, les adverbes de quantité, les comparatifs, etc. Du point de vue culturel, et à l'aide des TICE, l'unité traite, en cours de travaux pratiques, les différentes marques françaises et espagnoles et termine par l'importance de la consommation des yaourts en Europe.

Au niveau de l'expression orale, la priorité est donnée au sens du message en langue française, la perfection grammaticale et phonétique, en si peu de temps, étant utopique. Le vocabulaire manipulé est de base car il correspond au vocabulaire utilisé fréquemment dans les différentes spécialités, et réutilisable pour s'exprimer sur d'autres sujets. Traiter le thème de la tomate, par exemple, permet de traiter un vocabulaire général sur l'arrosage, les engrais, etc., en fin de compte, des pratiques appliquées à toutes les autres cultures.

Une fois la base du vocabulaire exposée et pratiquée, l'unité se termine par l'exploitation d'un texte technique authentique, extrait de manuels utilisés par les élèves ingénieurs agronomes français. La motivation intrinsèque affleure, les apprenants étudient en français des thèmes de niveau technique équivalant aux autres matières scientifiques. A ce propos, il convient de rappeler que « les textes de vulgarisation s'avèrent toujours infiniment plus difficiles à comprendre pour des scientifiques que les textes scientifiques eux-mêmes » (D. Lehmann, 1980 P. 141-142).

> « Au niveau de l'expression orale, la priorité est donnée au sens du message en langue française »

En résumé, les stratégies proposées reposent sur une participation active des apprenants à des tâches variées, reprenant les mots-clefs de façon cyclique et développant leur réflexion. Basées sur les théories cognitives (J.S. Bruner, 1960 et D.P. Ausubel, 1968), les activités de classe partent du connu des élèves, c'est-à-dire des contenus déjà vus en langue maternelle et traitent des sujets transversaux à visée académique, professionnelle et culturelle. Les documents techniques de niveau du collège, simples au départ, deviennent authentiques en fin d'unité puisque empruntés à des manuels pour ingénieurs français. L'apprentissage du français passe par le raisonnement, l'interaction et le travail en collaboration et par ce biais, prépare l'autonomie future. L'incorporation des TICE et autres supports permet de dynamiser les activités d'apprentissage. L'enseignement du FOS à des débutants correspond aux attentes et aux besoins des publics scientifiques et techniques. Il implique un recueil de données considérable afin de bien focaliser la programmation sur des objectifs précis et utiles pour l'avenir des apprenants, mais les résultats n'en sont que plus gratifiants et correspondent aux deux tendances clefs du Conseil de l'Europe (2000 P. 10-11) pour les langues vivantes, à savoir :

- Faire le nécessaire pour achever la mise en place d'un système européen efficace d'échange d'information englobant tous les aspects de l'apprentissage et de l'enseignement des langues vivantes et de la recherche dans ce domaine et faisant pleinement usage de la technologie avancée de l'information.
- Promouvoir des méthodes d'enseignement des langues vivantes qui renforcent l'indépendance de la pensée, du jugement et de l'action combinée à la responsabilité et aux savoir-faire sociaux.

BIBLIOGRAPHIE :

Ausubel, D.P. (1968) *Educational psychology: a cognitive view.* New York: Holt, Rinehart and Winston.

Bruner, J.S. (1960) *The Process of Education.* Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Cabré, M.-T. (1998) *La terminologie : Théorie, méthode et applications.* Les Presses de l'Université d'Ottawa : Armand Colin.

Clouzot, O. (1990) *Former autrement. Apprentissages intellectuels, langage et structuration des connaissances.* Paris : les Éditions d'organisation.

Conseil de l'Europe, Comité des Ministres (2000) Recommandation n° R (82)18 concernant les langues vivantes.

Dabène, L. (1994) *Repères sociolinguistiques pour l'enseignement des langues.* Collection F / Références. Paris : Hachette FLE.

Eurin, S. et Henao, M. (1992) *Pratiques du français scientifique.* UREF, Paris : Hachette FLE.

Lehmann, D. (1980) « *Français fonctionnel, enseignement fonctionnel de français* » dans R. Galisson et al. Lignes de force du renouveau actuel en didactique des langues étrangères. Remembrement de la pensée méthodologique. Paris : CLE International, p.118.

Lerat, P. (1995) *Les langues spécialisées.* Linguistique nouvelle. Paris : Presses Universitaires de France.

Mangiante, J.-M. et Parpette, C. (2004) *Le Français sur Objectif Spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours.* Série F /Autoformation. Paris : Hachette FLE.

Moirand, S. (1982) *Enseigner à communiquer en langue étrangère.* Collection F/ Formation. Paris : Hachette.

Olmo, F. (2006) *Les unités simples et complexes du vocabulaire français de la zootechnie. Perspectives linguistique, lexicographique et contrastive.* Thèse de doctorat dirigée par B. Lépinette Lepers. Valencia : Université de Valencia.

Portine, H. (1990) « *Les langues de spécialité comme enjeux de représentations* » dans Beacco, J.-C. et D.

Lehmann (Coord.) (1990) *Publics spécifiques et communication spécialisée.* Collection F/ Recherches et Applications. Paris : Hachette, pp. 63-71.

Richterich, R. (1985) *Besoins langagiers et objectifs d'apprentissage.* Collection Recherches / Applications. Paris : Hachette.

Laurence Riehl,
Chargée de mission pour le Pôle d'excellence du Service de coopération éducative et linguistique Ambassade de France en Autriche

Le français des relations européennes pour niveaux A1 et A2

Les vagues successives d'élargissement de l'Union européenne ont entraîné une augmentation sensible du nombre de fonctionnaires qui apprennent le français : selon l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF), ils ont été, en 2006, plus de 11.000 à avoir participé à des actions de formation en français des relations européennes !
Après l'adhésion de leur pays à l'UE, beaucoup d'entre eux ont, en effet, compris que la maîtrise, même élémentaire, du français, était importante : pouvoir amorcer une conversation (quitte à la poursuivre en anglais) dans les couloirs, au petit déjeuner et dans le cadre d'une réception, permet de nouer plus facilement des contacts avec ses homologues francophones.
Dans certaines situations, le fait de ne pas comprendre le français peut même constituer un handicap majeur. C'est le cas, par exemple, des négociations au sein des groupes de travail du Conseil de l'Union européenne pour lesquelles aucun service d'interprétation n'est prévu. Dans le domaine des relations européennes, apprendre le français est plus qu'une valeur ajoutée après l'anglais, c'est un atout majeur.

Face à ce constat et compte tenu des échéances (présidences tournantes du Conseil de l'Union européenne), les responsables pédagogiques chargés de la formation de ces publics spécifiques en Europe, se sont retrouvés devant un défi : comment former de manière rapide et efficace ces adultes en situation professionnelle, cosmopolites, plurilingues, pressés et exigeants ?

Un défi également pour les enseignants : que doit-on enseigner, comment, à quel rythme d'apprentissage et avec quel matériel pédagogique ? Faute de connaître la réalité professionnelle des apprenants (comment fonctionne un ministère ou une institution européenne, qu'y fait-on, qu'y rencontre-t-on ?), ceux-ci, désemparés face à un domaine qui leur fait peur parce qu'ils n'y ont pas accès, pensent qu'il faut d'abord être spécialiste en relations européennes pour pouvoir bien enseigner.

L'EXPÉRIENCE DE L'INSTITUT FRANÇAIS DE VIENNE

L'Institut français de Vienne a joué à ce titre un rôle de pionnier dans la formation des fonctionnaires européens. Depuis l'adhésion, en 1995, de l'Autriche à l'Union européenne, de nombreuses formations intensives axées sur la réalisation de tâches (rédiger des lettres administratives, négocier, conduire une réunion, lire des documents de spécialité ...) ont été proposées dans le cadre du Centre de formation permanente de la Chancellerie fédérale. Cette offre a été adaptée au fil des années à la demande institutionnelle en fonction des échéances à venir notamment la première présidence autrichienne du Conseil, en 1998, puis la deuxième, au premier semestre 2006.
Si l'offre proposée était, jusqu'en 2004, exclusivement destinée aux apprenants de niveau B1 à C1, la perspective de la présidence du Conseil, au premier semestre 2006, a suscité une nouvelle demande : le français des relations européennes pour niveaux A1 et A2. La demande formulée par l'institution commanditaire de la formation était la suivante : permettre à tous les fonctionnaires débutants (tous ministères et domaines de spécialité confondus) impliqués dans la préparation et la mise en œuvre de la présidence, de se « débrouiller », en moins de trois semestres (environ 150 heures d'enseignement), en français dans des situations professionnelles « simples ».
L'Institut se situait alors à la fois dans une logique de la demande (répondre à une demande de formation) et dans une logique de l'offre (élaborer une offre en appréhendant les besoins transversaux d'un public issu d'un même contexte professionnel). En effet, si les informations fournies permettaient d'avoir une idée du public cible (adultes de niveau débutant, travaillant dans la fonction publique et ayant des besoins immédiats et urgents d'apprentissage du français pour pouvoir se débrouiller dans des situations professionnelles), elles ne permettaient toutefois pas d'identifier exactement les situations dans lesquelles les apprenants allaient avoir besoin du français.

> « Dans le domaine des relations européennes, apprendre le français est plus qu'une valeur ajoutée après l'anglais, c'est un atout majeur. »

Une difficulté à laquelle s'ajoutait la question de savoir comment aborder ces situations professionnelles à un niveau débutant quand on sait que le FOS est encore souvent considéré comme un processus d'apprentis-

sage qui n´intervient qu´après 200 à 300 heures de français « général ». Dans ce contexte, était-il nécessaire et possible d´enseigner le FOS à des débutants et si oui, quoi, comment et avec quelle méthode ?

CHOISIR UNE MÉTHODE ? SI OUI, LAQUELLE ?

Le nombre de méthodes de FOS pour débutants publiées, depuis la parution chez Hachette FLE, en 1994, du manuel « Le français à grande vitesse », montre qu'il est possible d'enseigner le FOS à un niveau A1 et A2 et qu'il existe un réel besoin dans ce domaine. Les méthodes de français général existant sur le marché sont en effet destinées, pour des raisons souvent commerciales, à la fois à des adultes et à de grands adolescents dont les besoins et les intérêts ne sont pas les mêmes. De plus, elles ne prennent pas en compte le vécu personnel et/ou professionnel de l´apprenant ainsi que la réalité sociale et culturelle dans laquelle il évolue.
Ces méthodes concernent presque exclusivement le monde de l'entreprise. Elaborées pour un public d'adultes pressés en situation professionnelle ou en préparation à la vie active, elles sont construites autour de situations réelles, professionnelles et para-professionnelles identifiées à partir de besoins « pressentis ». Elles couvrent un volume de 100 à 150 heures d'enseignement pour répondre à un besoin immédiat et urgent d'apprentissage de la langue.

Une démarche analogue a été suivie pour l'élaboration d'un cursus et d´un matériel pédagogique de français des relations européennes. Aucune méthode de FOS n' existant sur le marché pour ce domaine spécifique, trois solutions s´offraient aux concepteurs du programme de formation pour fonctionnaires : le choix d´une méthode « généraliste » (peu satisfaisante pour les raisons évoquées ci-dessus), l´adaptation d´une méthode généraliste (comment et avec quel matériel ?) et l´élaboration d´un matériel pédagogique spécifique. Compte tenu de la forte demande institutionnelle en Autriche mais aussi dans tous les pays de l´Union européenne, le choix du matériel s´est porté sur un investissement à long terme : l´élaboration d´une méthode de français des relations européennes.

DES SITUATIONS DE COMMUNICATION À LA FOIS GÉNÉRALISTES ET PROFESSIONNELLES

Grâce à la collaboration avec des experts du domaine de spécialité concerné, une longue expérience d'enseignement avec le public visé et des échanges avec des responsables de formation des instituts chargés des programmes pour publics en charge de dossiers européens, il a été possible de repérer les situations de communication (lieux et objectifs des échanges) récurrentes dans lesquelles les fonctionnaires ont ou auront besoin du français. Les résultats de cette recherche ont montré qu´un fonctionnaire européen avait besoin du français sur son lieu de travail dans son pays d'origine, dans le cadre de ses missions à l´étranger et lorsqu'il s'installe pour exercer son activité professionnelle dans un pays francophone. Dans ces trois contextes, on peut distinguer deux types de situations de communication :

1. Situations de la vie quotidienne

- dans la rue (demander/ indiquer le chemin...)
- au restaurant (prendre une commande/ commander...)
- chez le médecin (demander à quelqu'un comment il va/ dire à quelqu'un comment on va...)

Certaines de ces situations, que l´on retrouve dans des méthodes de français général, ont été adaptées au contexte spécifique : pour l'identification, un délégué se présente à l'accueil d'un centre de conférences; pour la localisation, un fonctionnaire envoie un courriel à un visiteur dans lequel il lui explique comment parvenir à son bureau; pour la présentation, un fonctionnaire présente l'organigramme de son service ...

2. Situations professionnelles

- dans le bureau d'un chef de service (demander un congé, accorder/ refuser un congé...)
- dans le bureau d'un recruteur (parler de son parcours professionnel, de ses compétences, de ses motivations...)
- dans une réunion de service (conduire une réunion, prendre la parole, interrompre quelqu'un...)

...

Les situations professionnelles identifiées sont proches de celles abordées dans les méthodes de FOS orientées vers le monde de l´entreprise, même si les lieux, les acteurs et le contenu des échanges sont nécessairement adaptés au contexte (différences au niveau du choix lexical et des documents utilisés). L´inventaire des actes de parole et du lexique correspondent aux situations de communication qui ont été définies. Les contenus grammaticaux répondent aux contenus proposés pour les niveaux A1/A2 du Cadre commun de référence pour les langues et constituent un outil et non une fin en soi.

CHOIX DES DOCUMENTS DÉCLENCHEURS

Le choix des documents déclencheurs oraux ou écrits, dépend de la situation identifiée et des tâches à accomplir. Il peut s'agir de dialogues plus ou moins proches des interactions de la vie quotidienne (demander son chemin dans la rue, faire des achats dans un magasin de vêtements...) ou de supports écrits simples ou à caractère professionnel. Ces documents peuvent être authentiques, semi-authentiques ou fabriqués. Dans la mesure où ils servent de déclencheurs de communication ou/et de supports de réflexion métalinguistique et qu'ils s'inscrivent dans une progression, ils doivent être le plus souvent adaptés au niveau de langue des apprenants.
Les documents écrits ne sont pas nécessairement des textes de spécialité nécessitant une approche de la terminologie et d'un discours spécifique. Les apprenants de niveau A1/ A2 doivent comprendre et pouvoir utiliser des documents para-professionnels

simples (billet d'avion, horaires, plaquettes publicitaires, menus, pages d'agenda, page d'accueil ...) et professionnels (formulaires de demande de congés, ordres de mission, ordre du jour, note de service, programme de travail, organigramme, avis de vacances de poste, CV ...) dont la forme leur est familière.

Un fonctionnaire qui se rend à une conférence doit par exemple comprendre les documents suivants : une fiche visiteur à remplir à l'accueil du centre de conférences, des pancartes indiquant l'endroit où se trouve la salle, la carte de visite de son homologue francophone, le badge sur lequel figure son nom, sa fonction et le nom de sa délégation, le programme de la journée.... Les documents de travail de la conférence (rapports, compte rendus, directives ...) sont le plus souvent disponibles dans la langue de l'apprenant ou tout au moins traduits en anglais.

EXPLOITATION DE DOCUMENTS AUTHENTIQUES

Certains documents écrits authentiques peuvent toutefois être utilisés dans leur version d'origine dans une perspective de compréhension globale où il s'agit plus d'identifier un type de document que d'en comprendre le contenu exact. Un courriel authentique peut faire par exemple l'objet d'un travail de repérage et ce en début de cursus, après deux ou trois séances. Il s'agira, par exemple, d'identifier ce qui permet de caractériser un courriel (adresse électronique de l'expéditeur et du destinataire, date et heure de l'envoi, objet, formules d'appellation et de politesse) et de déduire le contenu du message grâce au repérage de mots et d'expressions familiers grâce à la pratique d'autres langues romanes ou à une similitude avec l'anglais. Dans la mesure où les fonctionnaires sont souvent amenés à prendre connaissance de documents très rapidement sans forcément tout lire et tout comprendre, cela correspond à la réalité professionnelle de l'apprenant. S'agissant des documents authentiques oraux, ils sont exploités selon le même principe.

TYPE D'ACTIVITÉS PROPOSÉES : LA RÉALISATION DE TÂCHES

Les activités (CO et CE, EO et EE) élaborées pour les publics spécifiques travaillant dans les relations européennes visent essentiellement la réalisation de tâches. Un professionnel apprend, en effet, moins le français comme langue de culture que comme langue « pour faire quelque chose ». Le fait d'entrer directement dans les objectifs visés à l'aide de situations concrètes auxquelles il peut s'identifier est un facteur motivant. Les tâches peuvent être les suivantes : organiser sa mission à l'étranger (demander à son assistante d'effectuer les réservations de vol et d'hôtel, remplir un ordre de mission, confirmer sa venue par courriel ...), conduire une réunion de service (fixer un ordre du jour, convoquer ses collaborateurs, conduire la séance ...), recevoir une délégation francophone (élaborer un programme de travail et de visites, accueillir la délégation à l'aéroport, prononcer un discours, présenter son service ...)...

> « Les activités élaborées pour les publics spécifiques travaillant dans les relations européennes visent essentiellement la réalisation de tâches. »

Dans la réalisation de ces tâches, la rédaction de documents en français occupe une place moins importante que la compréhension écrite et l'expression orale. Les activités proposées pour les niveaux A1 et A2 visent ainsi à la rédaction d'écrits simples toujours dans une perspective « pragmatique », en situation : vous venez d'obtenir un poste dans une organisation internationale, vous adressez un courriel à un ami francophone du service du protocole de cette organisation pour lui demander des informations sur les formalités à accomplir, un participant/un groupe de participants écrit le courriel de demande, un autre participant/groupe de participants rédige le courriel de réponse.

JEUX DE RÔLES ET SIMULATIONS

Impliquer l'apprenant, c'est lui permettre de s'identifier aux situations qu'on lui demande de reproduire. Les activités de simulation proposent de mettre en pratique, et ce dès le début de l'apprentissage, les quatre compétences de communication dans le cadre de situations professionnelles réelles. Ils permettent, de manière ludique, la mise en œuvre d'un « savoir-dire », savoir-faire » et « savoir-être ». L'apprenant garde son identité ou revêt une identité fictive pour jouer des situations dans lesquelles le lieu, l'objet des échanges et les documents utilisés lui sont familiers.

Des jeux de rôles « classiques » permettent, dans un premier temps, d'entraîner les apprenants à la prise de parole en contexte formel et informel sur une séquence d'enseignement relativement courte (20 à 45 minutes) : « Vous passez une soirée entre collègues et amis, la conversation porte sur les avantages et les inconvénients de l'expatriation, certains ont des opinions et/ou des expériences favorables/positives, d'autres ont des opinions et/ou des expériences négatives, d'autres posent des questions ... ».

Il ne faut pas parler de certains sujets : l'argent, la religion, la politique...

Pour la réalisation d'activités de production orale et écrite plus complexes dans la réalisation des tâches à accomplir, il vaut mieux proposer des activités de simulation, plus exactement ce que Chantal Cali appelle des « Scénarios d'interaction complexe » *(Chantal Cali, La simulation globale : élaboration de programmes et formation, « Le français dans le monde », janvier 2004)*. L'enseignant donne le cadre général du scénario (une réunion de service, dont l'objet est le recrutement d'un stagiaire pendant l'été, est organisée dans un ministère) et les rôles à jouer (un chef de département et trois chefs de service). Après distribution des rôles, les apprenants choisissent le type d'institution/ d'organisation dans laquelle

a lieu la réunion et remplissent une fiche d'identité de la personne qu'ils vont être amenés à jouer. Le profil des personnes qui se sont présentées pour le stage ainsi que les arguments de chaque participant en faveur de l'un ou de l'autre candidat sont imposés.
Les tâches à accomplir sont les suivantes (selon les rôles attribués) : rédiger une annonce qui décrit le profil du candidat souhaité et une note de service qui annonce la réunion. Le chef de département conduit la réunion et les chefs de service proposent leur candidat et expliquent leur choix ...
Pour toutes ces activités pour le public spécifique de niveau A1/A2 dont il est question ici, l'accent est mis sur la réalisation effective des tâches à accomplir : produire un document et s'exprimer de manière à ce que les autres comprennent le message. La correction des erreurs, si elle est souhaitée par les apprenants, peut se faire sous forme de « points linguistiques » où l'enseignant reprendra, après la simulation, à l'oral ou/ et à l'écrit les erreurs relevées dans les activités de production.

LA PRISE EN COMPTE DU « SAVOIR-ÊTRE » DANS UNE PERSPECTIVE INTERCULTURELLE

Pour un public spécifique engagé dans les relations européennes et internationales, la place de l'interculturel est importante. Le programme de formation doit ainsi comporter des activités visant à faire réagir les apprenants sur les particularités socioculturelles de personnes de nationalités différentes travaillant dans un même contexte professionnel et de mettre en évidence les stéréotypes.

Le baisemain, c'est du passé !

Il ne s'agit pas de faire référence à la culture française ou francophone mais de comparer les pratiques culturelles des uns et des autres. Dans le cadre d'activités consacrées au « savoir-être » dans une perspective interculturelle, les thèmes suivants peuvent être abordés : les manières de saluer, de se présenter, de se tutoyer, de téléphoner, de gérer le temps et l'espace, de se comporter à table, dans le cadre d'une réception, de se loger, de parler ...
Des caricatures accompagnées d'une petite légende peuvent servir de déclencheurs de communication pour aborder ces thèmes : « Il arrive que deux hommes politiques se vouvoient en public et se tutoient en privé, et chez vous c'est comment ? » Ces aspects interculturels sont à prendre en compte dans le cadre des jeux de rôles et des activités de simulation. Pour la simulation d'une réunion de service, par exemple, les apprenants qui ont observé l'activité peuvent faire des commentaires sur la manière de conduire la réunion, de prendre, couper, garder la parole, des personnes qui ont simulé.

Il arrive que deux hommes politiques se vouvoient en public et se tutoient en privé

Pour conclure, on peut dire que l'enseignement du FOS pour publics de niveaux A1/A2 engagés dans les relations européennes doit aller bien plus loin que la terminologie : il inclut la capacité à accomplir des tâches et donc la pratique des quatre compétences dans un domaine qui possède ses propres savoir-dire, savoir-faire et savoir-être. Le pré-requis d'un cursus de français général s'avère ainsi inutile. Le FOS apparaît dans ce contexte avec l'apprentissage d'une langue, donc dès les premières heures d'enseignement.
La réflexion menée à Vienne et à Budapest sur l'enseignement du français à des fonctionnaires européens débutants a abouti à la production d'un matériel spécifique qui a fait l'objet de la publication chez Hachette FLE, au mois de novembre 2006, de la méthode « Objectif diplomatie : le français des relations européennes et internationales » *(Laurence Riehl, Michel Soignet, en collaboration avec Marie-Hélène Amiot)*

ARTICLES ET OUVRAGES CITÉS

Chantal CALI
Article : *« La simulation globale : élaboration de programmes et formation »*
« Le Français dans le Monde », Recherches et applications

Numéro spécial sur *« Français sur objectifs spécifiques : de la langue aux métiers »*
Janvier 2004, Paris, Clé International

Laurence RIEHL, Michel SOIGNET
(En collaboration avec Marie-Hélène AMIOT)
« Objectif diplomatie : le français des relations européennes et internationales »
2006, Hachette FLE

HÔTELLERIE : UN ACCUEIL À LA FRANÇAISE

Par Frédérique PAUGAM, formatrice au Centre international d'étude des langues de Brest. Dossier DDIFOS 2006

THÈME

Le français du tourisme exige de l'étudiant la maîtrise de nombreuses techniques de communication spécifiques. Ce dossier vise à reconsidérer la tâche essentielle qu'est l'accueil du client dans le domaine de l'hôtellerie, en insistant sur les savoir-faire professionnels et linguistiques qui en découlent et en donnant à l'interculturel toute sa place.

PUBLIC

Apprenants en français du tourisme se préparant à accéder à des emplois dans l'hôtellerie.
Au moment des activités proposées, les étudiants seront de niveau intermédiaire A2/B1 - et disposeront tous d'une compréhension globale de la langue française dans des situations de la vie sociale et professionnelle.

OBJECTIFS

Objectifs professionnels

- Accueillir efficacement un client au téléphone et à la réception de l'hôtel
- Maîtriser la procédure de réservation d'une chambre (savoir prendre une réservation au téléphone ou « en face-à-face », savoir confirmer, modifier ou annuler cette réservation par mèl)
- Présenter et expliquer au client sa facture
- Prendre congé du client

Objectifs linguistiques

- Acquérir le vocabulaire (mots et formulations) relatif au discours de bienvenue et à l'accueil téléphonique (formulations positives)
- Rédiger un mèl de réservation, de confirmation, de modification ou d'annulation d'une réservation
- Présenter oralement au client sa facture (reformulation/ «oralisation» des informations)
- Connaître et utiliser les mots et formules de courtoisie couramment employés lors du départ d'un client

Objectifs interculturels

- Sensibiliser l'étudiant au langage verbal et non-verbal en France et à leurs interprétations. L'objectif étant toujours de réutiliser ces connaissances afin d'améliorer l'accueil réservé au client français.

PLAN

PREMIÈRE SÉANCE :
L'accueil téléphonique
- A - mots et formulations positifs
- B - le registre de langue

DEUXIÈME SÉANCE :
La réservation au téléphone
- A - la fiche de réservation
- B - une réservation au téléphone

TROISIÈME SÉANCE :
La confirmation/la modification/l'annulation d'une réservation par mèl
- A - comprendre et rédiger un mèl de confirmation, de modification ou d'annulation d'une réservation
- B - rédiger un mèl : accusé de réception d'annulation

QUATRIÈME SÉANCE :
Le client arrive
- A - une présentation physique adaptée
- B - le sourire
- C - la voix
- D - le regard
- E - les mimiques

CINQUIÈME SÉANCE
Le client vous sollicite
- A - vos clients sont tous différents
- B - le client prend congé

PREMIÈRE SÉANCE
L'accueil téléphonique

▶ *Déclencheur des activités :*

Le professeur proposera, lors de la première séance, de *réfléchir sur le mot « accueil »* : ce *brainstorming* mettra en évidence le lexique et les expressions familières déjà connus par les étudiants.

La classe pourra alors classer ce vocabulaire selon des critères précis :

a) L'accueil dans un service « commercial/convivial » : agence de tourisme, hôtel... ou un « service administratif » : la poste, la mairie

De cette classification ressortiront les caractéristiques de l'accueil d'une réception d'hôtel.

b) Les étudiants prendront d'autre part conscience des différentes étapes de l'accueil : au téléphone avant l'arrivée du client, au comptoir le jour de son arrivée, puis tout au long de son séjour et enfin lors de son départ.
Le téléphone est le premier contact établi entre le client et l'hôtel, d'où la nécessité d'être efficace dès ce premier échange.
Un accueil téléphonique réussi est un accueil qui valorise le client : le réceptionniste doit donc employer des mots et formulations « positifs ».

A/ MOTS ET FORMULATIONS POSITIFS :
ACTIVITÉ 1 :

Après avoir pris connaissance des situations proposées dans le tableau ci-dessous, entourez la réponse « à dire ».

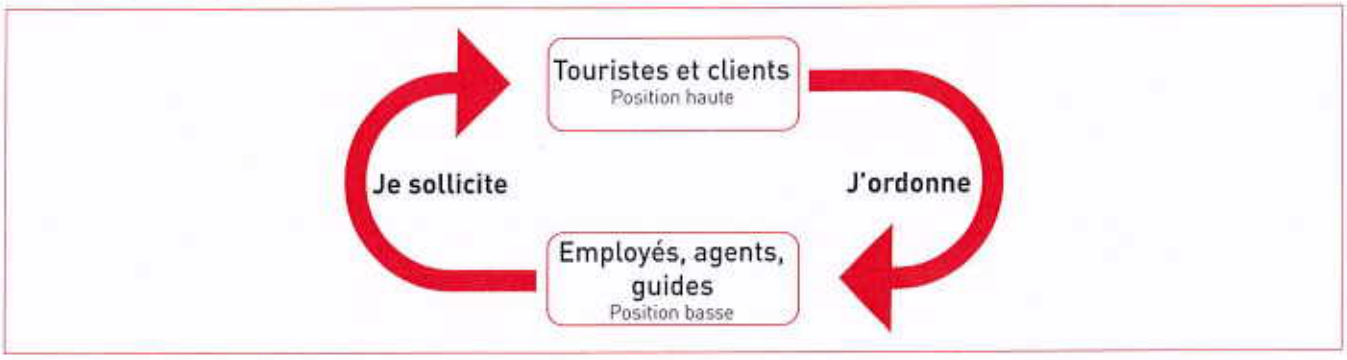
SITUATION	A dire?	A dire?
Pour prendre une communication extérieure	Hôtel Les flots bleus, Karine Bonjour !	Allô !
Pour mettre un client en attente	Ne coupez pas !	Veuillez ne pas quitter.
Pour connaître l'identité d'un correspondant	De la part de qui ?	Vous êtes Madame/Monsieur ?
Pour passer un client en chambre	Je vous passe Monsieur X.	Je vous mets en communication avec Monsieur ou Madame X.
Le correspondant demandé est absent	Monsieur X n'est pas présent à l'hôtel pour l'instant.	Monsieur X n'est pas là.
Pour prendre un message	Qu'est-ce que je dois dire ?	Souhaitez-vous lui laisser un message ?
Pour prendre une réservation	Veuillez ne pas quitter, je consulte le planning.	Ne quittez pas, je vais voir.

ACTIVITÉ 2 :
En petits groupes, transformez maintenant les réponses suivantes, significatives d'un mauvais accueil, en phrases positives qui sécurisent le client :

- C'est pour quoi ?
- C'est impossible.
- Ce n'est pas moi qui décide !
- On n'a pas pu vous dire cela !

(Réf. Secrétaires «pro»/ Editions d'Organisation)

B/ LE REGISTRE DE LANGUE



ACTIVITÉ 1 :
Voici quelques phrases régulièrement utilisées à la réception d'un hôtel :

- Excusez-moi, vous pouvez répéter, s'il vous plaît ?
- Que puis-je faire pour vous ?
- Je vous souhaite une bonne nuit

Remplacez maintenant « vous » par « tu ». Que ressentez-vous?
Sensibilisation des étudiants à l'utilisation d'un français soutenu (le « vous » marque le respect) et donc d'un français plus complexe.

DEUXIÈME SÉANCE
La réservation au téléphone

A/ LA FICHE DE RÉSERVATION :

L'accueil téléphonique se doit d'être courtois, comme nous l'avons vu lors de la première séance, mais aussi et surtout *efficace* : dans 90% des cas, le client appelle pour réserver une chambre !

Le réceptionniste suit alors une procédure préétablie. Il a comme aide-mémoire : *une fiche de réservation.*

Annexe 1

▶ ***la fiche de réservation est distribuée aux étudiants***

ACTIVITÉ 1 :
Observez cette fiche qui permet au réceptionniste de l'hôtel d'effectuer, sans oublis, la réservation du client. Relevez les informations qui lui sont nécessaires.

ACTIVITÉ 2 :
A l'aide des mots interrogatifs suivants, préparez les questions du réceptionniste au client : Quand, quel (jour), quelle (heure), combien, où, comment.

ACTIVITÉ 3 :
Le réceptionniste n'a-t-il rien oublié? Le directeur interroge le réceptionniste. Aidez-le à finir ses phrases. (interrogation indirecte) Les propositions des élèves seront dans un premier temps corrigées puis réutilisées à l'oral sous forme de *questions-réponses* en binômes.

Avez-vous demandé au client ?

- Vouloir une chambre fumeur ou non fumeur • Avoir une carte de fidélité • Souhaiter un plateau repas
- Payer lui-même ou avoir une prise en charge de sa société • Connaître la situation de l'hôtel

Objectif de ces activités *: familiariser l'étudiant aux techniques de questionnement (autant l'interrogation directe qu'indirecte)*

B/ UNE RÉSERVATION AU TÉLÉPHONE

ACTIVITÉ 1 :
Jeu de rôles : Vous êtes réceptionniste à l'Hôtel Les flots bleus de Brest. Monsieur Gouriou vous appelle pour réserver une chambre du 10 au 12 février pour 2 personnes : grand lit, vue mer. Il confirmera par mèl.

TROISIÈME SÉANCE

La confirmation/la modification/l'annulation d'une réservation par mèl

A/ COMPRENDRE ET RÉDIGER UN MÈL DE CONFIRMATION, DE MODIFICATION OU D'ANNULATION D'UNE RÉSERVATION :

Réserver une chambre au téléphone constitue une première étape. Le client devra ensuite confirmer, modifier ou annuler cette réservation par fax ou mèl. Le réceptionniste doit être capable de comprendre et de répondre (selon les règles) à ces courriers. Ces échanges écrits participent eux aussi à la qualité de l'accueil.

Voici quelques formules types qui vous aideront dans la rédaction et la compréhension de vos écrits.

CONFIRMATION

- Nous vous avons réservé pour la période du ... au ....
- Nous avons le plaisir de vous confirmer les réservations suivantes
- Pour faire suite à votre mail, nous vous confirmons la réservation suivante

MODIFICATION

- Comme indiqué ce matin à la réception, je souhaiterais modifier ma réservation de cette semaine : ajout de la nuit du vendredi 5
- Je voudrais modifier la réservation de Madame Varaine. Elle sera à l'hôtel du lundi 8 au lundi 15 avril
- Merci de prendre en compte la modification suivante pour la réservation 83211 : Monsieur Mosa partira le 23 avril au matin et non le 27 avril

ANNULATION

- Pour faire suite à notre conversation de ce jour, je vous remercie d'annuler la réservation de Monsieur Nasser
- Nous vous prions de bien vouloir annuler la réservation suivante

FORMULES DE POLITESSE

- Nous restons à votre disposition pour tous renseignements complémentaires
- Nous vous prions de croire à nos sentiments les meilleurs
- Excellente fin de journée
- Vous en souhaitant bonne réception
- Nous vous remercions d'avoir choisi l'hôtel Les flots bleus, et vous souhaitons un agréable séjour
- Cordialement
- Merci beaucoup, bonne journée !
- Sincères salutations

ACTIVITÉ 1 :
Revenez à la séance précédente et rédigez la confirmation de réservation que Monsieur Gouriou adresse à la réception de l'hôtel.

ACTIVITÉ 2 :
A votre tour, en tant que réceptionniste de l'hôtel Les flots bleus, vous accusez réception du mèl de Monsieur Gouriou et lui adressez la confirmation de sa réservation.

B/ RÉDIGER UN MÈL : ACCUSÉ DE RÉCEPTION D'ANNULATION

ACTIVITÉ 1 :
Monsieur Gouriou vient d'annuler sa réservation de chambre !
Vous accusez réception de cette annulation.

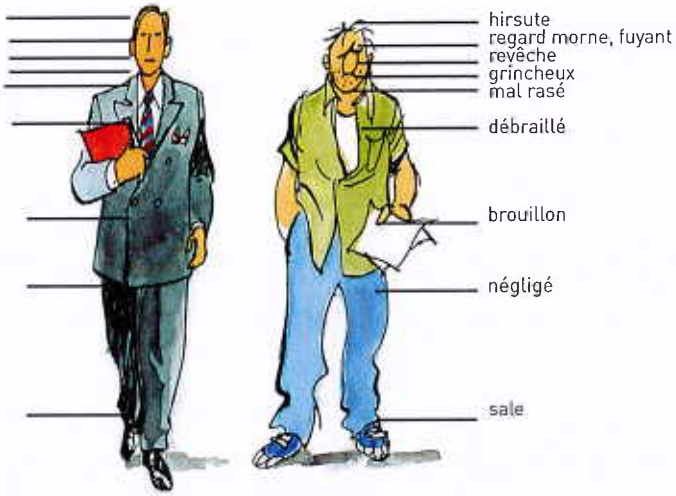
QUATRIÈME SÉANCE
Le client arrive!

A/ UNE PRÉSENTATION PHYSIQUE ADAPTÉE :

Nous avons vu que les mots et formulations utilisés par le personnel de l'hôtel doivent être soigneusement choisis. La présentation physique des employés complète cette image positive.

▶ ***Compétence visée : approche interculturelle***

ACTIVITÉ 1 :
Regardez le dessin ci-contre et arrêtez-vous sur les mots qui vous sont proposés : ils caractérisent une présentation *inadaptée, négative*. Cherchez maintenant leurs opposés, afin d'obtenir la présentation *adéquate, souhaitable*...



ACTIVITÉ 2 :
Vous devez conseiller un homme puis une femme sur leurs tenues vestimentaires. Ils travaillent tous les deux au contact des clients, à la réception de l'hôtel. Listez les vêtements qu'ils devront porter, précisez les formes, les couleurs...(caractérisation). Les étudiants travaillent en petits groupes.

▶ ***Le professeur distribue ensuite ce « modèle » vestimentaire français, préconisé dans les clés de l'accueil***

HOMME

- Un blazer marine ou gris foncé en hiver, de couleur claire en été.
- Une chemise pastel ou blanche (éviter les manches courtes).
- Une cravate assez discrète, avec des motifs plutôt gais, sans tomber dans les motifs cartoon.
- Des mocassins noirs ou bruns.
- Des chaussettes assorties à la cravate ou au pantalon, mais surtout pas blanches ni rouges.
- Un pantalon cassant sur les chaussures sans pour autant toucher le sol. Un petit revers donne un aspect plus soigné.
- Un pantalon gris sera parfait avec une veste bleue marine et un pantalon bleu marine ira très bien avec un blazer gris.

FEMME

- Une veste ou un blazer dans des tons neutres, classiques.
- Une robe, jupe ou pantalon dont les couleurs seront en harmonie avec les cheveux. Attention à la longueur et au décolleté !
- Peu de bijoux, discrets. Pas de bagues à tous les doigts.
- Utilisez un parfum discret, pas trop entêtant.
- Ne vernir les ongles que s'ils sont parfaits et surtout pas si vous les rongez.

Comparez vos propositions à celles du tableau et discutez-en!

Afin de compléter cette sensibilisation socioculturelle, le professeur soulignera l'importance du sourire, de la voix, du regard et des mimiques.

B/ LE SOURIRE :

ACTIVITÉ 1 :

Complétez le texte « Un sourire ne coûte rien... » à l'aide de ces mots :
enrichit – éternel – repos – appauvrir – s'en passer – généreux – besoin – courage

Le professeur attirera l'attention des élèves sur les deux champs lexicaux soulignés dans ce texte : l'argent et le bien-être

« Un sourire ne coûte rien et produit beaucoup.

Il ..... ceux qui le reçoivent sans ..... ceux qui le donnent.

Il ne dure qu'un instant, mais son souvenir est parfois .....

Personne n'est assez riche pour pouvoir ..... et personne n'est trop pauvre pour ne pas le donner.

Il est le signe sensible de l'amitié.

Un sourire donne du ..... à l'être fatigué et rend du ..... au plus découragé.

Et si quelquefois vous rencontrez une personne qui ne vous donne pas le sourire que vous méritez, soyez ....., donnez-lui le vôtre.

Car nul n'a tant ..... d'un sourire que celui qui ne peut en donner aux autres. »

C/ LA VOIX :

▶ ***Introduction du professeur :*** Les mots permettent de décrire une scène, la voix fait vivre cette scène par :

- La diction (l'art de dire : prononciation des syllabes/ des mots)
- Le rythme (débit : la vitesse à laquelle nous parlons)
- La modulation (une voix haute, nasillarde, forte, discordante, sèche, ou au contraire douce, timbrée, entraînera des réactions différentes chez le client)

ACTIVITÉ 1 :

Entraînez-vous à prononcer les phrases suivantes en vous appliquant (vire-langues/ les clés de l'accueil) :

Papa boit dans les pins. Papa peint dans les bois. Dans les bois, papa boit et peint.

Dis donc, ton thé t'a-t-il ôté ta toux?

Un chasseur sachant chasser sans son chien est un bon chasseur.

Voici six chasseurs sachant chasser tous les chats qui chassent dans la chasse.

Le fisc fixe exprès chaque taxe fixe excessive exclusivement au luxe et à l'exquis...

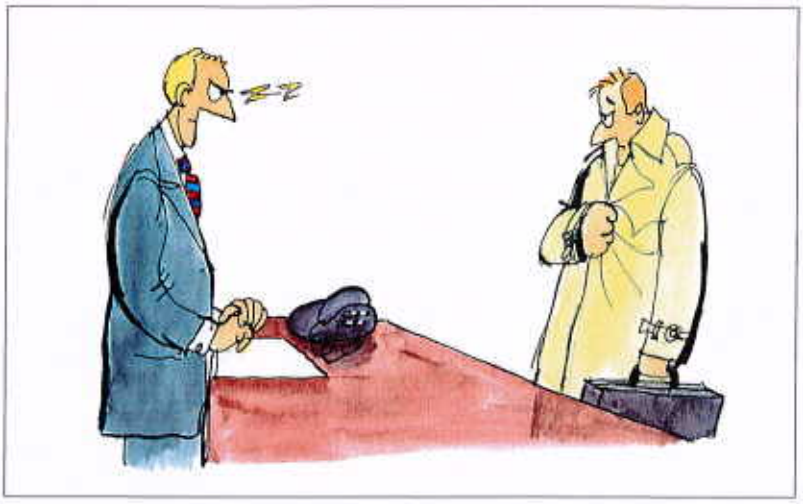
ACTIVITÉ 2 :

Reprenez les situations du tableau « à dire? » et répondez à votre client d'une voix forte puis sourde, d'une voix sèche puis douce. Qu'en pensez-vous?

D/ LE REGARD :

Il s'agira ici de souligner l'importance d'un « **regard franc !** » (Qu'est-ce qu'un *regard franc* en France ? et dans votre pays ? comparaison)

ACTIVITÉ 1 :
Entraînez-vous à regarder régulièrement le client dans les yeux lorsque vous lui parlez. C'est un signe de franchise. (Attention à trouver le « juste milieu » : un regard soutenu est un signe d'agressivité).



Deux par deux, l'un en face de l'autre, puis devant toute la classe, échangez ces quelques phrases (pensez en priorité pour cet exercice à votre regard, mais aussi à votre voix et à votre sourire).

Réceptionniste : Bonjour, Monsieur.

Client : Bonjour, je voudrais une chambre pour une personne.

Réceptionniste : Bien sûr, combien de nuits souhaitez-vous passer chez nous ?

Client : 3 nuits. Avez-vous une chambre sur la cour... je ne voudrais pas être dérangé par la circulation.

Réceptionniste : Oui, j'ai une belle chambre au deuxième, avec un grand lit et bain. Cela vous convient-il ?

Client : C'est parfait. Elle est à quel prix ?

Réceptionniste : 80 euros, le petit déjeuner compris !

Client : C'est d'accord. Pouvez-vous vous occuper de mes bagages ?

Réceptionniste : Tout de suite, Monsieur.....

ACTIVITÉ 2 :
Reprenez le texte "*Un sourire*" et lisez-le à voix haute devant toute la classe.

- Attention : regardez bien l'ensemble des étudiants! Le *regard panoramique* montre le partage... preuve d'ouverture et de disponibilité.

E/ LES MIMIQUES :

▶ ***Introduction du professeur :*** Le sourire, la voix, le regard trahissent nos émotions. Il est important que nos mimiques (nos expressions spontanées) soient en accord avec notre discours. En cas contraire, le client ne se sentira pas le bienvenu ! Ce qui est votre but et le but de tous ces exercices.

ACTIVITÉ 1 :
Pour terminer ce chapitre, placez-vous face à un autre étudiant et exprimez (sans parler) les émotions ci-dessous.

Satisfait	**Offensé**
Ouvert	**Fermé**
Intéressé	**Dubitatif**

CINQUIÈME SÉANCE
Le client vous sollicite !

A/VOS CLIENTS SONT TOUS DIFFÉRENTS :

Annexe 2

Vos clients sont tous différents, mais ce sont tous vos clients !

Pour optimiser la qualité de votre accueil, vous devez les reconnaître et vous adapter.

▶ ***le document en annexe 2 est distribué aux étudiants***

ACTIVITÉ 1 :

Vous avez pris connaissance du document en annexe 2. Complétez désormais le tableau suivant (mettez une croix pour chaque affirmation vraie)

	Clientèle d'affaires	Clientèle familiale	Clientèle étrangère
Aime être reconnue			
Le service doit être rapide			
La qualité du sommeil est primordiale			
Discute les prix			
Recherche un bon rapport qualité/ prix			
La facture doit être extrêmement claire			
Accueil et disponibilité du personnel sont essentiels			
Qualité de la restauration			
La propreté est une priorité			
Traduction indispensable			

Et maintenant, vous allez pouvoir appliquer tous ces conseils et faire preuve de vos compétences linguistiques, professionnelles et communicatives :

ACTIVITÉ 2 :

Jeu de rôles : « cartes en main » : préparez (en groupes) un personnage client, avec toutes ses caractéristiques. Précisez ses souhaits. Recevez ce client à la réception.

Exemple d'un personnage-client :

Monsieur Martin, 40 ans, en voyage avec sa femme et son fils de 8 ans.

Il souhaite rester à l'hôtel pendant 3 nuits, désire un lit d'appoint pour son fils... prendra ses petits déjeuners à l'hôtel, ainsi qu'un menu étape...

Se renseigne sur les lieux touristiques de la ville.

Sa femme a besoin d'un sèche-cheveux et s'inquiète à propos de la climatisation...

B/LE CLIENT PREND CONGÉ

Au moment du départ du client, le réceptionniste doit lui présenter sa facture avec tact et efficacité. Cette facture doit être juste, détaillée, normée et imprimée. Le réceptionniste doit reformuler spontanément les différents éléments de la note. C'est aussi de la qualité de ce dernier échange que dépendra une future réservation.

▶ ***selon le document authentique : facture de l'hôtel "Les flots bleus" ci-dessous***

HOTEL Les flots bleus BREST
87 RUE DE SIAM
29200 BREST
Tel : 0298435858 Fax : 0298435801
e-mail : **Lesflotsbleus@wanadoo.fr**
S.A SEHF au capital de 52 000 eur
Entreprise indépendante membre d'un réseau de franchise

N/ref: 7781000000 0223452

Date: 14.09.06

Séjour: Mme X / CHB 229
DU 12.09.2006 AU 16.09.2006

Date	Prestation	Qte	P.U H.T	Total H.T	Tva	P.U TTC	Total TTC
120906	TAXE DE SEJOUR	1	0.76	0.76	A	0.76	0.76
120906	CHAMBRE	1	45.50	45.50	B	48.00	48.00
120906	P-DEJEUNER	1	6.27	6.27	C	7.50	7.50
130906	TAXE DE SEJOUR	1	0.76	0.76	A	0.76	0.76
130906	CHAMBRE	1	45.50	45.50	B	48.00	48.00
130906	P-DEJEUNER	1	6.27	6.27	C	7.50	7.50
140906	ETAPE TRADITION 1	1	61.63	61.63	BC	67.00	67.00
140906	TAXE SEJOUR	1	0.76	0.76	A	0.76	0.76

SOUS TOTAL		180.28
TOTAL COM (O%)		
TOTAL TVA	13.13	
TOTAL SCE	0.00	
TOTAL NET A PAYER		180.28

Délai de paiement au 14/09/06

PAGE : 1

Cod	TAUX	BASE HT	MT TVA
A	EXON	2.28	0.00
B	5.50	136.03	7.48
C	19.60	18.84	5
			65

DOMICILIATION BANQUAIRE
BNP PARIS MAINE MONT.
Compte: 00010090969
SEHF SARL
Bqe: 30004 Guich: 00810 Rib: 46

ACTIVITÉ 1 :
Vous êtes chargé de remettre à votre client la facture ci-dessus. Reformulez et expliquez-lui les différents éléments qui la constituent.

ACTIVITÉ 2 :

Le client vient de régler sa note. Il doit partir sur une bonne impression : vos dernières paroles sont capitales !
Voici quelques formulations *en désordre* à utiliser lors du départ de votre client.
Réécrivez-les !

- que avez séjour passé un J'espère vous agréable
- s'occuper va de vos bagages L'employé
- des amis voici et un dépliant vous-même notre carte ou pour
- chez nous Nous accueillir de nouveau espérons vous
- vous vous que je un Voulez taxi appelle?
- souhaite un voyage vous excellent Je

ACTIVITÉ 3 :
Relisez les formulations que vous venez de découvrir.
Essayez de retrouver à partir de ces phrases les bons réflexes que vous devez acquérir lors du départ de votre client.

ACTIVITÉ 4 :
Jeu de rôles : Retrouvez votre *personnage-client* : Monsieur Martin.
Il est à la réception et quitte l'hôtel ce matin....
Prenez congé, comme vous venez de l'apprendre....

Bravo ! Il sourit et paraît très satisfait. Vous vous êtes comporté en vrai professionnel. Vous êtes prêt à recevoir votre prochain client !

ANNEXE 1

Fiche de réservation

Date d'arrivée	Date de départ	Nbre Pax	Nom client	Catégorie #					N°#
				Solo	GL	GL CF	Twin	Conf	
..../..../.....	..../..../.....								

F	NF	Société	Connaît l'hôtel		PLAN D'ACCES		
					Fax	Courrier	Net
		N° carte fidélité	OUI				
			NON				

Heure Arrivée	Info veilleur		CONFIRMATION				
	Oui	Non	Fax	Courrier	Mail	CF 19h	N° CB :
							Date expiration :

Prix # :	R G L T	Sur place		REFORMULER	
		Voucher		OBSERVATIONS	
Services annoncés		PEC			
Prix pdj :	D I N E R	Soirée étape			
Buffet annoncé		Plateau repas			
Arrhes :		Restaurant à proximité			

ANNEXE 2

VOS CLIENTS SONT TOUS DIFFÉRENTS

Les différents types de clientèle

Vos clients sont tous différents, mais ce sont vos clients ! Et pour optimiser la qualité de votre accueil, sachez les reconnaître et vous adapter.

1. La clientèle d'affaires

C'est une clientèle très attentive :

- à la reconnaissance (se rappeler leurs noms, leurs habitudes)
- à la rapidité des services (éviter les attentes à l'arrivée, au départ ou pendant les repas)
- au confort du sommeil (excellente literie, hôtel calme, température agréable de la chambre) et qui aime se sentir « comme chez elle »

Votre mission consiste à avoir une prestation très régulière avec cette clientèle, pour la rassurer et la stabiliser.

C'est aussi une clientèle qui négocie de plus en plus les tarifs ; veillez donc à fixer rapidement des limites. Les conditions que vous appliquerez un jour à une personne, risquent de devenir une habitude pour beaucoup. Justifiez vos tarifs par la qualité de vos prestations et leur régularité.

2. La clientèle familiale

C'est une clientèle qui a un budget limité, qui souvent a économisé et planifié ses dépenses, et qui a donc un comportement plus intransigeant, par rapport aux prestations, que le clientèle d'affaires.

Ce qui signifie que c'est une clientèle qui n'hésite pas à se plaindre, à faire des remarques, ou qui, même si elle ne s'exprime pas, répercute immédiatement son appréciation sur la durée de son séjour et sur son éventuelle fidélité à votre établissement.

C'est une clientèle très attentive :

- à la qualité des prestations (avec un bon rapport qualité/prix)
- aux tarifs et à une facture « sans surprise »
- à l'accueil et à la disponibilité de l'équipe
- à la reconnaissance et qui aime que l'on fasse le maximum pour qu'elle se sente « comme chez elle »

Votre mission consiste à avoir une prestation simple, mais irréprochable à tout moment, pour mériter sa confiance et donner de la valeur à ses moments de loisirs.

3. La clientèle étrangère

La clientèle étrangère est généralement une clientèle « sympathique » : un étranger qui aime notre pays, c'est toujours flatteur. C'est une clientèle qui se rapproche du comportement de la clientèle familiale, sauf que, pour elle, l'importance de l'accueil passe par une compréhension mutuelle !

C'est donc une clientèle très attentive :

- au dépaysement et au charme traditionnel de la France
- à la qualité de la restauration
- à la propreté
- à l'accueil et à la disponibilité de l'équipe
- aux efforts faits pour la comprendre (pensez à traduire les menus, à connaître les traductions des ardoises et à commander des journaux étrangers pendant les périodes estivales)
- à une facturation « sans surprise » (attention notamment à la facturation du téléphone)

Votre mission consiste à avoir une prestation de qualité conforme à l'image de la France (qualité de la restauration) en faisant de réels efforts pour faciliter la communication avec ces clients et ainsi les sécuriser (équipe capable de s'exprimer en plusieurs langues, ou en trouvant des palliatifs tels que : documents bien traduits, dictionnaires à disposition...).

CORRIGÉS

PREMIÈRE SÉANCE
L'accueil téléphonique

ACTIVITÉ 1 :

SITUATION	A dire ?	A dire ?
Pour prendre une communication extérieure	Hôtel Les flots bleus, Karine Bonjour !	Allô !
Pour mettre un client en attente	Ne coupez pas !	Veuillez ne pas quitter.
Pour connaître l'identité d'un correspondant	De la part de qui ?	Vous êtes Madame/Monsieur ?
Pour passer un client en chambre	Je vous passe Monsieur X.	Je vous mets en communication avec Monsieur ou Madame X.
Le correspondant demandé est absent	Monsieur X n'est pas présent à l'hôtel pour l'instant.	Monsieur X n'est pas là.
Pour prendre un message	Qu'est-ce que je dois dire ?	Souhaitez-vous lui laisser un message ?
Pour prendre une réservation	Veuillez ne pas quitter, je consulte le planning.	Ne quittez pas, je vais voir.

ACTIVITÉ 2 :
L'étudiant pourra proposer les phrases suivantes (ou équivalentes) :
- Puis-je vous aider ? • Nous allons certainement trouver une solution.
- Je ne peux pas prendre cette décision. J'en parle à Monsieur X, notre directeur et je vous fais part de sa décision.
- Il y a dû y avoir une erreur. Je vous écoute...

B/ LE REGISTRE DE LANGUE
ACTIVITÉ 1 :
L'étudiant pourra proposer les phrases suivantes (ou équivalentes) :
- Excuse-moi, tu peux répéter, s'il te plaît ? • Qu'est-ce que je peux faire pour toi ?
- Passe une bonne nuit.

DEUXIÈME SÉANCE
La réservation au téléphone

ACTIVITÉ 1 :
L'étudiant relèvera les informations suivantes : date et heure d'arrivée, date de départ, nombre de personnes (clients), la catégorie de la chambre (solo, twin, confort...), chambre fumeur ou non-fumeur, paiement par le client ou par la société, le client connaît-il le lieu (a-t-il besoin d'un plan d'accès ?)....

ACTIVITÉ 2 :
L'étudiant proposera les questions suivantes :
- Quand arriverez-vous à l'hôtel? Quel est le jour de votre arrivée?
- A quelle heure arriverez-vous ? A quelle heure serez-vous à l'hôtel?
- Combien de nuits resterez-vous ?
- Savez-vous où l'hôtel est situé ? Savez-vous où nous sommes? ...Où nous nous trouvons?
- Comment confirmerez-vous cette réservation?
- Comment paierez-vous? etc....

ACTIVITÉ 3 :
- S'il voulait une chambre fumeur ou non-fumeur • S'il avait une carte de fidélité
- S'il souhaitait un plateau-repas
- S'il payait lui-même ou si le paiement était pris en charge par sa société
- S'il connaissait la situation de l'hôtel

B/ UNE RÉSERVATION AU TÉLÉPHONE

ACTIVITÉ 1 :

Proposition de production :

- Hôtel Les flots bleus, bonjour !
- Bonjour. Je souhaiterais réserver une chambre pour deux personnes s'il vous plaît
- Ce serait pour quelle période ?
- Du samedi 10 au lundi 12 février.
- Deux nuits donc. C'est possible. Lits jumeaux ou grand lit ?
- Grand lit, s'il vous plaît.
- Vous souhaitez une chambre donnant sur le jardin intérieur ou sur la mer ?
- Sur la mer.
- C'est à quel nom ?
- Jean Gouriou.
- Très bien, Monsieur. Vous pouvez nous envoyer une confirmation écrite ?
- Je vous l'envoie dès aujourd'hui. Vous pourriez me donner votre adresse mèl ?
- Bien sûr : "les flots bleus" tout attaché en minuscules, arobase wanadoo.fr
- Merci beaucoup. Au revoir, Madame.
- Au revoir Monsieur et à bientôt.

TROISIÈME SÉANCE
La confirmation/la modification/l'annulation d'une réservation par mèl

A/ COMPRENDRE ET RÉDIGER UN MÈL DE CONFIRMATION, DE MODIFICATION OU D'ANNULATION D'UNE RÉSERVATION :

ACTIVITÉ 1 :

De : Jean gouriou@free.fr
A : lesflotsbleus@wanadoo.fr
Envoyé : lundi 8 janvier 2007 11:40
Objet : Confirmation réservation

Madame,

Pour faire suite à notre conversation de ce jour, je vous confirme la réservation d'une chambre pour deux personnes, grand lit, vue mer pour les nuits des 10 et 11 février prochains.

Cordialement

ACTIVITÉ 2 :

A : lesflotsbleus@wanadoo.fr
De : Jean gouriou@free.fr
Envoyé : lundi 8 janvier 2007 12:00
Objet : Confirmation réservation

Monsieur,

Pour faire suite à votre mèl, nous avons le plaisir de vous confirmer la réservation suivante :
N° de réservation : 836 246
Date d'arrivée : 10/01/07
Date de départ : 12/01/07
Chambre pour deux personnes avec grand lit, vue mer
Tarif : 110 euros par nuit petit déjeuner inclus

Vous en souhaitant bonne réception

Très cordialement

B/RÉDIGER UN MÈL : ACCUSÉ DE RÉCEPTION D'ANNULATION :

ACTIVITÉ 1 :

Monsieur,

Nous accusons réception de votre annulation. Dans l'espoir de vous accueillir bientôt dans notre hôtel,
Cordialement

QUATRIÈME SÉANCE
Le client arrive!

A/ UNE PRÉSENTATION PHYSIQUE ADAPTÉE :

ACTIVITÉ 1 :

L'étudiant trouvera les mots* (de haut en bas):

- Coiffé, regard vif, droit, aimable, souriant, rasé
- Elégant, organisé, soigné, propre

(* ou synonymes ou expressions équivalentes)

B/ LE SOURIRE :
ACTIVITÉ 1 :

« Un sourire ne coûte rien et produit beaucoup.

Il enrichit ceux qui le reçoivent sans appauvrir ceux qui le donnent.

Il ne dure qu'un instant, mais son souvenir est parfois éternel.

Personne n'est assez riche pour pouvoir s'en passer et personne n'est trop pauvre pour ne pas le donner.

Il est le signe sensible de l'amitié.

Un sourire donne du repos à l'être fatigué et rend du courage au plus découragé.

Et si quelquefois vous rencontrez une personne qui ne vous donne pas le sourire que vous méritez, soyez généreux, donnez-lui le vôtre.

Car nul n'a tant besoin d'un sourire que celui qui ne peut en donner aux autres. »

CINQUIÈME SÉANCE
Le client vous sollicite !

A/VOS CLIENTS SONT TOUS DIFFÉRENTS :
ACTIVITÉ 1 :

	Clientèle d'affaires	Clientèle familiale	Clientèle étrangère
Aime être reconnue	X	X	
Le service doit être rapide	X		
La qualité du sommeil est primordiale	X		
Discute les prix	X		
Recherche un bon rapport qualité/ prix		X	
La facture doit être extrêmement claire		X	X
Accueil et disponibilité du personnel sont essentiels	X	X	X
Qualité de la restauration			X
La propreté est une priorité			X
Traduction indispensable			X

B/LE CLIENT PREND CONGÉ
ACTIVITÉ 1 :

L'étudiant pourra proposer les interventions suivantes :

- Vous avez 2 nuits à 48 euros chacune, soit 96 euros
- 1 déjeuner, étape tradition, à 67,00 euros
- 2 petits déjeuners à 7, 50 euros, ce qui fait 15 euros
- le tout pour un total de 180,28 euros !

ACTIVITÉ 2 :

L'étudiant reformulera les phrases suivantes :

- J'espère que vous avez passé un séjour agréable
- Voulez-vous que je vous appelle un taxi?
- Nous espérons vous accueillir de nouveau chez nous
- L'employé va s'occuper de vos bagages
- Voici notre carte et un dépliant pour vous-même ou vos amis
- Je vous souhaite un excellent voyage

ACTIVITÉ 3 :

Le réceptionniste doit s'assurer des points suivants :

- Le client est-il satisfait ? très satisfait ? déçu ?
- Que peut-on faire de plus pour lui? (un dernier service? bagages, taxi...)
- Peut-on le fidéliser ? (une carte, un dépliant, un guide.../lui donner tout renseignement supplémentaire susceptible de le faire revenir)
- remercier le « visiteur » qui doit se sentir « important » (valoriser son client !)

Nouveautés édition

Français de spécialité

■ français.com

J.-L. Penfornis, Paris, Editions Clé International,
collection .com, 2007, 125 p.

français.com est une méthode de français pour débutants. français.com s'adresse à des personnes qui travaillent ou à des étudiants qui se préparent à la vie active et souhaitent apprendre le français dans un environnement professionnel.

Cette méthode couvre de 120 à 150 heures de cours.

français.com vise à acquérir les compétences langagières du niveau A1/A2 du **Cadre européen commun de référence pour les langues.** Les activités proposées s'articulent autour des tâches simples de la vie courante et de la vie professionnelle : parler de son travail, de ses études, de son expérience professionnelle, de son lieu de travail, de ses projets, engager une conversation téléphonique, écrire un courriel, prendre rendez-vous, acheter un billet de train, aller à l'hôtel ou au restaurant, faire un achat dans un magasin, faire face à de nombreux petits problèmes de la vie quotidienne. français.com se compose de sept unités de cinq leçons chacune. Chaque leçon est présentée sur une double page et comporte des activités variées de compréhension et de production écrite et orale. Les unités et les leçons sont présentées selon une stricte progression fonctionnelle, lexicale et grammaticale.

français.com attache une grande importance à la grammaire. Chaque leçon est conçue autour d'un ou de plusieurs points de grammaire. L'apprenant est amené à utiliser le point de grammaire dans la réalisation de tâches précises.

Chaque unité se termine par un bilan (« *Faire le point* ») et par une page « *interculturelle.* » (« *Entre cultures* »).

À la fin de l'ouvrage figurent des dossiers d'activités pour certains jeux de rôle, des fiches grammaticales accompagnées d'exercices complémentaires et la transcription des enregistrements. 2 CD peuvent accompagner cette méthode.

français.com prépare au Certificat de français professionnel, 1er degré (CFP 1) de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris.

A paraître : un guide pédagogique et un cahier d'exercices.

Pour tout renseignement :
Clé International,
27 rue de la Glacière, 75013 Paris,
Tél. : +33 (0)1 45 87 44 18,
Télécopie : +33 (0)1 45 87 44 10,
courriel : cle.int@FranceNet.fr

■ En entreprise 1

B. Gillmann, Paris, Editions Didier, collection "*Travailler en français*", 2007, 160 p.

En entreprise 1, méthode de français professionnel de niveau A1/A2 du **Cadre européen commun de référence pour les langues**, est le premier ouvrage d'une nouvelle collection "*Travailler en Français*".

En entreprise 1 s'adresse à tout public non-francophone qui travaille en entreprise et/ou est amené à être en contact avec des entreprises francophones et qui souhaite se débrouiller en français dans des situations simples du quotidien professionnel. Il correspond à 100 – 120 heures d'enseignement.

En entreprise 1 comprend 10 unités qui s'articulent autour des thèmes suivants :

• *Faire connaissance* • *Vie professionnelle, vie personnelle* • *Traiter un problème* • *Voyager pour affaires* • *Echanges hors bureau* • *Vendre* • *Collaborer* • *Commercialiser* • *Organiser* • *Compétences.*

Chaque unité comporte des activités variées de compréhension et de production écrite et orale et est construite sur le même schéma : *Prise de contact* ; *Vocabulaire* ; *Lire* ; *Ecouter* ; *Point de langue* ; *Gammes* auxquelles s'ajoutent les séquences "*Etude de cas*" en relation avec le thème de l'unité et "*Bilan*". La séquence "*Bilan*", à la fin de chaque unité, propose deux ou trois activités visant à manipuler le vocabulaire et les notions de grammaire appris.

Le CD audio/Rom, inclus dans cette méthode, contient tous les enregistrements liés aux activités du manuel (dialogues, interviews, présentation de produits...) et 60 exercices autocorrectifs, pour travailler la grammaire, le vocabulaire et les expressions langagières présentés dans chaque unité.

En fin de manuel figurent des fiches d'activités, un précis grammatical, des tableaux de conjugaison, un lexique thématique plurilingue, des modèles de productions écrites (courriels, lettres, télécopies ...) et les transcriptions des enregistrements.

En entreprise 1 prépare au Certificat de français professionnel, 1er degré (CFP 1) de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris.

Le guide pédagogique paraîtra en juin-juillet 2007.

Pour tout renseignement :
Editions Didier,
13 rue de l'Odéon, 75006 Paris,
Tél. : 33 1 53 73 70 53,
Télécopie : +33 1 44 41 31 48,
Site : www.didierfle.com

Appel à communications

Les activités de simulation en FOS

La rubrique *Recherche en didactique* du FOS et de l'évaluation sera consacrée, dans le numéro 31, aux activités de simulation en FOS.

Les activités de simulation paraissent particulièrement bien adaptées aux objectifs d'enseignement-apprentissage en français à visée professionnelle. Liant les dimensions communicationnelle, discursive, interactive, interculturelle du domaine de spécialité choisi, elles permettent à l'apprenant de s'impliquer et donc de s'identifier aux situations qu'on lui demande de reproduire.

La mise en place de ce type d'activités suscite un certain nombre de questions :

- Quelles compétences d'animation l'enseignant doit-il posséder ?
- Quel est le rôle de l'animateur ?
- Sur quels critères peut-il sélectionner les interactions ?
- Doit-il élaborer en amont des activités sur la dynamique de groupe ?
- Quels documents d'accompagnement doit-il sélectionner ?
- Quelle est la place de la recherche documentaire et de l'analyse discursive dans la phase de préparation pédagogique des activités de simulation ?
- Comment intégrer la dimension interculturelle ?
- Quel type d'évaluation prévoir ?

Vous êtes enseignant-chercheur ou enseignant de langues. Vous pouvez contribuer à cette réflexion en nous envoyant un article avant le 19 mars 2007.

Merci de l'adresser en version électronique à Dominique FRIN, rédactrice en chef : dfrin@ccip.fr

Format : 18 000 caractères espaces compris.
Les contributions seront soumises au Comité scientifique de cette rubrique qui se compose de :

- Jean BINON (Université de Leuven-Belgique)
- Serge BORG (CLA-Besançon)
- Francis CARTON (Université-Nancy 2)
- Odile CHALLE (Université Paris-Dauphine)
- Jean-Pierre CUQ (Université de Nice-Sophia Antipolis)
- Marc DEMEUSE (Université de Monts-Hainaut-Belgique)
- Jean-Marc MANGIANTE (Université d'Artois)
- Florence MOURLHON-DALLIES (Université de Paris III)
- Chantal PARPETTE (Université-Lyon 2)
- Jean-Jacques RICHER (Université de Bourgogne)
- Nathalie SPANGHERO-GAILLARD (Université de Toulouse 2)

INVITATION

La maîtrise du français au service de l'entreprise

Colloque
jeudi 8 mars 2007
16 h 30 - 19 h 30
ESCP – EAP
71, avenue de la République
75011 Paris

Liberté • Égalité • Fraternité
République Française
Ministère Culture Communication

Chambre de commerce et d'industrie de Paris

GRANDES ECOLES DE COMMERCE : RECRUTEMENT INTERNATIONAL 2007

Le Service des Admissions Internationales (SAI) de la DRI/E est l'opérateur, pour le recrutement d'étudiants étrangers, de deux grandes écoles de management de la CCIP : **HEC et ESCP-EAP.**
Les candidats, obligatoirement titulaires d'un diplôme équivalent à la Licence (Bachelor's degree, Licenciatura...) obtenu hors de France, se soumettent au concours organisé par le SAI dans plus de 60 centres d'examens dans le monde.

Cette voie d'accès permet une **admission directe en Master Management du prestigieux Programme Grande Ecole**. Le très sérieux quotidien britannique, *The Financial Times*, confirme l'excellence de la formation dispensée par HEC et ESCP-EAP en leur attribuant, pour la deuxième fois consécutive, **les premières places dans son classement des 25 meilleurs Masters Management en Europe** (http://rankings.ft.com/rankings/masters).

HEC et ESCP-EAP accueillent chaque année au sein de ce programme plus d'une centaine d'étudiants étrangers, de **80 nationalités différentes**, créant ainsi un environnement de formation totalement international.

Les inscriptions se font en ligne sur le site internet du SAI :
www.sai.ccip.fr
avant le :
- 1er mars pour les centres d'examen situés hors d'Europe
- 10 mars pour les centres d'examen situés en Europe

Pour en savoir plus sur :
- le programme Grande École : www.hec.edu
  www.escp-eap.net
- les procédures de sélection : www.sai.ccip.fr

Votre contact à la DRI/E : Philippe OSTER
int.promoedu@ccip.fr - +33 1 49 54 29 92

COMITÉ SCIENTIFIQUE DU TEF

Le Comité scientifique du TEF s'est réuni le 6 décembre 2006 à la CCIP et a rendu, à l'unanimité, un avis favorable sur le rapport d'activités annuel du TEF et sur les perspectives de développement et de recherche envisagées pour l'exercice à venir.
Ainsi, la prochaine Journée d'études sera organisée à l'université de Saint-Étienne, en mai prochain. Cette journée d'études fait suite à celle qui s'était tenue à l'université d'Arras en juin 2006 sur le thème « Sélection et évaluation des étudiants étrangers » et qui avait rassemblé une centaine de participants, en présence, notamment, de représentants du ministère de l'Éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche, et du ministère des Affaires étrangères.
Le Comité scientifique du TEF est composé d'une dizaine d'universitaires francophones, représentant différentes disciplines liées à l'évaluation : politiques linguistiques et éducatives, linguistique, didactique des langues et cultures, psychométrie, et de représentants d'organisations telles que l'Alliance française ou l'Organisation internationale de la Francophonie.

HOMOLOGATION DU TEF

Premier test de français langue étrangère proposé en version papier dès 1998 et en version électronique dès mars 2005, le TEF est le seul test de français reconnu non seulement au niveau européen mais aussi à l'international par :
- le ministère français de l'Education nationale (arrêté du 23 mars 2004) ;
- Citoyenneté et Immigration Canada (CIC – Gouvernement fédéral du Canada) ;
- les entreprises.

Comme annoncé récemment, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris a obtenu depuis le 16 octobre dernier la reconnaissance du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles du Québec pour l'évaluation des compétences en français des requérants à l'immigration avec le Test d'Evaluation de Français adapté au Québec, le TEFaQ.
Le TEFaQ se compose de deux épreuves indissociables de compréhension orale et d'expression orale. Il donne lieu à une attestation de résultats valable 1 an. Les centres agréés TEF peuvent organiser des sessions du TEFaQ en version papier depuis le 15 décembre 2006 et en version électronique depuis le 15 janvier 2007, selon leur propre calendrier et sans minimum de candidats exigé pour l'ouverture d'une session.

EXAMENS DE FRANÇAIS DES AFFAIRES ET DES PROFESSIONS CALENDRIER 2007

Sessions Internationales

MOIS DE SESSIONS	DATE DE CLÔTURE DE LA DEMANDE DE SESSION(S)	DATES PRÉFÉRENTIELLES DE SESSION(S) EN 2007
AVRIL	26 février 2007	entre le 2 et 6 avril
MAI	2 avril 2007	entre le 7 et 11 mai
JUIN	7 mai 2007	entre le 11 et 15 juin
SEPTEMBRE	24 août 2007	entre le 24 et 28 septembre
DÉCEMBRE	5 novembre 2007	entre le 10 et 14 décembre

* Hors Paris

Nouvel examen : **Le Certificat de français professionnel, 1er degré (CFP 1).**
Un jeu témoin et le descriptif du CFP, 1er degré (niveau A2) sont disponibles sur le site **www.fda.ccip.fr.** Les premières sessions se dérouleront en avril.

FORMATIONS SUR MESURE À PARIS

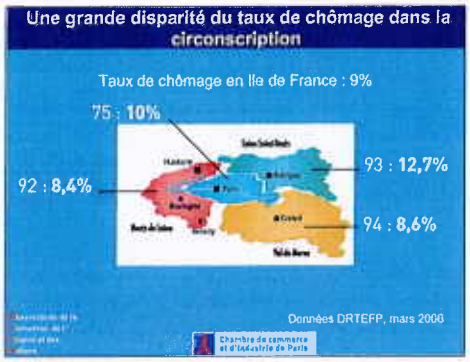
La Direction des relations internationales de l'enseignement accueillera, au cours du 1er semestre 2007, pour un perfectionnement en français des affaires et économie, des étudiants venant de différentes universités américaines :
- de février à mai, de Central College et de South Carolina ;
- en juin et juillet, de Georgetown University à Washington et de Wharton School, University of Philadelphia en Pennsylvanie ;
- en juin, de Columbus University, pour une formation sur le français de la mode.

Des étudiants, de différentes nationalités, suivent chaque année des programmes trimestriels, couvrant 160h de formation en français des affaires et connaissance de l'entreprise et débouchant sur la passation du DFA2. Pour tout renseignement, s'adresser à Marie-Christine GALAT, courriel : mcgalat@ccip.fr

Anne-Laure Koning
Chef de projets
Observatoire de la formation, de l'emploi et des métiers (OFEM)
Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP)

Emplois non pourvus en Île-de-France : la CCIP propose des solutions

100 000 emplois sont non pourvus en Île-de-France, paradoxe de notre région où le taux de chômage atteint 9%[1]. Face à ce constat, l'Observatoire de la formation, de l'emploi et des métiers (l'OFEM) de la CCIP a mené une enquête[2] auprès de chefs d'entreprise, jeunes scolarisés entre 15 et 24 ans et demandeurs d'emploi, sur les difficultés de recrutement en Île-de-France afin de comprendre et d'analyser les raisons de la distorsion entre l'offre et la demande et de proposer des solutions en faveur de l'emploi.



L'OFEM a retenu pour cette étude six secteurs d'activité représentatifs des difficultés de recrutement : bâtiment-travaux publics (BTP), hôtellerie-restauration, informatique, gardiennage-sécurité, propreté, transport, ainsi que deux métiers transversaux : les métiers de commerciaux et de la maintenance.

DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT PLUS IMPORTANTES POUR LES PME

Pour 72% des entreprises interrogées, les difficultés de recrutement existent depuis au moins deux ans et se sont même accentuées pour 24% d'entre elles. Les conséquences sur l'activité des entreprises se traduisent soit par des répercussions sur leur chiffre d'affaires et leurs conditions de travail pour 40% d'entre elles (52% des TPE – très petites entreprises – subissent des répercussions sur leur chiffre d'affaires), soit par un abandon des démarches de recrutement pour 54% des entreprises interrogées. Ce sont principalement les entreprises de plus de 20 salariés qui rencontrent ces difficultés (43% pour les entreprises de plus de 100 salariés, 47% des entreprises de 20 à 99 salariés).

DES SECTEURS PARTICULIÈREMENT TOUCHÉS

Parmi les secteurs ciblés, les secteurs du BTP, de la maintenance et de la propreté sont plus touchés par les difficultés de recrutement. Ces mêmes secteurs connaissent le plus de difficultés dans le recrutement d'ouvriers : 79% dans le BTP, 77% dans la propreté et 46% dans la maintenance. Le recrutement de cadres pose plus de problèmes pour l'informatique (80%) et les métiers commerciaux (31%). Enfin, le recrutement d'employés semble poser moins de problèmes, ces fonctions nécessitant moins de savoir-faire spécifiques.

Certains métiers sont plus concernés que d'autres : plombiers, peintres, cuisiniers, agents de propreté, de sécurité, chauffeurs de poids lourds, vendeurs, techniciens de maintenance...

[1] Source INSEE, 1er trimestre 2006, en % de la population active.
[2] Enquête menée par l'**Observatoire de la Formation, de l'Emploi et des Métiers (OFEM)** de la CCIP, de septembre 2005 à février 2006, réalisée en deux temps : une enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de 1900 personnes (1000 chefs d'entreprise, 600 jeunes scolarisés et 300 demandeurs d'emploi) et une étude qualitative avec 12 réunions de groupe (professionnels, jeunes et demandeurs d'emploi).

UNE MÉCONNAISSANCE DES MÉTIERS

Quand on interroge les entreprises sur les raisons des difficultés rencontrées pour embaucher, 54% d'entre elles mettent en avant l'absence de candidats. Elles soulignent également l'inadéquation des profils avec le poste recherché et évoquent des problèmes de motivation des candidats (74%), d'expérience (67%) ou de personnalité (62%). Les entreprises expliquent cette « pénurie de candidats » par un manque d'accompagnement des demandeurs d'emploi et des jeunes vers ces métiers qui recrutent, et par une formation qui n'est pas suffisamment en adéquation avec leurs attentes.

Cependant, des efforts restent également à faire pour la valorisation du métier par les entreprises : une entreprise interrogée sur quatre avoue ne pas savoir mettre en valeur les atouts de son métier.

Pour les jeunes et les demandeurs d'emploi, les raisons de cette inadéquation sont liées à :

- la méconnaissance des métiers (40% des demandeurs d'emploi et 38% des jeunes se sentent mal voire très mal informés),
- un décalage entre la réalité des métiers et l'idée qu'ils en ont,

LES RAISONS DE LA DÉSAFFECTION DES JEUNES ET DES DEMANDEURS D'EMPLOI POUR CES SECTEURS

Jeunes, demandeurs d'emploi / entreprises : à chacun sa représentation

	Jeunes et demandeurs d'emploi	Entreprises
Les métiers de l'hôtellerie-restauration	« Les horaires de travail contraignants », « un métier stressant », « pour une rémunération faible »	« C'est un métier passion » avec « un contact clientèle merveilleux », « on peut toucher le même salaire qu'un cadre sans avoir fait des études longues »
L'ingénieur informatique	Un travail ennuyeux, isolé et la nécessité de compétences pointues, « dans un bureau », « sans contact avec les gens »	C'est un travail avec un relationnel important et une variété de tâches, « il faut aimer le travail en équipe, la relation client », « la formation est constante dans l'entreprise »
Les commerciaux	« Menteurs sans scrupule » « qui cherchent à vendre à tout prix », « hypocrites »	C'est un « métier de service », « ils aident une entreprise à trouver des solutions », « ils recherchent constamment la satisfaction des clients »
Le cadre du BTP	« Métier fatigant, dur, dangereux », « sous la pluie », « ne respecte pas le droit » Les interviewés ne semblent pas avoir une bonne visibilité des métiers du BTP. Ils font la confusion entre cadres et ouvriers.	Métier « passion » nécessitant « un savoir-faire », où le relationnel est important et les tâches variées. « la rémunération est attractive »
Les coursiers, chauffeurs, livreurs	« Etre toujours sur les routes », « dans les embouteillages », « comportement risqué sur les routes »	« C'est un travail pas trop dur et bien rémunéré », « on bénéficie d'une grande liberté pour s'organiser comme on le souhaite »
L'agent de propreté	C'est un métier « dégradant », « rabaissant », « pour les gens sans diplôme », « métier manuel » avec une faible rémunération	« Ils sont mieux rémunérés que les autres ouvriers », « ils ne sont pas enfermés dans un bureau », « possibilité de rencontrer beaucoup de gens »
L'agent de gardiennage	« Horaires contraignants », « travail dangereux », « métier manuel, pas intéressant », « manque de reconnaissance »	« On assure la sécurité des gens », « un métier à responsabilité », « travail calme et stable », « métier spécial qui n'est pas pour tout le monde »
Les agents et techniciens de la maintenance	Les freins sont flous. Cela traduit sans doute une méconnaissance prononcée de ce secteur. Les verbatim récurrents sont « ce n'est pas mon domaine », « pas attiré ».	« Pouvoir réagir en fonction de la situation et du problème à résoudre : prendre des décisions rapidement en fonction des pannes ».

- un rejet des métiers manuels (50% des demandeurs d'emploi et 45% des jeunes), au profit des métiers de contact avec le client (84% des demandeurs d'emploi et 82% des jeunes),

- une idée précise du métier qu'ils désirent exercer (85% des demandeurs d'emploi et 59% des jeunes).

Parallèlement, 72% des jeunes privilégient des études plus longues au détriment de formations professionnelles, et considèrent les emplois peu qualifiés comme des « jobs » sans perspectives d'évolution. 42% des demandeurs d'emploi ont déjà refusé un ou plusieurs postes.

LES ENTREPRISES FACE À CETTE PÉNURIE

Les entreprises optent pour plusieurs solutions lorsqu'elles rencontrent des difficultés de recrutement : répartition de la charge de travail sur plusieurs salariés (68%), recours à la sous-traitance (50%), formations spécifiques (49%), augmentation des heures supplémentaires (42%).

Outre la féminisation de certains métiers et le recours à l'immigration, les entreprises mettent en avant un certain nombre de solutions qui pourraient les aider à embaucher : stages en entreprises (66%), actions d'information et de communication (63%), salons ou forums emploi (53%)...

LES SEPT PROPOSITIONS DE LA CCIP

Pour tenter de rapprocher l'offre et la demande d'emploi, la CCIP formule sept propositions concrètes à partir des réponses des professionnels, des jeunes et des demandeurs d'emploi, mais aussi grâce à ses contacts permanents avec les 310 000 entreprises de sa circonscription.

1. **Favoriser les rencontres de terrain entre les jeunes ou les demandeurs d'emploi et les salariés de PME ou de TPE** (qui sont rarement représentés dans les forums de l'emploi). Les professionnels pourraient ainsi communiquer leur passion et expliquer la réalité de leur métier : conditions de travail, rémunération, perspectives de carrière, etc.

2. **Organiser des journées portes ouvertes thématiques** sur un secteur d'activité. Décidées localement en partenariat avec les fédérations professionnelles, les Chambres de métier, les municipalités..., elles feraient découvrir les sites d'entreprise de ce secteur, ainsi que les centres de formation.

3. **Sensibiliser les entreprises à la diversité culturelle** afin d'élargir le vivier de candidatures, notamment celles issues des publics qui ne postulent pas habituellement aux offres.

4. **Informer les jeunes, via Internet,** avec des pages sur « les métiers qui recrutent » et des « tchats métiers » sur le site de la CCIP.

5. **Développer des contrats de « pré-professionnalisation »** de 150 à 450 heures pour permettre aux jeunes en difficulté d'insertion professionnelle de mieux connaître le monde de l'entreprise ainsi que les différents secteurs qui recrutent avant de choisir leur contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

6. **Accompagner les entreprises dans leurs projets de recrutement,** sur le modèle de l'opération « Vos embauches, la CCIP s'y emploie », avec la mise en place, dans les quatre départements de la CCIP, d'un dispositif spécifique pour les secteurs en difficulté de recrutement.

Vos embauches la CCIP s'y emploie

7. **Assurer un suivi** des difficultés de recrutement avec **une étude annuelle approfondie** sur un métier « en tension » et **des opérations de benchmarking** permettant d'identifier des leviers proposés dans les autres pays européens ou de mettre en valeur les actions d'une fédération professionnelle particulièrement dynamique.

Pour plus d'informations sur les études de l'OFEM, rendez-vous sur le site www.ofem.ccip.fr

L'Année francophone internationale est une revue annuelle qui dresse un bilan politique, économique et culturel dans près de 70 pays et régions francophones. Depuis 16 ans, elle offre une information actualisée et détaillée de l'espace francophone.

Dans l'édition 2007, retrouvez

❖ un état du monde francophone présentant la situation politique, économique et culturelle des 68 pays et gouvernements membres de la Francophonie officielle (avec cartes, tableaux, bibliographies);

❖ des dossiers thématiques : en 2007, « La Francophonie, moteur de la diversité culturelle dans le monde » comprenant des entrevues avec Abdou Diouf, Clément Duhaime et Edgar Morin, ainsi que « Hommage à deux humoristes francophones », Raymond Devos et Marc Favreau;

❖ un compte rendu des activités des organisations et des associations francophones, suivi d'un répertoire des principaux acteurs de la Francophonie.

POUR VOUS LA PROCURER

www.ulaval.ca/afi

CIDEF-AFI

***CIDEF* - Québec**
Faculté des lettres, Université Laval
Québec, Canada G1K 7P4
T (418) 656-5772
F (418) 656-7017
afi@fl.ulaval.ca

***AFI* - Paris**
3, rue Émile Dulcaux
75015 Paris, France
T/F (33) 01 47 34 33 60
afi@afi-revue.org

Points Communs BULLETIN D'ABONNEMENT

À retourner à : CCIP-DRI/E - Centre de Langue - 28, rue de l'Abbé Grégoire - 75279 Paris cedex 06
Tél. : 01 49 54 17 53 - Fax : 01 49 54 28 90 - Courriel : dfrin@ccip.fr

Vos coordonnées

❑ M. ❑ Mme ❑ Mlle

Nom : ..... Prénom : .....

Fonction : .....

Code postal : ..... Ville : .....

Pays : .....

Courriel : .....

Oui, je souscris à ..... abonnement(s) pour 3 numéros*

❑ Janvier ❑ Mai ❑ Octobre

** Un abonnement peut démarrer en janvier, mai ou octobre. Merci de cocher le mois correspondant au départ de votre abonnement.*

Tarifs centres d'examens - 3 numéros

❑ France, Union européenne : 20 € TTC
❑ Autres pays, par avion : 27, 50 € TTC

Tarifs publics - 3 numéros

❑ France, Union européenne : 25 € TTC
❑ Autres pays, par avion : 29, 90 € TTC

Je souhaite acheter un exemplaire déjà paru, au prix unitaire de 5 € TTC :

❑ N° 02 : La visite touristique guidée
❑ N° 03 : Les acteurs de la vie juridique en activité
❑ N° 04 : Être secrétaire aujourd'hui
❑ N° 05 : Recherchez sur le site (Multimédia)
❑ N° 06 : Préparer une visite d'entreprise
❑ N° 07 : Un stage au ministère du tourisme
❑ N° 09 : Introduction à l'entretien de vente
❑ N° 10 : Êtes-vous candidat au rachat ?
❑ N° 13 : Le télétravail, est-ce la solution ?
❑ N° 14 : À la découverte des grandes divisions du droit
❑ N° 15 : JOB : Jeunes au boulot !
❑ N° 16 : Présenter son entreprise à partir de sites Internet
❑ N° 17 : Apprendre et enseigner avec TV5
❑ N° 19 : Compétence culturelle : comment survivre à la mondialisation ?
❑ N° 20 : Négocier et vendre en ligne
❑ N° 21 : Conquérir le nouvel espace européen
❑ N° 22 : La traçabilité d'un produit : de la fabrication à la distribution
❑ N° 23 : Trois problèmes liés à l'environnement
❑ N° 24 : Activités d'évaluation formative
❑ N° 25 : Institutions et droit européens
❑ N° 26 : Enseigner le français médical
❑ N° 27 : L'e-tourisme
❑ N° 28 : En route vers l'Europe : se préparer à communiquer en français
❑ N° 29 : Le marché chinois : une opportunité pour CHRISTIAN S.A. ?

Je souhaite acheter le numéro en cours, au prix de 8 € TTC

Règlement

➥ **Je règle dès à présent le montant total de ..... €**

❑ par carte bancaire (sauf American Express)
N° de carte *(16 chiffres)*
|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|__|

date d'expiration : le ..... /.....

N° de piste signature au dos de votre carte *(3 derniers chiffres)*
|__|__|__|

Date *(obligatoire)* : le ..... /.....

Signature *(obligatoire)* :

❑ par mandat international *(joindre la photocopie)*

❑ par virement : BNP PARIBAS Centre d'Affaires de Paris Grande Armée – 24, avenue de la Grande Armée – 75017 Paris. **Compte :** 000 10469026 - **Clé RIB** : 51 - **Code guichet :** 00813 - **Code banque :** 30004 - **IBAN :** FR76 3000 4008 1300 0104 6902 651 - **Code SWIFT** (ex BIC) : BNP AFR PPPGA *(joindre la photocopie)*

❑ par chèque libellé à l'ordre de : CCIP - DRI/E RECETTES 28, rue de l'Abbé Grégoire - 75279 Paris cedex 06

➥ **Je réglerai le montant total de ..... € après réception de la facture qui devra être libellée comme suit :**

(Veuillez indiquer ici précisément et très lisiblement au nom de qui ou de quel organisme la facture doit être établie)

Nom de la personne et/ou de l'organisme : .....

.....

.....

Adresse : .....

.....

.....

Adresse de réception des numéros

(Veuillez indiquer ici précisément et très lisiblement où et à qui devront être adressés les numéros)

Nom de la personne et/ou de l'organisme : .....

.....

.....

Adresse : .....

.....

.....

Agenda

LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS AU SERVICE DE L'ENTREPRISE : POURQUOI ET COMMENT ?

France, Paris, 8 mars 2007, 16h30 - 19h30

Organisé conjointement par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris et la Délégation générale à la langue française et des langues de France (DGLFLF), le colloque sur le thème : ***La maîtrise du français au service de l'entreprise : pourquoi et comment ?*** se déroulera à l'ESCP-EAP. Cette manifestation rassemblera des chefs d'entreprise, des directeurs de ressources humaines et responsables de formation mais également des responsables d'organismes œuvrant dans le champ de la formation professionnelle (OPCA, CARIF, syndicats professionnels ...).

Ce colloque comprendra notamment la présentation des résultats de l'enquête sur l'apprentissage du français dans les entreprises réalisée par l'OFEM et deux tables rondes sur les thèmes suivants :

"Des outils pour former au français en contexte professionnel" et "La maîtrise du français, quelle valeur ajoutée pour l'entreprise ?".

Lieu du colloque :

ESCP-EAP, 79 avenue de la République - 75011 Paris.

Pour tout renseignement, s'adresser à la D.R.I.E. par courriel : ssaphin@ccip.fr.

**L'OPCA a pour mission de promouvoir et de financer la formation professionnelle des salariés des professions libérales dans le cadre du plan de formation et de la professionnalisation.*

**CARIF : Centres d'animation et de ressources de l'information sur la formation*

SEMAINE DE LA LANGUE FRANÇAISE

10 - 20 mars 2007

Le ministère de la Culture et de la communication et la Délégation générale à la langue française et aux langues de France organise chaque année, autour de la Journée internationale de la francophonie, le 20 mars, la Semaine de la langue française, en collaboration avec le ministère des Affaires étrangères, le ministère de l'Education nationale et de nombreux partenaires institutionnels et privés. Cette manifestation a pour ambition d'offrir au grand public une occasion de fêter la langue française en lui manifestant son attachement et en célébrant joyeusement sa vitalité.

La Direction des relations internationales de la Direction de l'enseignement (DRI/E) de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP) s'associe à cette manifestation et propose un jeu-concours ouvert aux différents publics inscrits dans les centres d'examens CCIP de Français des affaires et des professions.

Pour tout renseignement, consulter le site : **fda.ccip.fr/jeu-concours 2007.**

COLLOQUE : UNTELE 2007

France, Compiègne, 29 - 31 mars 2007

L'Université de Technologie de Compiègne tiendra son septième colloque des usages des nouvelles technologies dans l'enseignement des langues étrangères.

Le thème principal de ce colloque sera :

« la communication transculturelle, le réseau global et l'acquisition des langues secondes ». Les différents ateliers et conférences s'articuleront autour de deux questions principales : Le réseau favorise-t-il la communication transculturelle? La communication transculturelle favorise-t-elle l'acquisition des langues étrangères / secondes ? Les communications porteront notamment sur : "les études sur la communication transculturelle à l'aide des TIC" ; "l'acquisition des langues étrangères/secondes par le biais de la communication transculturelle".

Pour tout renseignement, consulter le site : **www.utc.fr/~untele/**

Directeur de la publication : Nicolas JACQUET

Directeur de la rédaction : Guilhène MARATIER-DECLÉTY

Directeur adjoint de la rédaction : Frédéric FIOLETTI

Rédactrice en chef : Dominique FRIN

Comité de rédaction : Maïté BAGARRY, Dominique FRIN, Frédéric FIOLETTI

Comité scientifique : Jean BINON (Université de Leuven-Belgique), Serge BORG (CLA-Besançon), Francis CARTON (Université Nancy II), Odile CHALLE (Université Paris-Dauphine), Jean-Pierre CUQ (Université de Nice-Sophia Antipolis), Marc DEMEUSE (Université de Mons-Hainaut-Belgique), Jean-Marc MANGIANTE (Université d'Artois), Florence MOURLHON-DALLIES (Université de la Sorbonne Nouvelle Paris III), Chantal PARPETTE (Université Lyon II), Jean-Jacques RICHER (Université de Bourgogne), Nathalie SPANGHERO-GAILLARD (Université Toulouse II).

Abonnements, édition, diffusion, publicité : Marie-José BACHMANN, Dominique FRIN

Ont collaboré à ce numéro : Marie-José BACHMANN, Françoise OLMO CAZEVIEILLE, Anne-Laure KONING, Frédérique PAUGAM, Laurence RIEHL, Yves SAINT-GEOURS.

Conception : Karine CAZAGOU - CCIP/ERMES/Pao Les Bluets - **Impression :** PDI - Février 2007

© Photos : les élèves du Master Médias ESCP-EAP, Eric Audras/PhotoAlto, E. Morency/CCIP, Sophie LOUBATON/TOMA/CCIP, B. TEISSÈDRE/CCIP.

Illustrations : Eugène COLLILIEUX

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 17 53 - **Télécopie :** + 33 1 49 54 28 90 - **Courriel :** dfrin@ccip.fr - **Abonnements :** + 33 1 49 54 17 53

Dépôt légal : Janvier 2006 - n° ISSN 1281 - 1157

A1/A2

Laurence RIEHL
Michel SOIGNET
Marie-Hélène AMIOT

› OBJECTIF DIPLOMATIE

LE FRANÇAIS DES RELATIONS EUROPÉENNES ET INTERNATIONALES

HACHETTE
Français langue étrangère

ORGANISATION INTERNATIONALE DE LA FRANCOPHONIE

TV5MONDE

CIEP

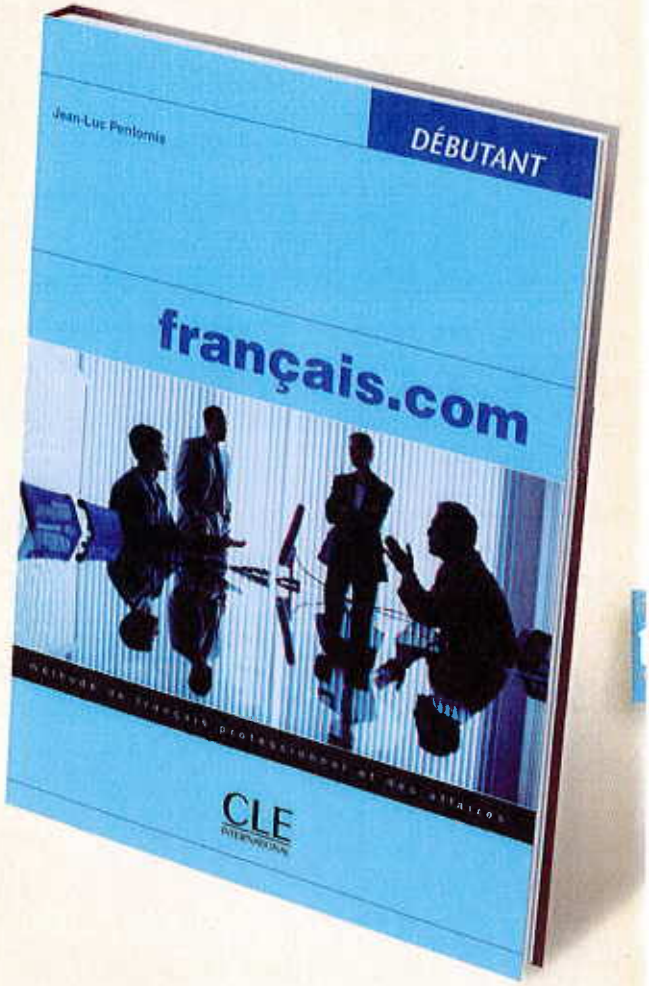
NOUVEAUTÉ 2007

français.com niveau débutant

Apprendre le français dans un environnement professionnel

Niveau A1 du CECR et du DELF

- Pour **adultes** et grands **adolescents.**
- Pour accomplir des **tâches simples** et **courantes** du **monde du travail** et du **quotidien.**
- Pour acquérir un **français usuel** et **professionnel.**
- Pour une initiation au **Certificat de français professionnel (CFP).**



Livre élève 978-2-09-035424-9
Cahier d'exercices 978-2-09-035425-6
Guide pédagogique 978-2-09-035426-3
CD audio collectif (2) 978-2-09-032605-5
CD-Rom 978-2-09-032606-2

Niveau intermédiaire également disponible

CLE INTERNATIONAL

9 avenue Pierre de Coubertin - 75013 PARIS
Tél. : 33(0)1 45 87 44 23 - Fax : 33(0)1 45 87 44 10 - cle@cle-inter.com - www.cle-inter.com