CONTENUS DE COURS - AFFAIRES A1

Ce document s'adresse aux enseignant(e)s qui souhaitent créer des contenus de cours pour préparer leurs apprenant(e)s à la passation du Diplôme de français des affaires A1. Il permet de trouver les différents contenus, activité par activité, à intégrer dans un cours/programme, d'avoir une aide pour la construction des programmes mais aussi l'élaboration d'activités.

Pour chaque activité du Diplôme, vous trouverez :

- La tâche professionnelle visée
- Les savoir-faire langagiers
- Les outils langagiers à mobiliser
- Les documents support types
- Les savoir-faire méthodologiques
- Des suggestions pour la classe

Terminologie

- **Savoir-faire langagier** : une subdivision (micro-tâche) de la tâche de communication professionnelle (macro-tâche). Il désigne ce que l'on fait langagièrement, dans le cadre de la réalisation d'une tâche professionnelle.
- **Outil langagier** : élément de langue ou structure-type dont la maitrise permet, en l'associant à d'autres outils langagiers, de mettre en œuvre un savoir-faire langagier pour produire un discours efficace. Il peut s'agir d'un outil linguistique (lexique, grammaire, phonétique) ou discursif (organisation et articulation du discours).
- **Les documents types** regroupent :
  - les documents **à traiter :** que le/la candidat(e) devra **comprendre et analyser** pour réaliser l'activité.
  - les documents **à produire** : que le/la candidat(e) devra **compléte**r ou **produire** intégralement à partir de matrices de réponse.

Nota

- **Les suggestions pour la classe** proposent, à titre indicatif, des recommandations, des **exemples** d'activités, d'exercices, de jeux pouvant être mis en place dans le cadre de la préparation aux activités du Diplôme de français de professionnel.
- **Les exemples** présentés en *italique* (dans les Outils langagiers, les Savoir-faire méthodologiques ou les Suggestions) ne constituent une liste ni exhaustive ni indispensable pour l'accomplissement de la certification.

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Repérer dans une liste de contacts la personne/le service ressource pour répondre à une demande **Activité 1** Comprendre et traiter l'information écrite DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Repérer** dans un organigramme, sur une carte de visite, une liste de contacts les métiers/ fonctions/ services d'une entreprise • **Identifier** dans un organigramme/une liste de contacts le bon interlocuteur pour réaliser une action simple	• Organisation type de l'entreprise (*service, poste, mission*) • Champs lexicaux des domaines de l'entreprise (*ressources humaines, informatique*) • Lexique des différents métiers/fonctions/services d'une entreprise (*responsable marketing, chargée de communication*)	**À traiter** • Notes sur les informations à obtenir • Organigramme d'entreprise, cartes de visites, liste de contacts **À compléter** • Liste de personnes/services à contacter.	• **Repérer** dans les notes les mots-clés permettant d'identifier la personne/le service ressource (champs lexicaux) • **Sélectionner** le service pouvant apporter l'information recherchée

Suggestions pour la classe

• Pour faire découvrir les champs lexicaux liés aux différents métiers/fonctions/services de l'entreprise, travailler à partir d'exemples d'organigrammes trouvés sur les sites web d'entreprises réelles (rubrique *Qui sommes-nous* ou autres) ;
• Pour couvrir un large champ de fonctions et services, varier les domaines (ex. *banque et assurances, logistique et transport, production industrielle*) ;
• Afin de contextualiser et personnaliser vos activités, ne pas hésiter à encourager les apprenant(e)s à fournir ces informations à partir de l'organigramme de leur entreprise, en s'appuyant sur sa traduction en français si besoin ;
• Penser à élaborer des exercices simples basés sur des activités du type association (*chiffre, lettre ou image*), cases à cocher ou glisser-déposer (si numérique).

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Gérer son agenda professionnel **Activité 2** Comprendre et traiter l'information écrite DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Identifier** dans un message écrit un événement, sa date et son horaire afin de le reporter dans un agenda	• Champ lexical des évènements professionnels (*entretien, réunion, déjeuner, salon, journée d'étude*) • Expression de l'heure et de la durée (*à x heures, de x heures à x heures*) • Champ lexical des dates, des heures et des jours de la semaine	**À traiter** • Extrait de courriel simple post-it, message /note manuscrite (50 à 60 mots) **À compléter** • Agenda hebdomadaire partiellement rempli	• Dans chaque document (courriel, post-it, note manuscrite), **repérer** les éléments de date, heure, événement et nom des participants • **Repérer** les indices sur les étiquettes correspondant aux rendez-vous de chaque document (*ex. « h » pour heures, les jours de la semaine, nom des participants*)

Suggestions pour la classe

• Pour travailler les champs lexicaux liés aux événements professionnels, aux dates, heures et jours de la semaine, créer l'emploi du temps du groupe-classe en ajoutant les événements et rendez-vous professionnels de chacun(e). Astuce : cet emploi du temps peut servir également à l'entraînement à l'activité 1 de la partie *Interagir à l'oral* du Diplôme. Il suffit de créer un jeu de rôle dans lequel les apprenant(e)s doivent convenir d'un rendez-vous sur la base de l'agenda élaboré ;

• Pour faire repérer le champ lexical des événements professionnels, analyser le programme d'un événement (*salon, rencontre*).

• Pour travailler l'identification d'un événement, de sa date, de son horaire, créer une activité de repérage guidé : proposer plusieurs messages courts (courriels, post-it, notes manuscrites) contenant chacun un événement, une date et un horaire et demander de répondre à ces 3 questions : Quel est l'événement ? Quelle est la date ? Quel est l'horaire ?

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Compléter une fiche produit **Activité 3** Comprendre et traiter l'information écrite DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Établir** une fiche produit	• Champs lexicaux des rubriques de présentation d'un produit : informations commerciales de base (*référence, coloris, dimensions, poids, matière, prix de vente*) • Champs lexical correspondant à chaque rubrique (*ex. rubrique « matière » ; champ lexical : « fabriqué en tissu/terre/verre »*)	**À traiter** • Texte de présentation d'un produit type « Actualités commerciales » (35 à 45 mots) **À compléter** • Fiche produit vierge à six rubriques	• **Identifier** dans un texte promotionnel court les informations principales sur un produit et correspondant aux rubriques habituelles d'une fiche produit • **Rapprocher** différents termes d'un champ lexical à la rubrique à laquelle ils se rapportent (*mètres = dimensions*)

Suggestions pour la classe

• Pour faciliter la recherche d'informations, utiliser des catalogues de produits d'entreprises réelles ;

• Pour bien travailler toutes les caractéristiques d'un produit (rubriques de présentation), concevoir des exercices d'appariement mots/images. Exemple : coloris, dimensions, poids, matière, prix de vente à relier à des images.

• Pour travailler les informations de base liées à un produit, reconstituer de brèves actualités commerciales à partir des informations fournies sur les sites des boutiques en ligne, rubriques « description » ou « fiche technique » et créer une activité de repérage guidé : Quel produit ? Quelles dimensions/tailles ? Quels coloris ? Quelle matière ? Quel prix ?

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Compléter un formulaire administratif **Activité 4** Comprendre et traiter l'information écrite DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Remplir** un formulaire d'inscription à un événement professionnel (*salon, séminaire*)	• Champ lexical de base de l'identité professionnelle (*civilité, nom, fonction*) et des coordonnées professionnelles (*n° de téléphone, courriel, adresse, entreprise/société*)	**À traiter** • Carte de visite professionnelle (20 à 30 mots) **À compléter** • Formulaire (administratif) d'inscription à une manifestation commerciale	• **Identifier**, sur une carte de visite, les informations correspondant aux différentes rubriques d'un formulaire d'inscription

Suggestions pour la classe

• Pour faire repérer les éléments qui composent une carte de visite (*nom, fonction, coordonnées, entreprise*) faire créer les cartes de visite des apprenant(e)s ;
• Pour travailler le champ lexical de base de l'identité et des coordonnées professionnelles, concevoir une activité de découverte amenant les apprenant(e)s à discuter des informations essentielles à fournir dans le cadre d'une inscription à un événement professionnel. Un catalogue d'événements réels est disponible sur le site de la CCI Paris Ile-de-France dans la section « *Salons et foires à Paris Ile-de-France* ». Il pourrait servir d'inspiration ;
• Pour travailler les outils langagiers nécessaires à la réalisation de la tâche « Compléter un formulaire administratif » encourager les activités de jeux de rôle. Exemple, un(e) apprenant(e)s pose des questions afin de remplir un formulaire ou nomme les rubriques à compléter, l'autre cherche les informations contenues sur la carte de visite.

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Prendre note d'un appel téléphonique et des suites à donner **Activité 5** Comprendre et traiter l'information orale DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Noter** les informations essentielles d'un message téléphonique court	• Organisation type du message sur répondeur téléphonique (*formules d'appel, présentation : prénom + nom + société/ service, objet de l'appel, formule de conclusion*) • Structures pour se présenter professionnellement (*préciser la profession/fonction et le nom de la société/service*) • Expressions de l'objet d'un appel (*appeler au sujet de, avoir une question urgente sur*) • Champ lexical des actions courantes en entreprise (*reporter une réunion, envoyer un devis*) • Expressions du délai (*dès que possible*) • Chiffres et nombres/numéros de téléphone • Expressions de la demande polie de faire quelque chose (*pouvez-vous + infinitif, interrogation fermée : est-ce que vous pouvez*)	**À traiter** • Trois messages courts sur répondeur (20 à 25 mots par appel) **À compléter** • Fiche téléphone (nom de l'appelant, société/service, objet de l'appel, suites à donner)	• **Repérer** la structure d'un appel téléphonique (*nom de l'appelant, objet de l'appel, problématique*) • **Identifier** les informations clés dans un message vocal

Suggestions pour la classe

• Pour travailler l'organisation type d'un message téléphonique, faire remarquer aux apprenant(e)s que les messages sur répondeur professionnel suivent le plus souvent la structure 1) annonce du nom + société/service ; 2) objet de l'appel ; 3) demande/information clé (qui est aussi l'ordre des réponses à sélectionner dans l'activité) ;

• Pour entraîner les apprenant(e)s à noter les informations essentielles d'un message, leur faire écouter des messages courts et leur demander de compléter des notes d'appels téléphoniques : date, nom de l'appelant, société/service, objet de l'appel, action à entreprendre ;

• Simuler des appels en jeux de rôle (binômes) sur des sujets couramment abordés en entreprise. Exemple : reporter une réunion ou demander à un(e) collègue de rappeler.

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Orienter/s'orienter dans l'espace **Activité 6** Comprendre et traiter l'information orale DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Comprendre** des indications orales de localisation/direction pour se repérer/s'orienter dans l'espace/sur un plan • **Suivre** des indications de localisation/direction pour identifier un lieu désigné sur un plan	• Structures type de l'indication de lieu (*répétition de l'indication*) • Prépositions de lieu (*devant, à gauche, en face, au bout de*) • Verbes de position (*être placé, être situé, se trouver*) • Champ lexical des voies d'accès (*hall, allée*) et des points de repères dans un plan simplifié de locaux, de salon/entreprise (*stand, cafétéria, toilettes*) • Expression de l'ordre (*la première, la deuxième, la dernière*)	**À traiter** • Cinq courtes indications orales de direction/localisation (20 à 25 mots par appel) • Plan de locaux : salon, locaux d'entreprise **À compléter** • Plan de locaux identifiant le bon endroit par une croix	• **Repérer** les éléments essentiels dans une information de localisation (*à gauche, à droite, au fond*) • **Identifier** les différents lieux et points de repères sur un plan (*toilettes, cafétéria*) • **Sélectionner** sur le plan l'endroit indiqué

Suggestions pour la classe

• Afin de faire remarquer aux apprenant(e)s les différents lieux qui se retrouvent le plus souvent dans une entreprise/un salon professionnel (*toilettes, cafétéria, stands pour un salon)*, leur faire observer différents plans de locaux ou salons professionnels ;

• Pour faire travailler les prépositions de lieu, présentez le **plan simple** d'un salon (5 à 10 stands, des allées, un accueil, des toilettes, une cafétéria…) puis en binôme faire deviner le stand : l'un décrit un stand (sans dire le nom) avec des prépositions (*ex. C'est en face de l'accueil, à côté du stand de chocolats*) et l'autre doit deviner (*ex. C'est le stand de café)* ;

• Pour travailler le champ lexical des voies d'accès, des points de repères dans un plan, les verbes de position, en groupes, créer le plan d'un événement (salon professionnel). Chaque groupe représente un domaine et doit aménager son salon à sa manière. Pour finir, ils doivent être capables d'expliquer leur plan à la classe en utilisant les outils langagiers étudiés (*ex. Voici le plan du Salon des télécommunications 2025, le stand des services internet se situe dans l'allée A*).

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Personnaliser un courriel en réponse à une demande simple **Activité 7** Interagir à l'écrit DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Identifier** les informations essentielles d'un courriel • **Rédiger** un courriel en réponse à une demande simple	• Organisation type du courriel d'entreprise (*destinataire, objet, date*) • Formule types du courriel professionnel (*formules d'appel, de conclusion, de politesse*) • L'interrogation (*est-ce que, inversion sujet/verbe*) • Formules de confirmation (*confirmer que, être d'accord pour + date/jour/heure*) • Champ lexical des actions courantes en entreprise (*reporter une réunion, envoyer un devis, confirmer une commande*) ; • Élision des déterminants dans l'objet d'un courriel (*"Report réunion projet"*)	**À traiter** • Trois courts courriels **À compléter** • Trois courriels de réponse (incluant les informations-clés : destinataire, objet, formule d'appel, éléments-clés de la réponse, formule de congé)	• **S'appuyer sur** la structure type du courriel professionnel pour identifier les informations (destinataire, objet, date) • **Identifier** les informations essentielles d'un courriel professionnel • **Sélectionner** la réponse adaptée au courriel professionnel reçu

Suggestions pour la classe

• Pour faire ressortir les spécificités du courriel formel, faire observer 2 courriels (1 courriel à un collègue et un courriel à un client) ;
• Pour travailler l'organisation type du courriel d'entreprise, faire reconstituer la structure d'un courriel professionnel formel en demandant de replacer les parties du courriel (proposées sous forme d'étiquettes) dans le courriel vierge ;
• Pour entraîner les apprenant(e)s à personnaliser un courriel de réponse, faire correspondre (sous forme d'un exercice d'appariement) des courriels aux réponses adaptées ;
• Pour entraîner les apprenant(e)s à compléter un courriel très simple en réponse à une situation donnée, faire créer en binôme un échange de courriels (premier message et sa réponse) traitant d'actions courantes en entreprise (*ex. demande de devis*) et contenant les outils langagiers à mobiliser (formules types du courriel, interrogation, formules de confirmation).

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Renseigner quelqu'un sur son emploi du temps pour convenir d'un rendez-vous **Activité 1** Interagir à l'oral DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Se repérer** dans un agenda professionnel • **Donner** des informations très simples sur un emploi du temps • **Accepter/refuser** une proposition de rendez-vous • **Poser/répondre à** une question simple sur son emploi du temps • **Indiquer** une possibilité/impossibilité	• Déroulé type de l'échange téléphonique professionnel (saluer, se présenter, remercier, prendre congé) • Lexique de base de l'organisation temporelle (horaire, jours de la semaine) • Champ lexical des activités professionnelles les plus courantes (formation, réunion, congés) • Expressions simples de la possibilité/l'impossibilité	**À traiter** • Page d'agenda professionnel (semaine) partiellement remplie (restant des disponibilités) **À produire** • Interaction orale pour convenir d'un rendez-vous compatible avec l'agenda (2,5 minutes)	• **Repérer** dans l'agenda, pour chaque jour, les rendez-vous déjà programmés (*intitulé, jour, heure de début et heure de fin du rendez-vous*) afin de **justifier** une impossibilité • **Identifier** les plages de disponibilités dans son agenda

Suggestions pour la classe

- Rappeler aux apprenant(e)s la posture professionnelle adaptée : ton, gestes, expressions du visage, attitudes ;
- Veiller à leur élocution (intelligibilité et fluidité, prononciation, rythme et intonation) ;
- Sensibiliser au respect des codes culturels et professionnels ;
- Lors des simulations en classe, habituer les apprenant(e)s à respecter les temps de préparation (trois minutes) et de passation (deux minutes et demie) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Pour entraîner les apprenant(e)s à comprendre et utiliser les formules pour proposer, accepter/refuser un rendez-vous, créer des binômes et distribuer des cartes mentionnant ce que chaque interlocuteur doit dire. Exemple : interlocuteur A propose un rendez-vous mardi à 10h, interlocuteur B ne peut pas au moment proposé et propose un autre moment ;
- Varier le niveau de difficulté des activités de jeu de rôle (emploi du temps plus au moins chargé, client(e) plus ou moins disponible) afin de permettre l'utilisation un grand nombre d'expressions diverses.

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Se présenter/Présenter simplement son entreprise **Activité 2** Interagir à l'oral DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• **Se présenter** professionnellement • **Présenter** oralement une entreprise	• Rubriques habituelles de la fiche d'entreprise (activité générale/détaillée, produits, historique, siège social, chiffre d'affaires, employés etc.) • Champ lexical correspondant à ces rubriques • Plan-type d'une présentation de soi et de son entreprise • Structures et vocabulaire de l'identité professionnelle • Phrases-types pour présenter une entreprise	**À traiter** • Carte de visite attribuée au candidat/à la candidate • Fiche d'entreprise **À produire** • Monologue suivi de présentation de soi et de l'entreprise, d'une durée de 2,5 minutes)	• **Repérer** sur une carte de visite les informations essentielles pour se présenter (*nom, fonction, coordonnées*) • **Repérer, grâce aux rubriques,** les informations sur l'entreprise • **Sélectionner** les informations essentielles à communiquer, puis les informations secondaires

Suggestions pour la classe

• Rappeler aux apprenant(e)s la posture professionnelle adaptée : ton, gestes, expressions du visage, attitudes ;
• Veiller à leur élocution (intelligibilité et fluidité, prononciation, rythme et intonation) ;
• Sensibiliser au respect des codes culturels et professionnels ;
• Lors des simulations en classe, habituer les apprenant(e)s à respecter les temps de préparation (trois minutes) et de passation (deux minutes et demie) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
• Afin de varier les situations, se servir de l'intelligence artificielle pour trouver différentes structures de présentation. Toutefois, il est recommandé de bien vérifier les réponses proposées de façon à les adapter à l'objectif de la tâche et au niveau. *(exemple d'invite : Donne-moi le plan-type d'une présentation d'une carte de visite et de son entreprise pour un monologue suivi d'une durée de 2 minutes 30 au niveau A1 du CECR. Prends en compte cet ordre : 1. La présentation de la carte de visite. 2. Les rubriques-type d'une fiche de l'entreprise.)* ;
• Pour entraîner les apprenant(e)s à s'exprimer de manière spontanée, stimuler l'utilisation de phrases simples et complètes pour présenter les informations ;
• Pour faciliter l'acquisition des phrases-types pour présenter l'entreprise, multiplier les exercices de transformation des informations contenues dans la fiche d'entreprise en phrases verbales (*ex. Produits : montures de lunettes et accessoires = **nous produisons** des montures de lunettes et des accessoires*) ;

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.

• Afin d'entraîner les apprenant(e)s évaluer leur propre production ou celle des autres a apprenant(e)s, procéder à une correction interactive à l'aide d'une grille d'évaluation simple axée sur les outils langagiers travaillés. Encourager l'auto-correction.

© CCI PARIS ILE-DE-FRANCE EDUCATION Toute reproduction, partielle ou totale, sans autorisation est interdite.