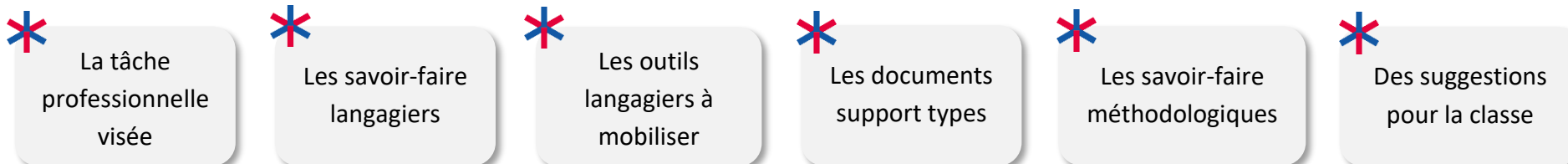


CONTENUS DE COURS - AFFAIRES A2

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 A2. 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 :



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 maîtrise 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 **compléter** 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.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Compléter une fiche d'identité d'entreprise Activité 1 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les informations principales d'un court article de présentation d'une entreprise	• Lexique : Rubriques habituelles d'une fiche d'entreprise + champs lexicaux associés à ces rubriques • Expression de la date (<i>en 1975, depuis 1975</i>) • Présent de l'indicatif et passé composé • Verbes liés à l'activité d'une entreprise (<i>employer, implanter, diriger</i>) et à sa réputation (<i>être réputé pour, se distinguer par</i>) • Organisation type d'une fiche produit (format : <i>site internet/catalogue, etc.</i> ; <i>différentes rubriques d'une fiche : conditions de vente, description du produit, etc.</i>)	À traiter • Court article de la presse spécialisée (« présentation d'une entreprise ») À compléter • Fiche entreprise	• Reconnaître les rubriques d'une fiche d'entreprise (nom, date de création, statut juridique, etc.) • Identifier l'information attendue pour chaque rubrique (contenu et format) et retrouver sa formulation dans le texte de présentation



Suggestions pour la classe

- Pour entraîner les apprenant(e)s à la lecture d'articles courts (environ 100 mots) de présentation d'entreprise, s'inspirer de sites d'entreprises réelles (rubrique *Qui sommes-nous* ou autres) et de magazines spécialisés ;
- En cas de difficultés à trouver ce type d'article, demander à l'intelligence artificielle de créer des articles comportant les outils langagiers à mettre en valeur ;
- Afin d'améliorer la capacité de compréhension des apprenant(e)s, utiliser des stratégies de lecture. Par exemple, le repérage de structures et mots-clés ;
- Pour entraîner les apprenant(e)s au repérage des informations utiles pour établir une fiche d'entreprise, demander aux apprenant(e)s de réaliser des fiches d'entreprise à partir d'articles courts ;
- Pour travailler les différents champs lexicaux liés à la présentation d'une entreprise, présenter des fiches d'entreprises incomplètes ou comportant des informations incohérentes et demander aux apprenant(e)s d'identifier les informations manquantes ou incorrectes.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Présenter un produit Activité 2 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Rédiger un texte de présentation d'un produit • Mettre en avant ses principales spécificités. • Reformuler dans des phrases courtes des informations sur un produit	• Rubriques habituelles d'une fiche produit + champs lexicaux associés à ces rubriques (<i>ex. coloris, matières, dimensions</i>) et de la prestation commerciale (<i>prix, mode de livraison</i>) • Adjectifs qualificatifs (place et accord) • Expression liée à l'utilisation d'un produit (<i>permettre de, fait pour</i>) • Expression des conditions de vente (<i>vendu en, disponible en, livraison sous + date</i>) • Expressions liées aux avantages d'un produit : l'aspect (<i>pratique, solide</i>) et le style (<i>élégant, classique</i>)	À traiter • Fiche technique d'un produit (environ 50 mots) À compléter • Texte de présentation d'un produit type catalogue en ligne (environ 50 mots)	• Identifier dans un texte de présentation d'un produit lacunaire les informations manquantes • Identifier sur une fiche technique l'information manquante • Reformuler cette information pour l'intégrer à un texte rédigé



Suggestions pour la classe et astuces

- Pour travailler les champs lexicaux associés aux rubriques d'une fiche produit, faire créer aux apprenant(e)s des fiches produit respectant les rubriques habituelles. Exemple : choisir un produit et diviser la classe en groupes. Chaque groupe prépare sa fiche produit. Il est également possible de faire tourner des fiches produit entre les groupes et demander à chaque groupe une reformulation des informations dans un texte de présentation ;
- S'aider de l'intelligence artificielle pour la création de fiches produit qui servent de document support (*ex. d'invite : créez une fiche produit d'une lampe de bureau respectant les rubriques habituelles*) ;
- Afin de favoriser la compréhension écrite et l'identification du vocabulaire spécifique aux différentes rubriques, donner des images de produits et les faire associer à des fiches produit déjà rédigées (*ex. image d'un imperméable et fiche produit contenant les caractéristiques d'un imperméable*) ;
- Pour travailler la structure habituelle d'un texte de présentation d'un produit (nom, description, prix, livraison), fournir le texte de présentation d'un produit en désordre et demander aux apprenant(e)s de remettre les phrases dans un ordre logique ;
- Afin de faire découvrir les adjectifs qualificatifs les plus courants pour mettre en valeur un produit, explorer leur synonyme (*ex. des chaussures parfaites pour temps froid = des chaussures idéales pour temps froid*) ;
- Pour travailler les expressions liées aux avantages d'un produit, sélectionner une série de produits et faire trouver les avantages (*ex. une armoire : moderne, compacte, facile à monter*).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Compléter un bon de commande Activité 3 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier dans un courriel les données clés d'instructions (critères de décision) à respecter • Remplir un bon de commande (en tenant compte d'instructions)	• Champ lexical de la référence produit (<i>désignation, quantité</i>) • Expression liée à la logistique et au réapprovisionnement (<i>stock, commander</i>) • Expression de l'exclusion (<i>sauf, excepté pour</i>)	À traiter • Courriel d'instructions : définition des critères de décision pour commander ou non À compléter • État de stock/bon de commande (tableau)	• Comparer des données chiffrées dans un tableau (état des stocks pour chaque article) aux seuils fixés dans le courriel d'instructions.



Suggestions pour la classe

- Pour faire connaître les rubriques habituelles d'un état de stock/bon de commande, travailler sur des états de stock/bons de commande disponibles sur internet ;
- Pour travailler la compréhension des informations contenues dans un courriel d'instructions et dans un état des stocks, mettre en place des activités d'association pour identifier le tableau d'état des stocks qui répond à la demande d'un courriel ;
- Pour évaluer la compréhension des apprenant(e)s, faire analyser et rectifier des bons de commande erronés basés sur un courriel d'instructions et un état des stocks ;
- L'opération mathématique présente dans cette activité est simple à réaliser. Il n'est pas nécessaire d'aborder des exercices à opération complexe dans un cours de préparation.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Sélectionner une offre d'emploi adaptée à sa recherche Activité 4 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les informations principales d'un CV • Repérer les critères d'une offre d'emploi (profil recherché, fonction, besoins spécifiques, etc.) • Comparer un CV et une offre d'emploi afin d'identifier les éléments communs/correspondants	• Organisation type du CV (<i>rubriques : formation, expérience professionnelle, autres compétences</i>) • Organisation type de l'offre d'emploi (<i>rubrique, descriptif du poste, activités/fonctions, profil attendu</i>) • Champ lexical des compétences, qualités, parcours, etc. • Champ lexical du type de contrat (<i>temps partiel/complet</i>) • Expression de la durée (<i>marqueurs temporels</i>) • Indicateur temporel (<i>de x période à x période, depuis + mois/année</i>) • Champ lexical de la tâche professionnelle (<i>relationnel, accueil, communication</i>) • Champ lexical du parcours de formation (<i>diplôme, brevet, certificat</i>) • Champ lexical des qualités (<i>autonome, organisé</i>)	À traiter • CV simplifié (expérience, formations, compétences) • Trois offres d'emploi simplifiées (environ 30 mots par offre) À compléter • Liste de critères d'offres d'emplois	• Repérer les caractéristiques d'une offre d'emploi (critères de l'offre) • Identifier les informations correspondantes dans un CV et dans une offre d'emploi • Sélectionner les critères de l'offre correspondant au CV



Suggestions pour la classe

- Pour travailler l'organisation type du CV et le champ lexical des compétences, faire créer leur CV aux apprenant(e)s en leur demandant de respecter les rubriques types ;
- Pour travailler le champ lexical des offres d'emploi, leur demander de trouver sur des sites de recherche d'emploi (*Indeed, France travail*) des offres compatibles avec leur CV ;
- Pour les étudiants n'ayant pas débuté dans la vie professionnelle, créer des CV en amont en utilisant l'intelligence artificielle afin de les exposer aux champs lexicaux essentiels ;
- Pour travailler l'identification des éléments communs à un CV et une offre d'emploi, concevoir des activités d'association de CV et offres d'emplois afin de trouver la combinaison idéale ;
- À partir d'un CV, décrire l'offre d'emploi idéale pour le profil. Cette activité peut également être réalisée à l'inverse (à partir d'une offre, décrire le profil idéal) ;

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Modifier son agenda en fonction d'informations nouvelles Activité 5 Comprendre et traiter l'information orale 	• Traiter un appel professionnel au sujet d'un rendez-vous • Mettre à jour son agenda professionnel	• Expression de l'heure et de la date (<i>midi et quart</i>) • Indicateurs temporels liés à la date/heure (<i>le + date/heures, à x heure, entre x heure et x heure, prochain</i>) • Formules d'usage lors d'un message sur répondeur (<i>salutations, présentation, remerciement</i>) • Champ lexical des types de rendez-vous professionnel (<i>entretien, réunion, déjeuner</i>) • Expression pour confirmer, annuler, reporter un rendez-vous (<i>reporter à, repousser</i>) • Verbes d'action liés à la transmission d'informations (<i>prévenir, demander, informer</i>) • Expression du futur (futur simple/futur proche)	À traiter • Trois courts messages sur répondeur au sujet de rendez-vous professionnels (environ 20 mots par message) À compléter • Une page d'agenda	• Repérer les informations-clés d'un message (<i>personne(s), événement, date, horaire</i>) relatif à un rendez-vous • Identifier le statut du rendez-vous (<i>confirmation, annulation, report</i>) • Reporter l'information sur son agenda / Modifier les informations de l'agenda en conséquence



Suggestions pour la classe

- Pour travailler le statut d'un rendez-vous (confirmé, annulé, reporté), faire associer la partie concernée du message à son statut (ex. *Je ne pourrai pas venir au rendez-vous = annulé*) ;
- Pour travailler la compréhension des horaires, créer de courts messages audios mentionnant une heure précise et faire cocher le bon horaire dans un choix multiple (ex. *Le rendez-vous de 14h30 est confirmé*) ;
- Si besoin, utiliser les outils d'intelligence artificielle pour élaborer le script des messages à traiter. Il est également possible de créer des documents sonores à l'aide de l'IA (*outils générateurs de voix*).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Prendre en notes des instructions Activité 6 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Prendre note des instructions/consignes données à l'oral par un(e) responsable • Reformuler de manière synthétique des instructions/consignes	• Expression de la demande polie (<i>j'aimerais, je voudrais, est-ce que tu pourrais [conditionnel]</i>) • Passé (composé), présent (simple) futur (simple) • Champ lexical des actions/tâche habituelles de la vie professionnelle (actions, documents) (demander quelque chose à quelqu'un, rédiger une note, établir un devis, préparer un dossier, envoyer une facture) • Indicateurs temporels (aujourd'hui, demain, avant de, pendant) • Expression de l'injonction (il faut + inf., il faudrait que, je voudrais que, l'impératif positif et négatif) • Verbes de rappel (ne pas oublier de, penser à)	À traiter • Instructions orales d'un(e) responsable À compléter • Liste de tâches à réaliser (prise de notes)	• Identifier les informations clés d'une instruction donnée à l'oral (qui, quoi, où, quand) • Sélectionner la formulation correspondant à l'instruction



Suggestions pour la classe

- Afin de travailler les stratégies de prise de notes, concevoir des exercices sur la reformulation de phrases (ex. « *J'aimerais que tu termines le compte-rendu de la réunion* » devient « *Terminer le compte-rendu de la réunion* ») ;
- Pour travailler le champ lexical d'une tâche précise, faire correspondre dans une liste d'actions, toutes les actions liées à cette tâche (ex. tâche : *traitement de courriel*. Actions : *envoyer un courriel, rédiger un courriel, répondre à un courriel*) ;
- Pour travailler la reformulation d'instructions sous forme de prise de notes, faire repérer les verbes-clé dans les messages et les relier aux verbes à l'infinitif (ex. *Je voudrais que tu termines = terminer*) ;
- Accorder une attention particulière à l'utilisation de synonymes des actions courantes en milieu professionnel (ex. *appeler = téléphoner, demander = solliciter*).

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger un courriel de réponse à une proposition Activité 7 Interagir à l'écrit  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Rédiger un courriel (communication courante) • Refuser (poliment) une proposition de date • Justifier son refus • Proposer une nouvelle date de rendez-vous	• Structure-type et formules-types d'un courriel professionnel courant • Expression du regret : (<i>malheureusement, désolé</i>) • Champ lexical de la proposition (<i>proposer de, pouvoir</i>) • Expression du refus poli (<i>ne pas pouvoir, ne pas être disponible</i>) • Cause/conséquence pour la justification (<i>parce que, donc</i>) • Structure simple pour faire une proposition (<i>pouvoir + infinitif</i>)	À traiter • Un courriel proposant un événement (rendez-vous/réunion) environ 50 mots • Une information (raison du refus) À produire • Courriel de réponse déclinant la première proposition et proposant une nouvelle date	• Identifier les informations clés du courriel (interlocuteur, événement, date initiale) • Reformuler dans un courriel la raison du refus et proposer une date alternative



Suggestions pour la classe

- Faire repérer le registre de langue et les formules attendues dans un courriel professionnel (*salutations, politesse, bienveillance, prise de congé*) ;
- Afin de faire découvrir la structure et les formules types d'un courriel professionnel, créer des activités de reconstitution de la forme du texte (*ex. supprimer les expressions de salutations, de refus, de proposition et de prise de congé d'un courriel, puis mettre ces éléments à disposition des apprenant(e)s afin qu'ils ou elles choisissent comment les intégrer*) ;
- Pour exposer les apprenant(e)s à différentes situations, faire créer en binôme un échange de courriels ayant comme thème proposer un rendez-vous (champ lexical de la proposition + structure simple pour faire une proposition) et refuser poliment (expression du refus poli + cause/conséquence pour la justification). Une personne du binôme rédige le courriel de demande de rendez-vous et l'autre rédige la réponse ;
- Pour aider les apprenant(e)s à trouver des exemples de refus, faire associer des courriels de refus à un agenda professionnel prérempli. Il est aussi possible de travailler la réponse à ce courriel en proposant un nouveau rendez-vous, en fonction de l'emploi du temps établi sur l'agenda ;
- Afin de travailler l'écriture formelle, proposer un atelier de réécriture où les apprenant(e)s doivent identifier et améliorer les expressions de refus dans un courriel professionnel (*ex. « je ne peux pas, je suis occupé » devient « Malheureusement, je ne suis pas disponible à cette date »*).

Tâches professionnelles	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Répondre aux questions d'un(e) client(e) sur un produit Activité 1 Interagir à l'oral  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier l'objet d'une question (identifier la nature de l'information attendue) • Repérer, dans une fiche produit, les informations spécifiques répondant aux questions d'un(e) client(e) • Reformuler les informations pertinentes d'un document écrit répondant aux questions du/de la client(e)	• Rubriques habituelles d'une fiche produit + champs lexicaux associés à ces rubriques (<i>coloris, matières, dimensions</i>) et de la prestation commerciale (<i>prix, mode de livraison</i>) • Adjectifs qualificatifs (place et accord) • Lexique des conditions de vente (<i>tarif, livraison</i>) • Transformation des phrases nominales en verbales • Champ lexical de la prestation commerciale (<i>service inclus, compris dans le prix, intégré</i>)	À traiter • Fiche technique d'un produit (nom, dimension, prix, conditions générales de vente) À produire • Dans le cadre d'un échange, réponses précises et justes (en regard des informations disponibles sur la fiche produit) aux questions d'un(e) client(e)	• Identifier dans la fiche produit, les informations répondant à la question du/de la client(e) • Reformuler oralement cette information dans une phrase



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 (cinq minutes) et de passation (trois minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Pour présenter les produits selon les rubriques habituelles, créer une boîte à outils collaborative où les apprenant(e)s donnent des formulations pour une même rubrique. Cela permet d'établir un répertoire de formules types. Certains outils numériques aident dans la création de documents et tableaux collaboratifs : Padlet, Miro, Listium, Google Docs entre autres (*ex. rubrique coloris : ce modèle existe en bleu et en vert/nous avons ce modèle en bleu et en vert*) ;
- Pour travailler la transformation de phrases nominales (fiche produit) en phrases verbales (reformuler les informations d'une fiche produit), créer des exercices de reformulation (*ex. longueur canapé : 1 mètre = le canapé mesure/fait 1 mètre de long*) ;
- Afin d'entraîner les apprenant(e)s aux différentes questions et réponses possibles lors de la présentation d'un produit, organiser des jeux de rôles simulant une conversation entre un(e) client(e) et un(e) représentant(e) d'entreprise.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Présenter son parcours de formation et son expérience professionnelle Activité 2 Interagir à l'oral  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Décrire son parcours de formation simplement • Parler de son expérience professionnelle • Présenter ses qualités professionnelles	• Organisation type d'une présentation d'un profil professionnel (<i>saluer, se présenter, parler de son parcours : formation, expérience professionnelle</i>) et de ses qualités • Champ lexical de la formation (<i>études, diplômes</i>) + structure associées (j'ai étudié les sciences de gestion, j'ai obtenu un master en) • Champ lexical de l'expérience professionnelle (métiers, tâches professionnelles) + structure associées (j'ai travaillé comme, je suis chargé(e) de ...) • Expression des actions au passé (passé composé) • Transformation des phrases nominales en verbales • Champ lexical des qualités (organisation, sens du contact) + structures pour présenter ses qualités (je suis + adj) + adjectif <-> substantif • Indicateur temporel (<i>de x période à x période, depuis + mois/année</i>)	À traiter • Curriculum Vitae version « étudiant » ou « professionnel » avec 3 ou 4 rubriques (<i>expériences professionnelles, formations, langues, centres d'intérêts</i>) À produire • Un discours oral continu pour présenter son parcours professionnel (formation, expérience) et ses qualités	• Identifier les informations clés du CV • Reformuler ces informations sous forme de phrases • Organiser et lier son discours pour présenter les informations dans un ordre logique



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 (cinq minutes) et de passation (deux minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Pour entraîner apprenant(e)s à présenter leur CV de manière chronologique et cohérente (formation, expérience, qualités), les habituer à utiliser des indicateurs temporels et des connecteurs logiques ;
- Afin de développer le lexique des métiers dans des domaines variés, travailler sur des CV de filières diverses, créés en amont (*ex. cheffe de projet, chargé de communication, responsable de service client, agente commerciale*) ;

- Afin de travailler le champ lexical des qualités professionnelles, faire créer un inventaire des qualités importantes pour les postes les plus courants dans une entreprise (*ex. sens du contact, rigueur, travail en équipe*) ;
- Pour travailler la présentation d'un CV sous forme de phrases verbales, créer des exercices de reformulation (*ex. collaboration à différents projets internationaux = j'ai collaboré à différents projets internationaux*) ;
- Lors de l'examen, il est possible d'ajouter des précisions réelles au CV (noms de villes, courriel) pour plus d'authenticité ;
- Utiliser l'évaluation par les pairs afin d'entraîner les apprenant(e)s à la fois à la présentation et à l'analyse d'un discours. Une auto-évaluation est également possible à l'aide d'une grille inspirée par les critères d'évaluation de l'épreuve (posture professionnelle, organisation du discours professionnel, pertinence et exhaustivité des informations transmises, lexique et syntaxe, élocution).