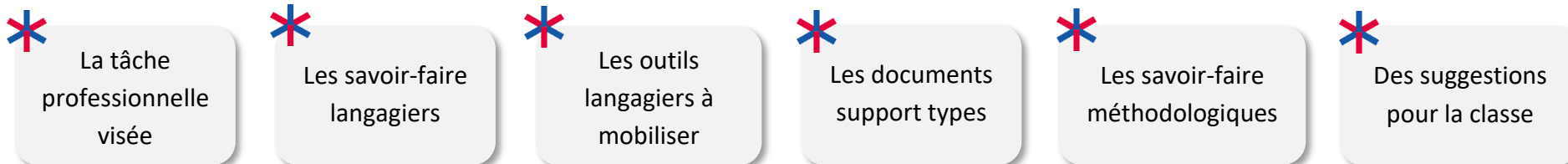


CONTENUS DE COURS - AFFAIRES B2

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 B2. 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
Rédiger une note/un rapport à partir d'un dossier documentaire Activité 1 Comprendre et traiter l'information écrite  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Sélectionner des informations pertinentes en regard d'une problématique donnée • Identifier dans un dossier documentaire les avantages/opportunités et les inconvénients/risques d'une option • Synthétiser (reformuler) des informations • Organiser une note en points thématiques • Présenter une option et la défendre à l'aide d'arguments sourcés	• Caractéristiques du « style professionnel » (phrases courtes, claires, concises) • Organisation type de l'étude préparatoire (<i>problématique, avantages/opportunités, inconvénients/risques, préconisations</i>) • Rapporter des propos/citer une source (<i>du point de vue de..., selon...</i>) • Nominalisation (rédaction sous forme de liste de points) • Connecteurs logiques de l'argumentation (<i>certes, cependant, de plus</i>)	À traiter • Dossier documentaire proposant 3 documents (<i>articles de presse, graphiques, etc.</i>) À produire • Note à l'intention d'un(e) responsable/client(e) en 4 paragraphes (1 rédigé et 3 sous forme de liste de points)	• Repérer dans les documents les informations relevant de l'un et/ou l'autre des points thématiques de la note • Interpréter le sens des informations présentées dans les documents en regard des thèmes de la note • Construire sa note pour éclairer/amener logiquement à la préconisation finale



Suggestions pour la classe

- Pour travailler le repérage d'informations importantes, fournir des textes d'actualité liés au domaine des affaires et demander la présentation des informations de manière reformulée, concise et ordonnée ;
- Afin d'entraîner à l'élaboration de rapports, préparer des dossiers thématiques contenant de courts articles de presse en nombre suffisant pour que chaque apprenant(e) puisse lire au moins 1 texte. En groupes divisés par sujet, ils/elles doivent repérer les informations principales des documents, les mettre en commun avec le groupe et décider de la rédaction d'un rapport selon les rubriques suivantes : problématique, avantages/opportunités, inconvénients/risques et préconisations. Finalement, chaque groupe présente sa problématique sur la base du rapport établi ;
- Afin d'entraîner à la présentation d'arguments sourcés, sélectionner des articles d'opinion, d'analyse ou de critique dans la presse et demander aux apprenant(e)s de lire et de présenter, sous forme de liste de points, le point de vue de l'auteur/l'autrice en utilisant les arguments évoqués dans les textes.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger le compte rendu d'une intervention orale Activité 2 Comprendre et traiter l'information orale  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les informations essentielles et secondaire dans une intervention (discours oral organisé) • Classer les informations identifiées selon les thèmes/rubriques correspondant au plan du compte rendu • Résumer (synthétiser et reformuler) les informations principales (et secondaires) sous la forme d'un compte rendu	• Organisation type d'une intervention orale portant sur une problématique d'entreprise (<i>contexte, constat, résultat, résolution</i>) • Expression des liens logiques (<i>cause/conséquence, opposition, restriction</i>) • Champ lexical de la problématique d'entreprise abordée • Lexique : données chiffrées • Phrases verbales <-> phrases nominales	À traiter • Enregistrement d'une intervention publique/ d'une interview/d'une chronique ou d'une intervention portant sur une problématique d'entreprise À produire • Compte rendu en 3-4 paragraphes (la structure attendue pour le texte apparaît dans le support de réponse à travers les intitulés des différentes parties)	• Repérer les marqueurs de l'organisation du discours (pour identifier les idées clés et les liens logiques entre les différentes idées) • Identifier/prendre note des idées essentielles de l'intervention • Organiser/placer les idées selon le plan proposé pour le compte rendu



Suggestions pour la classe

- Afin de travailler la reconstitution du sens d'une intervention orale, faire retrouver le bon ordre d'une transcription d'intervention présentée de manière désordonnée ;
- Afin de faire identifier les idées principales et secondaires dans une intervention, fournir des exemples d'interventions à l'oral (ou la transcription) et faire classer les idées ;
- Afin de travailler la reformulation de phrases, faire reformuler des extraits d'intervention (ex. *phrase verbale vers phrase nominale, synthétiser sous forme de liste de points*) ;
- Afin d'entraîner à la rédaction d'un compte rendu, se servir d'extraits d'interventions (interviews, chroniques portant sur une problématique d'entreprise) disponibles sur des plateformes numériques (ex. *RFI, TED, TEDx, Radio France*) et demander aux apprenant(e)s de produire, individuellement, un compte rendu selon des rubriques prédéfinies (ex. *Titre de l'intervention : Comment prévenir les maladies professionnelles. Rubriques du compte rendu : causes des maladies, conséquences des maladies, comment les prévenir. Informations essentielles données sous forme de liste de points à placer dans la bonne rubrique*). Ensuite, faire comparer les productions en binômes afin d'établir un compte rendu unique et validé par les deux apprenant(e)s.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Rédiger le courriel de réponse à une réclamation Activité 3 Interagir à l'écrit  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier l'objet d'une réclamation • Respecter des instructions /indications de réponse • Reformuler les informations à transmettre au/à la client(e) • Rédiger un courriel de réponse à une réclamation	• Champs lexical de la prestation (<i>commande, livraison, défauts de fabrication</i>) • Organisation type (plan type) du courriel de réponse à une réclamation • Formules types associées au courriel de réclamation (<i>salutations, excuses, proposition solution, prise de congé</i>) • Expression du regret (<i>nous regrettons de, nous sommes désolés pour</i>) • Expression de la cause et articulateurs logiques courants	À traiter • Le courriel de réclamation d'un client • Des instructions données par un responsable À produire • Courriel de réponse à une réclamation (110 à 150 mots)	• Identifier le motif de la réclamation et les indications du/de la responsable qui correspondent • Sélectionner les informations essentielles à transmettre dans la réponse au courriel de réclamation



Suggestions pour la classe

- Pour travailler l'organisation type d'un courriel, faire retrouver le bon ordre d'un courriel de réponse présenté de manière désordonnée ;
- Pour travailler l'expression du regret, faire sélectionner le complément approprié à une phrase exprimant le regret (ex. *Nous vous prions de bien vouloir excuser. Option : a. de cette erreur / b. de ne pas avoir répondu plus tôt*) ;
- Pour travailler la reformulation d'instructions transmises sous forme de notes, fournir des instructions sous forme de notes courtes et demander aux apprenant(e)s de les reformuler telles qu'elles seront exprimées dans un courriel de réponse à une réclamation (ex. *Notes : reconnaître l'erreur, remise 5%. Reformulation : Nous regrettons l'erreur survenue dans votre commande. Pour nous excuser, nous vous offrons une remise de 5% sur votre devis*) ;
- Afin de mobiliser les compétences d'analyse de texte, de synthèse et de reformulation, proposer une activité collaborative en groupes. Diviser la classe et attribuer à chaque groupe un courriel de réclamation différent. Les apprenants doivent élaborer les instructions de réponse sous forme de notes. Ensuite, les dossiers (courriel de réclamation et notes d'instructions) sont échangés entre les groupes. Finalement, chaque groupe rédige le courriel de réponse en tenant compte des documents reçus.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Argumenter/défendre des options dans une négociation Activité 1 Interagir à l'oral  DFP DIPLOME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier dans le courriel d'un(e) responsable les points à négocier et les marges de négociation • Analyser un devis à la lumière des éléments donnés par le/la responsable • Négocier une prestation et ses conditions à partir d'une liste d'instructions précises	• Expression de la demande et ses différents degrés (<i>nous souhaiterions > il est indispensable que...</i>) • Expression de l'opinion (<i>estimer, considérer, juger que</i>) • Champ lexical de la prestation (<i>délais, prix, quantités, conditions</i>) • Expression de l'opposition et de la concession • Expression de la cause et de la conséquence • Formules pour présenter une reformulation de l'accord	À traiter • Courriel d'un(e) responsable exposant : - Trois points à négocier - Les arguments à développer - Les marges de manœuvre existantes • Un devis (quantité, désignation, prix, etc.) À produire • Discours de négociation concernant trois points d'une proposition devisée	• Identifier les points à négocier • Planifier son discours de manière stratégique : ne pas présenter tous ses arguments en même temps • Tenir compte des informations et contre-arguments de l'interlocutrice ou de l'interlocuteur pour choisir ses arguments



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 (dix minutes) et de passation (dix minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Afin de travailler les différentes manières de faire une demande, faire classer des expressions selon le degré de formalité/courtoisie/urgence (*ex. moins formel, très formel, insistant, impératif*) et discuter des différentes utilisations ;
- Pour travailler l'expression de l'opposition, de la concession, de la cause et de la conséquence, faire choisir celles qui sont adéquates dans une situation donnée (*ex. texte à trous avec certaines expressions en option*) ;
- Afin d'entraîner les apprenant(e)s à planifier leur discours de manière stratégique, travailler avec eux le plan-type d'une négociation. Cela implique, par exemple, de ne pas présenter en même temps sa demande et les concessions attendues ;

- Afin de développer les compétences argumentatives des apprenant(e)s, présenter des cas réels ou fictifs de négociations et leur demander de proposer des stratégies argumentatives ;
- Afin d'entraîner les apprenant(e)s aux diverses situations possibles lors d'une négociation, faire créer des plans de discours (*ex. arborescence*) avec les points à négocier et les directions à prendre selon les réponses de l'interlocuteur/interlocutrice (*ex. l'interlocuteur refuse la réduction de 15%, option A : essayer d'obtenir une réduction de 10%, option B : négocier une réduction sur un autre produit*) ;
- En interaction, veiller à vérifier que les apprenant(e)s traitent tous les aspects de la demande de négociation. Pour cela, avant de clôturer la conversation, encourager les apprenant(e)s à récapituler des points d'accord avec l'interlocuteur/interlocutrice.

Tâche professionnelle	Savoir-faire langagiers	Outils langagiers	Documents types	Savoir-faire méthodologiques
Présenter une entreprise et des données chiffrées devant un auditoire Activité 2 Interagir à l'oral  DFP DIPLÔME DE FRANÇAIS PROFESSIONNEL	• Identifier les éléments-clés d'une courte présentation d'entreprise dans une fiche d'entreprise • Identifier les données saillantes d'un tableau de chiffres • Commenter les données saillantes d'un tableau de chiffres • Présenter une entreprise et ses principales données chiffrées (ex. bilan d'activité) • Reformuler des informations (explications) et les insérer dans son discours	• Structure-type d'un tableau de données chiffrées (<i>colonnes/lignes, entrées/intitulés, totaux</i>) • Formules types associées à un discours en entreprise (<i>registre formel, formules d'adresse</i>) • Expression de l'évolution (<i>marqueurs temporels : depuis, pendant, en + date</i>) • Champ lexical de l'évolution : refonte, reconstruction, réorganisation, lancement, renforcement (<i>verbes : renforcer, lancer, créer</i>) • Expression de la constatation • Expression de la comparaison (les comparatifs ; les superlatifs) • Expression de la mise en relief (c'est + pronoms relatifs ce que/ce qui/où) ; de l'opposition • Formulation des chiffres, nombres, pourcentages, proportions (<i>35% de...</i>)	À traiter • Fiche d'entreprise succincte • Tableau de données chiffrées représentatives de l'activité d'une entreprise sur une période donnée À produire • Discours de présentation rapide d'une entreprise, des principales données chiffrées et de quelques explications détaillées	• Identifier les données importantes d'un tableau chiffré et la problématique d'une entreprise • Sélectionner et reformuler les informations importantes pour présenter rapidement une entreprise • Respecter les étapes attendues de la présentation d'un tableau de données chiffrées (intitulé, informations générales, puis informations détaillées, bilan) • Maîtriser les éléments non-verbaux de la posture professionnelle attendue (présentation devant un auditoire)



Suggestions pour la classe

- Veiller à la construction d'un discours bien organisé et articulé ;
- Veiller à l'utilisation d'un lexique de spécialité étendu, précis et adapté à la situation ;
- Lors des simulations en classe, habituer les apprenant(e)s à respecter les temps de préparation (cinq minutes) et de passation (cinq minutes) recommandés afin de les entraîner à la gestion du temps ;
- Travailler les bonnes pratiques liées à la posture professionnelle lors d'un discours de présentation (*ex. posture droite et ouverte, mouvements et expressions faciales contrôlés, contact visuel, rythme et intonation corrects, intelligibilité*) ;
- Faire rédiger le plan des discours de présentation afin d'habituer les apprenant(e)s aux différentes étapes attendues ;

- Pour travailler la mise en relief, élaborer des exercices de reformulation de phrases d'une fiche de présentation d'entreprise (ex. *En 2005, il fait l'acquisition de Helios, spécialiste des solutions haut-de-gamme pour les réseaux d'entreprise aux Etats-Unis. C'est ce qui marquera le début de son implantation en Amérique du Nord*) ;
- Pour habituer à l'analyse d'informations importantes pour la présentation d'une entreprise, demander aux apprenant(e)s, en groupes, d'effectuer une recherche sur une entreprise de leur préférence afin de la présenter ;
- Afin de développer la capacité de synthèse de données chiffrées représentatives d'une entreprise, proposer aux apprenant(e)s d'analyser des données réelles ou fictives, puis de les présenter sous forme d'un discours de présentation rapide.