

The copyright of this thesis vests in the author. No quotation from it or information derived from it is to be published without full acknowledgement of the source. The thesis is to be used for private study or non-commercial research purposes only.

Published by the University of Cape Town (UCT) in terms of the non-exclusive license granted to UCT by the author.



UNIVERSITY OF CAPE TOWN
IYUNIVESITHI YASEKAPA • UNIVERSITEIT VAN KAAPSTAD

Faculty of Humanities
School of Languages and Literatures

**L'INTEGRATION DES TICE DANS LE COURS DE FRANÇAIS DES
AFFAIRES A L'UNIVERSITÉ DU CAP.**

Masters French
Teaching French as a foreign language

Mzite Gondayi

2009

Superviseurs
Dr Vanessa Everson
Mme Sophie le Roux

Remerciements

J'adresse mes plus sincères remerciements à Dr Vanessa Everson, la responsable de cette promotion de Masters – Teaching French as a foreign language pour sa disponibilité, pour sa passion dans la formation, ses conseils, ses remarques et ses suggestions et surtout pour ses encouragements tout au long de cette recherche.

Je suis reconnaissant pour la bourse qui m'a donné l'opportunité de suivre cette formation en FLE.

Je suis aussi reconnaissant à Madame Sophie le Roux pour sa patience, ses conseils, ses encouragements et surtout la rigueur exceptionnelle de son suivi tout au long de ce travail.

A Mlle Hélène Binesse pour tout ce qu'elle m'a appris en TICE.

Un grand merci à Prof. Cornille pour son amitié et son soutien à sa manière.

A Monsieur Ishaam Harris pour son assistance technique au laboratoire de langue.

A Madame Glenda Cox qui a soutenu ma recherche grâce à ses séminaires en TICE qu'elle a organisés et que j'ai eu la chance de suivre.

J'aimerais également mentionner mes collègues pour l'encouragement et toutes les personnes qui m'ont aidé dans la réalisation de ce travail de recherche.

Je ne pourrais pas oublier ma femme Martha et mes deux fils Kudakwashe et Munyaradzi d'avoir accepté une très longue année de séparation.

Je dédie ce travail de recherche à mes parents Révérend & Madame Mzite.

SOMMAIRE

PLAGIARISM DECLARATION.....	1
REMERCIEMENTS	II
CHAPITRE 1: INTRODUCTION	5
1.1. INTRODUCTION	5
1.2. LE CONTEXTE.....	6
1.3. L'OBJECTIF DE LA RECHERCHE	9
1.4. LA STRUCTURE DU MEMOIRE.....	11
CHAPITRE 2: LE CADRAGE THEORIQUE	12
2.1. INTRODUCTION	12
2.2. DEFINITIONS	12
2.3. L'INTEGRATION DES TICE DANS L'ENSEIGNEMENT/APPRENTISSAGE DES LANGUES	14
2.4. L'UTILISATION DES TECHNOLOGIES DANS L'ENSEIGNEMENT DES LANGUES	22
2.5. LES APPORTS DE L'INTEGRATION DES TICE DANS L'ENSEIGNEMENT DES LANGUES.....	26
2.6. CONCLUSION.....	30
CHAPITRE 3: LE CURRICULUM ET LES FICHES PEDAGOGIQUES	32
3.1. INTRODUCTION	32
3.2. L'ELABORATION DU CURRICULUM ET DES FICHES PEDAGOGIQUES	32
3.3. PRESENTATION DU CURRICULUM ET DES FICHES DE COURS.....	40
3.4. CONCLUSION.....	44

CHAPITRE 4: BILAN	45
4.1. INTRODUCTION	45
4.2. LA SYNTHÈSE DES PRINCIPALES ÉTAPES.....	45
4.3. LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES	46
4.4. LES COMPÉTENCES ACQUISES.....	47
4.5. L'ÉVALUATION DU PRODUIT RÉALISÉ	49
4.6. CONCLUSION.....	50
CHAPITRE 5: CONCLUSION.....	51
5.1. SYNTHÈSE.....	51
5.2. PERSPECTIVES CONCERNANT L'UTILISATION DU PRODUIT.....	52
5.3. PISTES DE RECHERCHES FUTURES.....	52
BIBLIOGRAPHIE.....	54
ANNEXES	62
ANNEXE 1: LE PROGRAMME DU COURS DE FRANÇAIS DES AFFAIRES.....	63
ANNEXE 2A: LE CURRICULUM POUR LES SÉANCES AU LABORATOIRE DE LANGUE. SEMESTRE 1 ...	69
ANNEXE 2B: LE CURRICULUM POUR LES SÉANCES AU LABORATOIRE DE LANGUE. SEMESTRE 2 ...	89
ANNEXE 3A: LES FICHES PÉDAGOGIQUES - SEMESTRE 1	111
ANNEXE 3B: LES FICHES PÉDAGOGIQUES - SEMESTRE 2.....	134

Chapitre 1: Introduction

1.1. Introduction

La présence des Technologies de l'Information et de la Communication au service de l'enseignement (TICE) devient de plus en plus importante dans le domaine éducatif. Une étude récente prévoit que le nombre d'étudiants sur la planète est destiné à doubler dans le prochain quart de siècle et que la nécessité de trouver des nouvelles modalités de formation et d'enseignement représente aujourd'hui l'un des enjeux majeurs pour les professionnels de la didactique et de l'éducation (Loechel, 2001).

Dans le but d'assurer de nouveaux protocoles d'accès aux ressources pédagogiques, un grand nombre d'institutions, aussi bien publiques que privées se tournent de plus en plus fréquemment vers les potentialités offertes par les dispositifs de formation à distance (Loechel, 2001). Loechel ajoute aussi que ces nouvelles modalités d'enseignement/apprentissage constitueront, pour le monde de la didactique traditionnelle, une véritable révolution, qui mettra en question tous les présupposés de la pédagogie, notamment le statut de l'apprenant et l'enseignant, la dynamique des rapports enseignant apprenant, les frontières spatio-temporelles et le lieu d'apprentissage.

Dans le même ordre d'idée Naymark, (1999) dit qu'aujourd'hui, les pédagogies traditionnelles ne permettent plus de répondre aux besoins quantitatifs ou qualitatifs de système de formation professionnelle. Il déclare que le nombre des apprenants potentiels, la variété de leurs besoins langagiers et la diversité de leurs conditions d'apprentissage ne peut être pris en compte sur des budgets, limités en termes quantitatifs. Les TICE doivent donc être considérées comme des outils qui peuvent renforcer cette impasse potentielle. Naymark, (1999) ajoute qu'il est incontestable qu'un grand nombre d'institutions se tournent de plus en plus fréquemment vers les potentialités offertes par les dispositifs de formation à distance. Ce fait sert comme un indicateur que l'avenir de l'éducation à l'échelle mondiale se jouera sur le terrain de la distance, un terrain qui enrichit et diversifie les capacités d'autonomie dans l'apprentissage des apprenants (Naymark, 1999).

De plus Naymark (1999) fait une référence au dernier Sommet mondial sur la société de l'information à Tunis qui a eu lieu en novembre 2005, où Kofi Annan l'ancien secrétaire général de l'Organisation des Nations Unies (ONU), a déclaré que nous vivons une époque de mutations rapides où les technologies jouent un rôle de plus en plus central dans tous les domaines d'activité de nos vies. Il ajoute que les TICE ont une influence importante sur l'évolution de l'ensemble des sociétés de la planète et affectent de façon significative toutes les dimensions (économiques, sociales ou culturelles) du fonctionnement de ces sociétés. Il déclare qu'avec les TICE

« tout change, les façons d'enseigner, de vivre, d'apprendre, de travailler, voire de gagner sa vie. Ces métamorphoses sociétales, plusieurs l'ont dit, les individus de tous les peuples ne doivent aucunement les regarder passer, ou les subir indifféremment. Au contraire, les citoyens de tous les pays, et notamment ceux d'Afrique qui accusent déjà un important retard dans plusieurs domaines, doivent être les artisans de leur destinée et, donc, participer activement à ce monde technologique. » (Kofi Annan cité par Naymark, 1999 :10).

Ce mémoire promeut l'intégration des TICE pour l'enseignement/apprentissage des langues, non comme gadgets, mais comme des outils qui, d'une part, ouvrent la porte d'accès aux ressources pédagogiques qui offrent l'opportunité de former une personne totale sur le plan cognitif, psychomoteur, socio affectif et psycho-environnemental, et qui, d'une autre part, ferment la porte à l'idée que la salle classe est le lieu unique d'apprentissage pour les enseignants et les apprenants dans l'apprentissage des langues étrangères. Ce mémoire a pour objectif l'intégration des TICE dans un cours de français des affaires à l'Université de Cap.

1.2. Le contexte

1.2.1. Le cours de français des affaires à l'Université du Cap

Le français des affaires fait partie du français de spécialité qui est l'ensemble des enseignements linguistiques spécialisés correspondant à des domaines et/ou des besoins professionnels donnés comme le français juridique, le français médical, le français scientifique et technique et le français des relations internationales. Il permet aux

étudiants d'acquérir et d'améliorer leur niveau de compétence en langue française et leur permet d'être à l'aise dans les situations de la vie en entreprise et d'être opérationnels dans les fonctions administratives et commerciales de l'entreprise. Il est axé sur l'apprentissage de la langue comme outil de communication et vise l'acquisition de connaissances et surtout de compétences utiles aux personnes qui dirigent leur carrière vers un milieu professionnel ou vers le monde des affaires francophones.

C'est pour la réalisation des objectifs mentionnés ci-dessus, que le français des affaires est apparu à l'Université du Cap pour la première fois en 1997. Le cours de français des affaires dont le code est SLL3066H est enseigné sur deux semestres, en troisième année, et il peut être considéré comme un 'Major' si l'étudiant suit aussi les cours de langue dont le code est SLL3067H. Une version complète de ce programme est disponible à la fin de ce travail de recherche en annexe 1.

1.2.2. Les séances au laboratoire de langue

Les séances au laboratoire de langue sont une extension du cours de langue auxquelles les apprenants assistent en autonomie. Il s'agit ici de véritables compléments de cours utilisables en autonomie au laboratoire de langue avec si nécessaire l'assistance d'un tuteur. Ces séances ont lieu une fois par semaine et durent 45 minutes.

En 2009, le laboratoire de langue comporte 22 ordinateurs connectés à Internet. Les séances de laboratoire s'est fortement appuyée sur le CD-Rom Négosphère ainsi que sur quelques activités pédagogiques en ligne sur Edufle.net, le site de la CCIP, le point du FLE, franc-parler, TV5 monde ou entreprise.com. Les séances au laboratoire utilisent également la plateforme Vula, un site de l'Université du Cap qui a été créé pour permettre des interactions entre les apprenants et leurs enseignants.

A partir de 2010, il y aura, pour ces séances un laboratoire multimédia de 14 postes équipés d'un logiciel spécifique, et permettant à un poste maître:

- de prendre le contrôle des postes apprenants
- de diffuser des images animées ou non, du son, du texte vers des postes apprenants, de numériser des ressources

- de diffuser l'écran maître vers les postes apprenants
- de procéder à des écoutes discrètes des postes apprenants
- de communiquer de manière collective et /ou individuelle avec les utilisateurs de postes apprenants.

Le laboratoire sera équipé de 14 postes multimédia, un lecteur audio vidéo, un lecteur vidéo, et un lecteur de CD-Rom. Il aura aussi une télévision connectée au satellite. Il sera également équipé d'un tableau blanc interactif qui permettra de piloter l'ordinateur à distance et qui peut intégrer plusieurs supports numériques différents au sein d'une même page et agir sur ces objets, de journaux, de magazines et d'une centrale d'enregistrement. Le tableau blanc interactif sera utilisé comme support de cours, si nécessaire, pour montrer aux apprenants tous les documents visuels comme des clips vidéo et des podcasts.

1.2.3. Le public

La classe se compose majoritairement d'apprenants inscrits dans les Facultés de Lettres et de Commerce. Cette année il y a 21 étudiants. Ce sont des apprenants ayant réussi aux modules SLL2060F et SLL2061S, un cours de langue auquel les apprenants assistent quand ils sont en deuxième année, ou ayant obtenu le Diplôme Elémentaire du Français (DELFF) au niveau B1 du Cadre commun de référence défini par le conseil d'Europe, ou son équivalence après consultation avec la responsable du cours et le chef de la section de français.

1.2.4. Structure du cours

Chaque semaine les apprenants suivent une heure et demie de cours de langue, basé sur le manuel *Affaires.com* par Pernformis, J-L. (2002), un cours de conversation de 45 minutes, et ils participent au laboratoire de langue pendant 45 minutes. Les cours sont étalés sur 25 semaines pendant l'année universitaire.

1.2.5. Objectifs du cours

Selon Everson (2009), le contenu du cours permet aux étudiants d'acquérir les savoirs et savoir-faire essentiels pour obtenir une compétence de communication dans le monde des affaires. Il traite des principaux aspects de la communication professionnelle :

- la communication orale, par exemple : accueillir, mener un entretien de vente, engager une conversation téléphonique, ou animer une réunion.
- la communication écrite, par exemple : prendre des notes, remplir des formulaires, rédiger des lettres commerciales, des courriers électroniques, des comptes rendus ou des rapports.

Les thèmes abordés au travers de ces situations de communication couvrent l'ensemble du monde des affaires ;

- l'environnement socio-économique de l'entreprise - croissance, emploi, échanges extérieurs...
- l'organisation, le fonctionnement de la gestion de l'entreprise - management, personnel, communication interne, culture d'entreprise, sociétés commerciales, contrat de travail, comptabilité, financement...
- le marché de l'entreprise, l'étude de marché, le lancement d'un produit, la communication, la distribution, la force de vente ...
- les partenaires de l'entreprise, les clients et fournisseurs (offre, commande, livraison, facturation, réclamation etc.), les transporteurs, la banque (compte bancaire, crédit, etc.), les assurances, l'Etat (Everson, 2009).

Les cinq aptitudes, la compréhension écrite, la compréhension orale, l'expression écrite, l'expression orale, et l'interaction orale font partie de la base de cette formation. Chaque activité que l'étudiant fait, est constituée par une tâche à accomplir ou un problème à résoudre. Les étudiants sont ainsi également préparés aux examens de Diplôme de Français Professionnel des Affaires B2 (DFPA) de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris (CCIP).

1.3. L'objectif de la recherche

Mon travail de recherche est une contribution à la mise en place d'un dispositif d'apprentissage qui favorise l'intégration et l'utilisation du TICE dans le cadre du cours de français des affaires proposé à l'Université du Cap. Il importe de comprendre que l'intégration pédagogique des TICE, c'est l'usage des TICE par l'enseignant ou, les apprenants dans le but de développer des compétences ou de favoriser des apprentissages. L'utilisation des TICE dans et pour l'éducation est en croissance constante dans beaucoup

de pays et elle est désormais perçue dans le monde entier comme une nécessité et une opportunité.

Je vais proposer dans ce travail de recherche, un curriculum avec des fiches pédagogiques à partir desquelles les apprenants vont travailler au laboratoire de langue en utilisant les TICE dans la prolongation des objectifs traités dans le cours de langue. Les TICE favorisent un enseignement individualisé et adapté aux besoins et au rythme de chacun des apprenants. Elles sont un excellent outil d'évaluation des acquis des élèves et un moyen qui permet d'actualiser leur potentiel d'apprentissage et de création.

Ce besoin est apparu après une recherche faite en juin 2009 dans le cadre d'un cours de didactique du français sur objectif spécifique. Nous cherchions à faire des propositions concernant les besoins spécifiques des apprenants, les objectifs pédagogiques, les supports et les activités. Nous avons trouvé que les apprenants expriment leur souci par rapport à certains aspects relatifs aux séances de laboratoire.

En étudiant les informations récoltées pendant cette recherche, j'ai constaté que les apprenants trouvent le cours important et pertinent car il les aide dans l'acquisition et l'amélioration de la compétence de communication liée aux métiers qu'ils sont susceptibles d'exercer à l'issue de leurs études. En ce qui concerne les séances de laboratoire, une analyse plus approfondie des résultats du questionnaire a révélé que :

17% des étudiants mentionnent que le cours au laboratoire de langue est monotone et manque de variété.

- 11% disent que l'équipement en place dans le laboratoire n'est pas toujours en bon état.
- 6% déclarent que les sujets traités ne correspondent pas souvent à leurs attentes.
- 6% se plaignent que le logiciel est démodé et les étudiants manquent donc de motivation.
- 11% disent qu'il y a un manque de situations authentiques.
- 3% proposent l'intégration d'autres ressources pour animer ces séances.
- 32% n'ont pas réagi.

1.4. La structure du mémoire

Ce travail de recherche comporte quatre chapitres. Après l'introduction dans le chapitre 1, le chapitre 2 est consacré au cadrage théorique qui fera un état de la recherche sur mon sujet.

Le deuxième chapitre décrit comment j'ai élaboré le curriculum et les activités destinées aux séances de laboratoire de langue. J'ai présenté d'abord la phase d'analyse du contexte puis celle de l'élaboration du curriculum pour finir avec celle de l'élaboration des activités d'apprentissage.

Le chapitre 3 est consacré à la présentation du curriculum et des fiches pédagogiques. En premier lieu, je présente les objectifs des séances au laboratoire, le syllabus, les activités pédagogiques et les supports que les apprenants vont utiliser pendant les séances au laboratoire, puis je présente le contenu des fiches pédagogiques réalisées à partir de ce curriculum.

Le chapitre 4 présente le bilan du mémoire. Il comporte la synthèse des principales étapes que j'ai parcourues pendant mon travail de recherche. Je mentionne aussi les difficultés rencontrées pendant la réalisation de mon projet et les compétences que j'ai acquises grâce à ce travail. Pour conclure ce chapitre je donne une évaluation du produit que j'ai réalisé.

Le chapitre 5 est la conclusion du mémoire qui présente une synthèse, quelques perspectives concernant l'utilisation de mon produit et des pistes de recherche futures.

Vous trouverez à la fin de ce document la bibliographie et les annexes.

Chapitre 2: Le cadrage théorique

2.1. Introduction

Après avoir introduit mon travail de recherche, présenté son contexte et son objectif, dans le chapitre précédent, ce chapitre se concentre sur le cadrage théorique. La première partie de ce chapitre propose une définition des TICE. Je traite ensuite, dans la deuxième partie, de l'évolution de l'utilisation des technologies dans l'enseignement des langues. Dans la troisième partie, je procède à une brève analyse de l'intégration des TICE dans l'enseignement des langues et ses effets. Finalement, la quatrième partie est consacrée à la présentation des apports de l'intégration des TICE dans l'enseignement des langues.

2.2. Définitions

Afin de clarifier la différence entre les TICE et les TIC, Basque (2005) donne une synthèse de la définition des technologies de l'information et de la communication (TIC) en disant qu' « elles renvoient à un ensemble de technologies fondées sur l'informatique, la microélectronique, les télécommunications (notamment les réseaux), le multimédia et l'audiovisuel, qui, lorsqu'elles sont combinées et interconnectées, permettent de rechercher, de stocker, de traiter et de transmettre des informations, sous forme de données de divers types (texte, son, images fixes, images vidéo, etc.), et permettent l'interactivité entre des personnes, et entre des personnes et des machines » (Basque, 2005 :34). Selon Journu (2003), les TICE sont les technologies de l'information et de la communication au service de l'enseignement (Journu, 2003:1). Elles regroupent un ensemble d'outils conçus et utilisés pour produire, traiter, entreposer, échanger, classer, retrouver et lire des documents numériques à des fins d'enseignement et d'apprentissage. Elles recouvrent donc les outils et produits numériques pouvant être utilisés dans le cadre de l'éducation et de l'enseignement, cela signifie que les TICE sont les TIC utilisées dans le domaine de l'éducation.

On dirait donc que les TICE représentent un important potentiel d'innovations pédagogiques et un réservoir quasi infini de nouvelles pratiques pour les enseignants comme pour l'ensemble du système éducatif. Les exemples d'outils existant sont nombreux. Ils sont soit synchrones, c'est-à-dire qu'ils présentent une situation de formation en ligne durant laquelle l'apprenant est en communication simultanée avec son

formateur ou les membres de sa classe virtuelle et peut échanger avec eux, soit asynchrones, c'est-à-dire qu'ils présentent une situation de formation durant laquelle il n'y a pas de communication simultanée. Les outils vont du simple didacticiel à la plateforme d'apprentissage en ligne et Karsenti (2009) présente un tableau qui montre une répartition des fonctions des TICE selon sept catégories.

Catégories	Fonctions
1. Les outils de traitement des textes	<ul style="list-style-type: none"> - les traitements de texte - les correcteurs orthographiques - les thésaurus
2. Les logiciels éducatifs	<ul style="list-style-type: none"> - les logiciels de résolution de problèmes - les tutoriels - les exercices - les logiciels à contenu notionnel - les logiciels qui accompagnent le manuels de base
3. Les outils d'analyse et d'information	<ul style="list-style-type: none"> - les bases de données - les tableurs - la calculatrice - les programmes statistiques - les logiciels de création de graphiques et de diagrammes
4. Les jeux et simulations	<ul style="list-style-type: none"> - les micro mondes - les simulations - les jeux éducatifs et de divertissement
5. Les outils graphiques	<ul style="list-style-type: none"> - les logiciels de création de réalisations plastiques - les logiciels de dessin - les logiciels d'édition - les logiciels de composition musicale
6. Les outils de communication	<ul style="list-style-type: none"> - les babillards électroniques - les bases de données en ligne - les services en ligne - la correspondance via le courriel - l'utilisation du Skype - Yahoo Messenger
7. Les multimédias	<ul style="list-style-type: none"> - les vidéodisques - la robotique

(Karsenti, 2009 : 36)

2.3. L'intégration des TICE dans l'enseignement/apprentissage des langues

Dans la partie précédente j'ai présenté la définition des TICE et un tableau qui montre une répartition des fonctions des TICE selon sept catégories. Je vais essayer, dans cette partie d'expliquer l'importance de l'intégration des TICE dans l'enseignement/apprentissage des langues et je vais aller plus loin pour expliquer les effets qu'elle provoque sur l'apprentissage des langues. Cette partie est composée de trois sous-parties. Dans la première sous-partie j'analyse les cinq types de dispositifs d'apprentissage proposés par un groupe qui a étudié les compétences requises pour bien utiliser les technologies. Dans un deuxième temps, je présente le nouveau rôle de l'enseignant à la suite de l'intégration des TICE. Je présente aussi le rôle que l'apprenant joue à la suite de l'intégration des TICE dans la dernière sous partie.

L'utilisation des TICE dans le domaine de l'éducation fait partie de l'évolution des méthodologies et il est influencée par les recherches dans le domaine de la didactique. Cette intégration constitue, désormais, pour les enseignants de langue, une évolution didactique inéluctable avec des nouvelles modalités d'enseignement apprentissage qui constituent pour le monde de la didactique traditionnelle, une véritable révolution. Ils mettent en discussion tous les présupposés de la pédagogie, la dynamique de rapport entre le professeur et l'apprenant, les frontières spatio-temporelles et les lieux de l'apprentissage.

Il importe de comprendre que l'intégration des TICE dans l'apprentissage des langues prend place quand ces outils sont mis avec efficacité au service des apprentissages (Mangenot, 2000). De plus, Karsenti (2009) ajoute qu'utiliser les TICE dans l'enseignement/apprentissage, c'est dépasser l'enseignement de l'informatique et des logiciels, et amener les apprenants à faire usage des TICE pour apprendre les sciences, les langues, les mathématiques ou d'autres disciplines (Karsenti, 2009).

2.3.1. Les dispositifs d'apprentissage intégrant les TICE

Dans une tentative d'aider les enseignants à mieux comprendre et mieux utiliser les TICE, la Direction de la technologie du Ministère de la Recherche a demandé à un groupe

d'experts d'étudier les compétences requises pour bien utiliser les technologies. Son but est d'aider à la professionnalisation des acteurs qui sont les enseignants, les personnels administratifs et techniques, les chefs de projet et les apprenants.

Le groupe piloté par F. Haeuw a distingué cinq types de dispositifs d'apprentissage intégrant les TICE, qui sont le présentiel enrichi, le présentiel amélioré, le présentiel allégé, le présentiel réduit et le présentiel quasi-inexistant. Le groupe a montré que les compétences à acquérir sont de plus en plus importantes quand on passe du premier au cinquième (Mangenot, et Louveau, 2006). Les cinq scénarios suivants sont tirés du rapport de Haeuw et al (2001).

Scénario 1 : Le présentiel enrichi par l'usage de supports multimédia

Description

Selon Haeuw et al (2001), dans ce scénario, l'enseignant enrichit ses cours par la projection :

- de ressources textuelles, graphiques, audio et vidéo extraites de CD, DVD ou sites Internet.
- d'expérimentations en direct (par exemple une expérience de chimie) ou de télé-expérimentations.
- de simulation.
- de téléconférences Visio ou audio.

L'enseignant utilise ces ressources pour illustrer ses cours, pour expliquer et pour faire comprendre aux apprenants des réalités lointaines avec des images virtuelles facilitant l'apprentissage. Il conçoit aussi des scénarios pédagogiques pour que l'apprenant apprenne avec toutes les facettes de son intelligence, c'est-à-dire rationnelle, visuelle, auditive et émotionnelle en faisant des exercices, des études de cas, des jeux, des travaux de groupe ou des recherches d'information (Haeuw et al (2001).

Conditions de réussite

Pour être capable de réaliser l'objectif du présentiel enrichi, Ayari (2005) dit qu'on doit considérer :

- **La mise à disposition des moyens techniques** : Une salle informatique équipée et liée à l'Internet doit être disponible.
- **La maîtrise de l'outil technique** : Les enseignants doivent être formés à l'écriture de supports et à la recherche de documents utilisables. Les enseignants et les apprenants sont censés utiliser les services d'Internet et plus précisément les outils de recherche sur le web.
- **La programmation de sessions de formation** : L'enseignant doit planifier ses cours à l'avance et être en mesure de gérer son temps (Haeuw et al 2001).

Scénario 2 : Le présentiel « amélioré » en amont et en aval.

Description

Dans ce dispositif, l'enseignant met à la disposition des étudiants un certain nombre de ressources. Avant le cours, il présente aux apprenants le syllabus du cours et les activités à faire. Après le cours, il met à la disposition de l'apprenant des supports pédagogiques utilisés pendant le cours, l'accès à des dispositifs d'autoévaluation ou d'autoformation, des échanges possibles à distance avec les enseignants et les étudiants.

Conditions de réussite

Pour être capable de réaliser l'objectif du présentiel amélioré, Ayari (2005) dit qu'on doit considérer :

- **La mise à disposition des moyens techniques** : Une salle informatique équipée et liée à l'Internet doit être disponible pour mettre et consulter les ressources en ligne. Chaque étudiant doit accéder à un environnement d'apprentissage offrant des outils de communication et d'organisation.
- **La programmation des sessions** : L'enseignant doit planifier ses interventions suffisamment tôt pour pouvoir envoyer aux étudiants le programme des séances et des documents préparatoires. En cas de besoin, ces tâches peuvent être réalisées par les personnels administratifs lorsque, ceux-ci, comme les enseignants, maîtrisent les outils technologiques de communication.
- **L'aspect technique** : Les différents acteurs : étudiants, enseignants, personnels sont formés à l'utilisation de l'équipement disponible dans l'environnement d'apprentissage offrant des outils de communication.

Scénario 3 : Le présentiel allégé

Description

Mangenot et Louveau (2006) expliquent que l'idée de cours en présentiel allégé est celle « de remplacer, dans une proportion variable mais pas majoritaire, des cours en face à face par des heures d'auto-apprentissage pouvant être tutorées par d'autres personnes que l'enseignant » (Mangenot et Louveau, 2006 : 60) Cela veut dire que l'essentiel de la formation se réalise en présence des enseignants et quelques heures de cours sont remplacées par des activités d'auto-formation qui sont planifiées par l'enseignant, se basant sur les contenus du cours mis en ligne sans présence physique de l'enseignant, mais pouvant être tutorés par d'autres personnes. L'enseignant propose des activités d'autoévaluation que les apprenants sont amenés à résoudre. L'enseignant recevra les travaux de ces apprenants par messagerie électronique pour les corriger et envoyer un « feedback » personnalisé contenant les indications et les corrections nécessaires.

Conditions de réussite

Pour être capable de réaliser l'objectif du présentiel allégé, Ayari (2005) explique qu'on doit considérer :

- **des salles de libre service :** On doit avoir des salles de libre service, ou des centres d'accès à mettre à la disposition des apprenants. Les salles doivent être facilement accessibles aux apprenants. Ces espaces doivent être équipés de matériel informatique, d'une connexion Internet et gérées par des personnes qualifiées techniquement.
- **La programmation de sessions de formation :** La programmation de sessions de formation destinées aux apprenants ainsi qu'aux enseignants tuteurs doit aborder deux aspects. Le premier est l'aspect technique avec présentation de différents outils à utiliser ainsi que leur contexte d'utilisation et le deuxième est l'aspect pédagogique afin d'expliquer le déroulement de la formation et l'alternance entre le présentiel et la distance.
- **Une équipe pédagogique :** La disponibilité d'une équipe pédagogique constituée de l'enseignant concepteur du cours, des tuteurs et des spécialistes en ingénierie pédagogique est une condition nécessaire. L'équipe définit le scénario de déroulement de la formation, suit sa mise en œuvre, évalue et surtout propose des

remèdes aux problèmes d'ordre pédagogique vécus par les apprenants ou les enseignants.

- **La motivation de l'apprenant :** Pour que l'apprenant soit impliqué dans une telle expérience d'enseignement, il faut le motiver. Il faut une implication des apprenants dans l'alimentation du contenu du cours car l'intégration des ressources qu'ils proposent peut présenter une source de motivation chez eux.

Scénario 4 : Le présentiel réduit

Description

Heauw et al (2001) dit que dans ce type de dispositif, l'essentiel de la formation se fait en dehors de la présence de l'enseignant. L'enseignant :

- contractualise les objectifs en début de formation avec l'étudiant.
- intervient de façon synchrone ou asynchrone, en présence ou à distance. essentiellement pour préciser ou réexpliquer différemment des notions, animer des temps de partage et d'échanges.
- intervient de façon synchrone et en présence pour évaluer l'étudiant.
- suit les apprenants en entretenant leur motivation grâce à des outils de pilotage.

Parmi les scénarios qu'on peut prévoir, citons la proposition d'un ensemble d'activités d'autoévaluation que l'apprenant est amené à réaliser. Cette proposition suppose la mise en ligne du contenu du cours afin de proposer des renvois vers la partie concernée du cours en cas d'échec de la résolution des activités.

L'enseignant peut prévoir aussi d'utiliser la messagerie électronique afin de répondre aux questions des apprenants sur le contenu du cours ou des activités des apprentissages. L'enseignant reçoit les travaux de ces apprenants par messagerie électronique pour les corriger et envoyer un « feedback » personnalisé contenant les indications et les corrections. Ce même scénario peut être prévu en faisant appel à d'autres outils de communication tels que les chambres de discussion permettant d'avoir des rencontres en mode synchrone entre enseignant et apprenants, les forums de discussion qui permettent de lancer des thèmes de discussion relatifs au contenu du cours ou aux activités d'apprentissage.

Conditions de réussite

- **L'aspect technique** : On doit avoir un lieu ressource équipé et animé par des personnes expérimentées. Ce lieu peut être accessible à distance grâce à un cadre contractuel et pédagogique souple qui permet les entrées et sorties permanentes.
- **La disponibilité d'une équipe pédagogique** : Une équipe ayant peu à peu stabilisé et formalisé des pratiques solides d'individualisation des parcours et développé une ingénierie pédagogique basée sur la capitalisation des productions des étudiants. C'est une équipe qui est constituée de l'enseignant concepteur du cours, des tuteurs et des spécialistes en ingénierie pédagogique et qui effectuent une veille continue sur la numérisation des ressources et leur mise à la disposition grâce aux bases de données.
- **L'implication des apprenants**: L'implication des apprenants est aussi très importante dans ce scénario. Il faut qu'on les implique dans l'alimentation du contenu du cours, en y intégrant par exemple les ressources que les apprenants ont proposées.

Scénario 5 : Le présentiel quasi-inexistant

Description

Haeuw et al (2001) déclare que pour ce scénario la formation est ouverte, à distance ou à longue distance. L'essentiel de la formation se fait en dehors de la présence de l'enseignant. Il s'agit d'une stratégie de création d'un environnement pédagogique soit de type physique (centre de ressources), soit virtuel (environnement d'apprentissage). L'essentiel des apprentissages se fait librement en asynchrone au centre de ressources ou à distance. Le centre de ressources comprend sur place, des livres, des documents, des dossiers thématiques reprenant des articles de revues de presse réalisés depuis de nombreuses années, des vidéos, des cassettes audio avec des enregistrements des conférences ou des émissions de radio, et des CD-Rom. Une plateforme permet le suivi des étudiants et offre à distance les potentialités habituelles d'un campus.

L'apprenant est autonome et sait apprendre seul ou en groupe en présence ou à distance avec des ressources concrets ou numériques. L'apprenant travaille sur des compétences qu'il souhaite acquérir à partir de ces ressources proposés. L'enseignant de son côté suit la progression individualisée de chaque apprenant et les accompagne lors de l'acquisition de

nouvelles connaissances ou compétences avec les TICE. Les étudiants ne se déplacent que pour l'évaluation finale (Haeuw et al, 2001).

Conditions de réussite

- **La disponibilité des enseignants-tuteurs :** Les enseignants-tuteurs doivent accompagner les apprenants pour les guider vers d'autres sources de savoir et être à leur disposition s'il y a des problèmes techniques ou pédagogiques.
- **L'utilisation d'une plateforme :** Les enseignants et les apprenants doivent être formés à l'utilisation de la plateforme avant le début de la formation. La plateforme permet d'intégrer le contenu du cours et des activités d'apprentissage, de mettre à la disposition de tous les intervenants un ensemble d'outils de communication comme le chat et le forum qui permettent la communication et offrent des outils de partage de documents.
- **La participation de l'apprenant:** La participation active avant, pendant et après les cours de l'apprenant est très importante. L'apprenant est censé consulter les objectifs du cours et son contenu, collaborer avec ses collègues, assister aux séances de chat, participer activement aux forums de discussion et tenir compte des remarques des enseignants-tuteurs. Ayari (2005), ajoute que l'enseignant doit aussi être plus actif et disponible à répondre aux courriels, animer les séances de chat et les forums; fournir un soutien personnalisé à chaque apprenant, corriger et évaluer les travaux.
- **La motivation de l'apprenant :** Pour un tel scénario d'apprentissage où la formation déroule totalement à distance, la motivation de l'apprenant est très importante pour éviter son désistement. Ayari (2005), affirme que la motivation est cultivée quand l'apprenant est confronté à des activités d'apprentissage où il doit résoudre des problèmes ou effectuer des recherches d'information. L'apprenant se sent créatif et consolide son sentiment de maîtrise de nouvelles compétences. Ayari (2005), ajoute que pour motiver un apprenant, les objectifs du cours doivent correspondre à ses besoins. Il est satisfaisant pour l'apprenant de noter que ses propres atteintes se concrétisent (Ayari, 2005).

C'est avec la mise en place de ces nouveaux dispositifs et l'intégration des TICE dans l'enseignement et l'apprentissage que le rôle de l'enseignant et celui de l'apprenant se trouvent modifiés.

2.3.2. Le rôle de l'apprenant

A la lumière de ce qui précède, on constate que l'intégration des TICE et la reconnaissance des dispositifs entraînent une évolution dans le rôle de l'apprenant. A la suite de ces changements, l'apprenant s'engage activement dans des résolutions de problèmes, au plus proche de problèmes réels. Il ne reçoit pas les informations, mais il va les chercher lui-même en mettant en place des stratégies individuelles d'apprentissage. L'apprenant doit savoir préparer et prendre des décisions concernant son programme d'apprentissage. Il doit se donner un objectif, analyser les moyens d'y parvenir, dégager les priorités, établir une progression, doser ses efforts et passer aux actes en interagissant avec les autres (Soubrié, 2008).

Hirschsprung (2005) déclare que pour aboutir à cette véritable automatisation de l'apprenant, il faut que les tâches qui lui sont confiées lui permettent d'apprendre à apprendre en participant activement à la prise en charge de son apprentissage. Il s'agit également de responsabiliser les apprenants et de les rendre acteurs de leur formation.

Une perspective socioculturelle vygotkienne déclare que pour que l'apprentissage ait lieu, l'apprenant doit avoir de multiples opportunités de pratiquer et de négocier ses connaissances grâce à des activités pertinentes réalisées dans des contextes pertinents. De plus la perspective constructiviste propose aussi l'engagement actif de l'apprenant dans des résolutions des problèmes, au plus proche de problèmes réels. Les TICE motivent l'apprenant et lui donnent le plaisir d'apprendre. L'apprenant accède aux connaissances dans des disciplines différentes. Il a l'accès aux activités d'apprentissage à distance et l'individualisation des parcours l'aide aux devoirs et aux cours.

2.3.3. Le rôle de l'enseignant

L'apprenant ayant pris la place centrale dans son apprentissage, le rôle de l'enseignant est également modifié. En présentant le rôle de l'enseignant, Mahfoudh (2005), explique qu'il est largement admis qu'avec l'intégration des TICE, certains croient que le rôle de l'enseignant n'est plus aussi important qu'auparavant. S'il est vrai qu'il n'est plus le seul

détenteur du savoir, son rôle reste malgré tout incontournable. Il doit faire connaître à ses élèves les différentes sources d'information. Il doit les guider dans le repérage, la sélection et l'analyse de l'information. Il doit les conseiller, valider leur production pour une éventuelle publication. Ce nouveau rôle nécessite une révision des méthodes pédagogiques utilisées. Il doit donc travailler autrement avec ses apprenants afin de bien connaître leur pré-requis, canaliser leurs connaissances et les corriger s'il y a lieu. Il ne s'agit plus d'assurer un cours théorique qui risque d'engendrer le désintéressement de l'apprenant, mais de l'impliquer par une recherche personnalisée (Mahfoudh, 2005)

Cela veut dire que l'enseignant devient concepteur des tâches d'apprentissage qui doivent s'interroger sur le parcours à établir parmi les différentes ressources pour que l'apprenant puisse apprendre en autonomie (Giguet-Legdheng, 2005). Son travail sera donc de mettre à la disposition d'un apprenant des méthodes de travail, des stratégies et démarches d'apprentissage qui lui permettent d'apprendre à apprendre en autonomie afin de devenir responsable de son apprentissage.

Hirschsprung (2005) ajoute aussi qu'au fur et à mesure l'enseignant doit abandonner progressivement le rôle de référent central qui est le sien dans un cours traditionnel. Il évolue vers la fonction d'accompagnateur ou de tuteur qui apporte de l'aide uniquement quand et si c'est nécessaire et seulement à ceux qui en ont besoin (Hirschsprung, 2005).

2.4. L'utilisation des technologies dans l'enseignement des langues

Pour bien comprendre l'importance des TICE en didactique des langues il serait intéressant de faire un recul dans l'histoire de l'enseignement du français langue étrangère (FLE) et de chercher dans le passé, comment la technologie est peu à peu apparue dans le domaine de l'enseignement des langues.

2.4.1. Les technologies audio et l'approche audio-orale

L'utilisation de la technologie dans l'enseignement/apprentissage remonte à la seconde guerre mondiale lorsque la méthode audio-orale a intégré le matériel audio dans l'enseignement et l'apprentissage du français.

Elle s'inspire de la psychologie behavioriste et du structuralisme linguistique qui permet la transformation de structures et/ou la substitution. La priorité capitale de cette méthode est sur l'oral et la prononciation qui ont remplacé l'étude des textes et l'analyse grammaticale qui étaient l'objectif des méthodologies précédentes. C'est cette méthode qui est la première à introduire les moyens audiovisuels au centre du renouvellement de la didactique des langues par l'introduction du magnétophone et du laboratoire de langue dont l'objectif était de faire répéter les structures linguistiques de façon systématique et intensive, de sorte qu'elles s'en trouvent mémorisées et automatisées (Bohn, 2008).

2.4.2. Les technologies audio-visuelles et l'approche (SGAV)

La méthode structuro-globale audio-visuelle apparaît en France après la seconde guerre mondiale et s'appuie sur les travaux de Gougenheim, qui a réalisé une analyse de la langue parlée et a mis au point deux listes qui sont le français fondamental premier degré et le français fondamental second degré (Bohn, 2008). L'objectif de cette méthode est la communication, essentiellement à l'oral. L'utilisation de la technologie est améliorée par l'intégration du magnétophone et du film fixe.

Dans cette méthode les outils audio-visuels ont été utilisés pendant les cours. Un cours typique commençait avec une présentation d'un dialogue enregistré, des images contenues dans un film fixe, suivie d'une explication du dialogue séquence par séquence. Ensuite, il y avait une répétition et une correction phonétique et une exploitation et le réemploi d'éléments nouveaux dans des exercices structuraux. A la fin, on faisait une transposition et une réutilisation des éléments acquis (Bohn, 2008).

Les cours audiovisuels ont dominé les pratiques d'enseignement/apprentissage des langues jusque dans les années quatre-vingt. Bohn (2008) mentionne que cette méthode construite autour de l'utilisation conjointe de l'image et du son a vécu ses heures de gloire jusqu'à l'apparition d'une approche communicative qui reste dominante même aujourd'hui.

2.4.3. TICE, approche communicative et perspective actionnelle

L'approche communicative est une méthode qui s'est développée en France à partir des années 70 en réaction à la méthodologie audio-orale et la méthodologie audio-visuelle. Elle se donne pour objectif de faire acquérir à l'apprenant la langue dans la variété de

registres et usages, en tentant de ne pas séparer langue et civilisation (Bérard, 1999). Elle est essentiellement centrée sur l'apprenant et vise à susciter chez lui le désir d'apprendre la langue cible par l'utilisation et le développement de ses connaissances et de son expérience (Bérard, 1999). L'apprenant s'engage personnellement et il saisit toute opportunité de travailler pendant que l'enseignant crée une atmosphère détendue qui favorise l'interaction et l'échange. Il propose des activités et des outils de résolution de problèmes (Overmann, 2007).

L'approche enseigne une compétence de communication en travaillant ses différentes sous-compétences qui selon van Ek (2005) sont :

- La compétence sociolinguistique qui est la capacité d'utiliser et d'interpréter des éléments linguistiques de manière appropriée en fonction de la situation de communication.
- La compétence discursive qui est la capacité de percevoir et d'assurer la cohérence d'énoncés distincts dans les échanges communicatifs.
- La compétence stratégique qui est la capacité de recourir à des stratégies de communication verbales ou non verbales afin de compenser une consistance imparfaite du code.
- La compétence socioculturelle, qui est une certaine familiarité avec le contexte socioculturel dans lequel la langue est utilisée et sur la compétence sociale qui est la volonté d'engager une interaction avec autrui, et la confiance en soi que cela suppose, ainsi qu'une aptitude à l'empathie et un savoir-faire en matière de relations sociales (van Ek, 2005 : 457).

Les interactions apprenants-enseignants et apprenants-apprenants sont favorisées et la qualité des expériences d'apprentissage dépend largement de l'utilisation des documents authentiques et de l'intégration des outils TICE dans le processus de l'enseignement et de l'apprentissage. On voit aussi l'arrivée de la perspective actionnelle largement considéré comme une succession logique de l'approche communicative. Il importe de noter qu'elle reprend tous les concepts de l'approche communicative et y ajoute l'idée de « tâche » à accomplir dans les multiples contextes auxquels un apprenant va être confronté dans la vie sociale.

Les outils TICE gagnent à être positionnés en complément de pratiques plus traditionnelles et l'utilisation de ces outils dans l'enseignement apprentissage apporte des réponses à certaines contraintes posées par l'enseignement en présentiel et aussi la possibilité qu'ils offrent d'apprendre en semi autonomie ne peut pas et ne doit pas être ignorée (Karsenti, 2009). Les TICE font une contribution déterminante à des nouvelles modalités d'enseignement apprentissage visant à promouvoir le travail en autonomie (Hirschsprung, 2005), un point qui évoque la notion des dispositifs d'apprentissage.

Dans la classe également, si l'approche communicative s'est souciée d'installer dans les apprentissages des outils simulant des situations de communication aussi vraisemblables que possible, l'environnement de la classe de langue en présentiel, quoi qu'on en dise, reste inscrit dans un cadre fictif. Hirschsprung (2005) explique qu'on y joue à être quelqu'un et à faire quelque chose, mais on reste dans le domaine de la théâtralisation, faute de réalité tangible sur laquelle rebondir au sortir de la classe, sauf si l'apprentissage a lieu en milieu endolingue. Alors, la possibilité de mettre en réseau des groupes d'apprenants dans le monde entier, de tisser des relations entre apprenants et natifs au service de projets structurants pour l'apprentissage offre de perspectives motivantes (Hirschsprung, 2005).

L'impact des TICE est indiscutable du point de vue de l'enseignement et l'apprentissage des langues et des cultures. Il s'agit de proposer à l'apprenant non seulement de situations en rupture avec les modalités scolaires traditionnelles, mais aussi une diversité relative et cohérente avec son projet de formation. Cela implique une négociation des rythmes, des modalités, des temps et des lieux de formation (Vanderspeldn, 1999). Les cours collectifs en présentiel sont la plupart de temps, basés sur un manuel et il est plus souvent difficile pour l'enseignant de respecter les rythmes et les stratégies des apprenants. Les cours peuvent donc être doublés par des séances autonomes, soit au laboratoire de langue, soit sur le lieu de travail, grâce à des outils tels que des cédéroms, l'Internet ou l'intranet.

En 2001, le premier outil de politique linguistique véritablement transversal à toutes langues vivantes, le Cadre européen commun de référence (CECR, 2001) pour les langues est publié. Il est le fruit de plusieurs années de discussions entre chercheurs européens sur l'enseignement et apprentissage des langues (CECR, 2001). Les auteurs du Cadre distinguent les compétences générales individuelles (savoir-faire, savoir-être et savoir

apprendre) de la compétence communicative qui s'exprime en trois composantes : la compétence linguistique, la compétence sociolinguistique et la compétence pragmatique (CECR, 2001). L'approche didactique retenue est actionnelle et propose de mettre l'accent sur les tâches à réaliser pour parvenir à un résultat donné en fonction d'un problème à résoudre, d'une obligation à remplir, d'un but qu'on s'est fixé. Il considère l'apprenant d'une langue comme un acteur social ayant à accomplir des tâches dans des circonstances et un environnement donné. La perspective actionnelle représente la toute dernière méthodologie mise en application dans les manuels de français langue étrangère les plus récents (Bohn, 2002).

Cette approche permet l'exploitation de manuels et du matériel complémentaire dans tous les domaines nécessaires, l'exploitation de documents vidéo ou d'enregistrement, pour non seulement les faire entendre mais également les donner à voir (Bohn, 2002). Dans la réalisation de tâches, ce sont les TICE qui rendent l'apprentissage réel et intéressant (Bohn, 2002). De plus, Demaizière (2007) montre l'importance des TICE dans la réalisation des tâches en disant que les TICE permettent de créer des situations pédagogiques variées et pertinentes pour la didactique des langues.

2.5. Les apports de l'intégration des TICE dans l'enseignement des langues

Après avoir défini des TICE, j'ai parlé de l'intégration des TICE dans l'enseignement des langues et les effets ultérieurs qu'ils ont apportés au domaine de l'apprentissage des langues. Ensuite, je suis retourné dans le temps afin de retracer la façon dont les technologies ont été utilisées dans l'enseignement des langues. Dans cette sous partie je vais à présent parler des apports de l'intégration des TICE dans l'enseignement des langues.

Comme l'explique Hirschsprung (2005), l'utilisation des TICE peut apporter des éléments positifs par rapport aux contraintes posées par l'enseignement en présentiel. Je présente dans ce sous-chapitre quatre de ses apports : la motivation de l'apprenant, l'intégration de l'oral et de l'écrit, L'amélioration de l'acquisition de connaissances, le développement des compétences de l'apprenant et l'apprenant de l'autonomie.

2.5.1. La motivation de l'apprenant

D'abord, il est un fait que les technologies passionnent les apprenants et ils influencent positivement leur apprentissage. Selon un article de l'équipe Télé-Apprentissage Communautaire et Transformatif (TACT, 1997), l'utilisation des TICE « suscite l'intérêt des élèves pour des activités précises d'apprentissage et les amène à y consacrer plus de temps et d'attention que dans les classes habituelles ». L'article ajoute que les TICE améliorent l'implication des apprenants, leur concentration et les rendent actifs, productifs, et créatifs (TACT, 2007).

De plus, les TICE ont le pouvoir de stimuler la recherche d'une information plus complète sur un sujet, d'une solution plus satisfaisante à un problème et, d'une manière générale, d'un plus grand nombre de relations entre diverses connaissances ou données (TACT, 2007).

2.5.2. L'intégration de l'oral et de l'écrit

La contrainte posée par l'enseignement en présentiel qui réside dans la difficulté à travailler simultanément la compréhension orale et la compétence écrite est réglée par l'intégration des TICE. Hirschsprung (2005), donne l'exemple de l'approche communicative qui s'attache à rechercher un équilibre entre les deux compétences orale et écrite, mais continue de les développer de façon relativement indépendante en cohérence avec son postulat qui consiste à leur attribuer des spécificités distinctes. L'utilisation des TICE permet l'intégration de l'oral et de l'écrit, une chose qu'on considère comme une avancée considérable en termes d'aide à l'apprentissage pour les apprenants auxquels la situation de classe n'apporte pas de réponse satisfaisante (Hirschsprung, 2005).

Un exemple de cette situation est donnée par Hirschsprung (2005) qui explique que l'apprenant peut se servir d'un CD-Rom d'apprentissage qui permet à l'utilisateur qui en ressent le besoin d'avoir accès à la transposition à l'écrit d'un message oral lorsqu'il le souhaite ou à la verbalisation du message écrit qu'il est en train de lire, tissant de ce fait un réseau de relations intensifié entre le message et sa transcription et activant le processus de mémorisation tout en développant simultanément les capacités visuelle et auditive (Hirschsprung, 2005).

2.5.3. L'amélioration de l'acquisition de connaissances

L'intégration des TICE développe chez l'apprenant la capacité à rechercher et à trouver de l'information pertinente. Karsenti (2005) affirme que les TICE facilitent l'accès à une culture générale et étendue. Il explique que les livres ne sont plus les seuls documents auxquels l'enseignant et l'apprenant peuvent se référer pour l'enseignement et l'apprentissage mais, il a accès à une foule d'informations provenant d'un peu partout grâce à divers outils tel que l'Internet ou bien des logiciels éducatifs et informatifs sur divers sujets (Karsenti, 2005).

L'article TACT (1997) ajoute aussi que les technologies nouvelles ont le pouvoir de stimuler le développement des habiletés intellectuelles telle que la capacité de raisonner, de résoudre des problèmes, d'apprendre à apprendre et de créer (TACT, 1997).

De plus, De Champlain et Divay (2003) soulignent que la variété et la diversité des logiciels et des autres outils qui regorgent les TICE, permettent de développer la créativité des apprenants. Les apprenants ont à leur disposition une multitude d'outils afin de les aider à rendre leurs travaux des plus originaux et par le fait même, des plus personnels (De Champlain et Divay, 2003).

2.5.4. L'autonomie de l'apprenant

Selon Marbeau (1992),

« La recherche d'un comportement plus autonome, plus responsable des élèves apparaît de plus en plus comme une ardente obligation pour les systèmes scolaires face aux défis du XXI^e siècle. Il est maintenant bien connu qu'un apprentissage centré principalement sur l'activité de l'élève est beaucoup plus efficace que celui qui résulte d'une attitude de réception passive. L'importance accordée à la formation continuée renforce encore cette exigence car elle conditionne l'aptitude à l'autoformation et à l'autodidaxie » (Marbeau, 1992 : 213).

Cette citation révèle que les nouvelles pratiques pédagogiques encouragent l'autonomisation de l'apprenant. Cette notion d'autonomisation est l'un des apports évidents et largement connus de l'intégration du TICE dans le domaine de l'éducation.

Selon Overmann (2007), devenir autonome en langue,

« C'est réduire l'écart entre le vouloir dire et le pouvoir dire, en se passant d'un enseignement-apprentissage axé sur le postulat d'un maître auquel on a confié la tâche de mettre en place l'apprentissage en tant que fournisseur des produits à apprendre » (Overmann, 2007 : 143).

Dans la perspective constructiviste, c'est le processus d'apprentissage et non le processus d'enseignement qui est le point de départ de l'acquisition d'une langue. L'apprenant est placé au centre du dispositif d'apprentissage qui doit éveiller la curiosité et l'intérêt des élèves en vue de développer leurs méthodes de raisonnement, leurs savoir-faire et leur sens des responsabilités. L'enseignant doit amener les apprenants à se construire des méthodes de travail et à sortir d'un enseignement cloisonné, rigide et étriqué afin de faire germer la créativité dans une perspective multidimensionnel (Overmann, 2007).

Overmann (2007) mentionne aussi que ce sont surtout les TICE qui offrent l'opportunité de créer un nombre important et varié de tâches permettant une plus grande différenciation et un apprentissage centré sur l'élève. Face à leur processus d'apprentissage les apprenants développent alors une attitude plus responsable tout en travaillant à leur rythme et à leur niveau de connaissance. Il souligne que l'enseignant doit

« mettre à la disposition des apprenants des méthodes de travail, des stratégies et démarches d'apprentissage lui permettant d'apprendre à apprendre en autonomie afin de devenir son propre architecte, responsable de la construction de sa propre maison » (Overmann, 2007 :41).

Marbeau (1992) ajoute que l'usage des TICE incite les élèves à une plus grande liberté dans l'organisation de leur travail personnel, puisqu'ils peuvent communiquer, rechercher l'information à leur rythme. La responsabilité des élèves s'en trouve globalement accrue. C'est dans la diversité des tâches à réaliser dans le cadre de travaux de groupes, qui laissent une large part d'initiative personnelle.

Marbeau (1992) ajoute que le travail autonome de l'apprenant peut s'organiser à travers toutes les séquences réalisées à partir de l'utilisation des TICE. Les élèves pourront effectuer des recherches documentaires en mobilisant les technologies d'information et de communication disponibles dans l'établissement.

Dans ce cas l'enseignant met à la disposition des apprenants, des méthodes de travail, des stratégies et des démarches d'apprentissage et des outils TICE qui permettent à l'apprenant d'apprendre à apprendre en autonomie. Il importe de noter que l'autonomie de l'apprenant implique que l'apprenant prend en charge tout ce qui constitue un apprentissage et que les TICE offrent l'opportunité de créer et de varier des tâches permettant une plus grande différenciation et un apprentissage centré sur l'apprenant (Overmann, 2007).

2.6. Conclusion

Tout au long de ce chapitre, j'ai travaillé sur le cadrage théorique de mon travail de recherche. J'ai commencé ce chapitre par la définition des TICE, ensuite dans la deuxième partie, j'ai traité l'intégration des TICE dans le domaine de l'enseignement/apprentissage ainsi que des effets dans ce domaine. Puis, dans la troisième partie j'ai procédé à une brève analyse de l'histoire de l'utilisation des technologies dans l'enseignement des langues. Finalement, la quatrième partie a été consacrée à la présentation des apports de l'intégration des TICE dans l'enseignement des langues.

Dans ce chapitre, j'ai pu recueillir autant d'informations qui m'ont assisté dans la réalisation de mon projet de recherche. Dans un premier temps, la définition des TICE m'a aidé à mieux comprendre les TICE dans l'ensemble et les outils qui sont disponibles et que j'ai utilisés dans la réalisation des mes activités pour les séances au laboratoire de langue. Dans un deuxième temps, la partie sur l'intégration des TICE dans l'enseignement m'a aidé à comprendre les avantages de l'utilisation de ces outils et aussi les différents dispositifs d'apprentissage que les TICE peuvent fournir aux apprenants et aux enseignants. J'ai été capable à partir de l'information sur les différents dispositifs d'apprentissage de déterminer le type de dispositif qui s'adapte le mieux au type de

seance pour lequel j'ai réalisé les activités. La présentiel allégé est très proche aux séances qui auront lieu dans le laboratoire de langue.

Finalement ce chapitre sur la théorie m'a aidé à comprendre les apports des TICE dans l'enseignement des langues et notamment, comment ces outils peuvent contribuer à l'autonomie des apprenants. Le chapitre suivant présente le curriculum et les fiches pédagogiques que j'ai réalisés. Je vais expliquer les étapes que j'ai suivies pour arriver à la réalisation de ce produit.

University of Cape Town

Chapitre 3: Le Curriculum et les fiches pédagogiques

3.1. Introduction

Le chapitre précédent portait sur l'aspect théorique de mon travail de recherche. Le présent chapitre traitera de l'élaboration et de la présentation des produits réalisés : un curriculum et des fiches pédagogiques pour l'intégration des TICE dans les cours de français des affaires à UCT. Le chapitre est divisé en deux grandes parties. Dans la première partie je procède à une analyse des huit principales étapes que j'ai traversées pour réaliser ce curriculum et ces fiches pédagogiques. La deuxième est sur la présentation du curriculum et des fiches pédagogiques.

3.2. L'élaboration du curriculum et des fiches pédagogiques

Robert (2003) déclare qu'un curriculum renvoie à l'idée de chemin, de parcours à faire ou déjà effectué. Il dit qu'en didactique, un curriculum est un plan d'apprentissage et

« Un ensemble de savoirs qui a pour objet pratique, la construction méthodique d'un plan éducatif, global ou spécifique, reflétant les valeurs et les orientations d'un milieu et devant permettre l'atteinte de buts prédéterminés de l'éducation » (Robert 2003 :64).

Le Ninan définit le curriculum en ces termes :

« Un curriculum est un document de plusieurs pages qui indique, pour une formation donnée la finalité, le(s) but(s) les capacités globales, les objectifs, la méthodologie, le syllabus, la progression, les supports pédagogiques, les activités pédagogiques, ainsi que la façon dont les apprenants seront évalués » (Le Ninan cité par le Roux, 2009).

La démarche pour l'élaboration de mon curriculum et de mes fiches pédagogiques a suivi huit étapes. D'abord, j'ai déterminé la finalité du cours, et puis, j'ai élaboré le but du cours suivi par la détermination des objectifs de l'apprentissage. Dans la quatrième étape, j'ai travaillé sur la détermination de la méthodologie, ensuite la cinquième étape était sur

l'élaboration du syllabus suivie de la progression. La septième était sur l'élaboration des supports pédagogiques, des outils TICE et suivie de la dernière étape de réalisation des activités.

3.2.1. La détermination des finalités, du but, des objectifs, du syllabus et de la progression

3.2.1.1. Les finalités

La finalité d'une formation désigne la valeur qui vise à développer la formation (Le Ninan cité par le Roux, 2009). L'enseignement du français des affaires à l'Université du Cap vise à contribuer à une meilleure compréhension du fonctionnement et de l'usage de la langue dans les situations les plus courantes de la vie des affaires. Les cours de laboratoire viseront bien sûr le même type de finalité.

3.2.1.2. Le but

Le but d'une formation désigne ce que les apprenants devront être capables de faire à la fin de la formation (Le Ninan cité par le Roux, 2009). A la fin du cours de français des affaires de troisième année de l'Université du Cap, les apprenants seront capables de communiquer dans le monde des affaires avec des francophones. Le cours de laboratoire contribuera à l'atteinte de ce but.

3.2.1.3. La détermination des objectifs de l'apprentissage

Pour réaliser le curriculum, je me suis d'abord posé la question des objectifs. Un objectif pédagogique indique ce qu'un apprenant doit être capable de faire à la fin d'une séquence d'apprentissage (Le Ninan cité par le Roux, 2009). Les objectifs de ce cours ont déjà été déterminés et organisés par Dr. V. Everson en suivant le schéma qui est proposé dans la méthode *Affaires.com*. Ils sont disponibles dans un programme qui est attaché à ce travail de recherche (Voir annexe 1).

Ma mission était donc de proposer des activités réalisables en autonomie à partir de ces objectifs et qui tirent un profit maximal des ressources multimédia et des Technologies de l'information et de la Communication disponibles au laboratoire de langue. Je les ai adoptés et les ai utilisés comme base pour mon curriculum.

3.2.1.4. La détermination de la méthodologie

Après avoir établi et étudié les objectifs d'apprentissage, j'ai commencé à travailler sur la détermination de la méthodologie. Selon Le Ninan, cité par le Roux (2009), la méthodologie désigne un ensemble de théories et de procédures qui sous-tendent l'enseignement d'une langue. Elle explique aussi le rôle de l'enseignant et de l'apprenant dans le processus d'apprentissage et elle doit être choisie en fonction de la possibilité qu'elle offre d'atteindre les objectifs pédagogiques le plus efficacement possible (Le Ninan cité par le Roux, 2009).

Dans le guide pédagogique de la méthode *Affaires.com*, Penfornis (2003) propose un apprentissage fondé sur des tâches. Il dit « chaque activité est constituée par une tâche à accomplir, un problème à résoudre à partir d'un support ». La méthodologie la plus appropriée qui s'adapte à ce que propose Penfornis (2003) et qui permet d'atteindre les objectifs proposés pour le cours est l'approche actionnelle. Elle est particulièrement adaptée ici :

- parce qu'elle identifie les usagers et les apprenants d'une langue comme des « acteurs sociaux ayant à accomplir des tâches dans des circonstances et un environnement donné, à l'intérieur d'un domaine d'action particulier » (CECR, 2005:15).
- parce que les apprenants ~~travailleront en autonomie au laboratoire~~ et cette approche présente la meilleure centration sur l'apprenant. Dans ce cas, l'enseignant doit laisser les apprenants prendre davantage d'initiatives et faire varier les modalités de travail, en insistant sur le travail en petits groupes qui contribue à l'autonomie des apprenants.
- l'approche permet aussi un recours à des documents authentiques collectés auprès des entreprises concernées, par exemple les courriers électroniques, les fiches techniques, les documents de présentation de l'entreprise et les documents de la correspondance professionnelle.

3.2.2. L'élaboration du syllabus

Après avoir déterminé les finalités, le but et les objectifs du cours de laboratoire, je suis passé à l'élaboration du syllabus. Il s'agit du contenu du cours et il correspond à ce qui doit être enseigné afin d'atteindre les objectifs pédagogiques. Selon Le Ninan cité par le

Roux (2009), le syllabus se présente sous la forme d'un tableau dans lequel apparaissent les objectifs et qui liste, pour chaque objectif, les énoncés, les éléments grammaticaux, les éléments lexicaux, les éléments phonétiques (à l'oral), les éléments orthographiques (à l'écrit), les éléments d'ordre discursif et les éléments culturels (Le Ninan cité par le Roux 2009).

Pour élaborer le syllabus j'ai repris les objectifs du cours de langue, et, pour chaque objectif, j'ai réalisé un syllabus contenant trois colonnes, la colonne des énoncés, la colonne des éléments grammaticaux et la colonne des éléments lexicaux. Il est également important de mentionner que ce syllabus est aussi réalisé à partir de ce que propose la méthode *Affaires.com* en fonction des objectifs retenus dans la méthode.

3.2.3. La sélection des supports

L'étape suivante dans la démarche de l'élaboration du curriculum était de sélectionner des supports pédagogiques. Un support pédagogique peut être un document écrit, un enregistrement audio ou vidéo, un document multimédia, un objet ou une personne à partir duquel on élabore des activités pédagogiques (Le Ninan cité par le Roux, 2009). On distingue trois types des supports :

3.2.3.1. Des supports authentiques

Ces sont des supports qui n'ont pas été conçus à l'origine pour un cours de langue. On les utilise dans l'enseignement par exemple à cause de leurs contenus ou de leur présentation qui aident à la réalisation des objectifs didactiques. On peut citer par exemple des pages de site Internet et un extrait d'une émission d'un film.

3.2.3.2. Des supports semi-authentiques

Ces sont des supports authentiques qui ont été modifiés dans un but pédagogique pour les besoins de la classe de langue. Un dialogue qui a été modifié et réenregistré est un exemple d'un support semi-authentique.

3.2.3.3 Des supports fabriqués

Ces sont des supports qui ont été spécialement conçus par des professionnels pour l'enseignement de la langue.

Pour arriver à la sélection des supports pertinents et qui favorisent l'intégration des TICE dans les séances au laboratoire de langue, j'ai accordé, dans mon curriculum une place primordiale aux supports authentiques qui vont motiver les apprenants et présenter les activités d'apprentissage qui sont proches de la réalité.

Ma sélection des supports a été basée sur ce que dit Le Ninan cité par le Roux (2009), qui conseille qu'un support pédagogique doit être choisi en fonction de :

- la capacité globale dans laquelle s'inscrit l'objectif pédagogique.
- l'objectif pédagogique et les points du syllabus qui y correspondent.
- le niveau des apprenants en français.
- le niveau de connaissance des apprenants et des enseignants dans la spécialité.
- le caractère attractif du support.
- l'exactitude des contenus.
- les droits d'utilisation et de reproduction et,
- le domaine.

J'ai obtenu la plupart de mes supports à partir des sites internet qui ont des informations sur les entreprises, des CDs, des magazines d'affaires et des ouvrages pédagogiques.

3.2.4. La réalisation des activités et le choix des outils

3.2.4.1. La réalisation des activités

L'étape prochaine était de travailler sur l'élaboration des activités d'apprentissage. Pour atteindre les objectifs fixés par le curriculum, l'apprenant réalisera des activités basées sur les objectifs pédagogiques fixés et portant sur les points du syllabus et sur les supports sélectionnés.

D'après Le Ninan cité par le Roux (2009), une activité pédagogique « est un exercice, une tâche, un travail que l'apprenant réalise à partir d'un support pédagogique afin d'acquérir une compétence ». Il précise qu'une activité pédagogique peut avoir trois fonctions qui sont l'apprentissage, la remédiation et le dépassement. De plus la notion de tâche ou d'activité pédagogique a été abordée par plusieurs auteurs dans différents contextes

didactiques (Le Ninan cité par le Roux, 2009). Une synthèse utile par rapport à ce mémoire définit une activité comme :

« Une activité pédagogique se définit comme ce qui est donné à faire à l'apprenant et peut être assez facilement caractérisée par la consigne fournie et par la production attendue ; la tâche ou le scénario incluent une ou des activités faisant sens pour les apprenants, s'appuient sur des ressources et prennent en compte le dispositif spatio-temporel et humain, à la fois en termes de communication et d'accompagnement pédagogique » (Mangenot, F. 2003 : 109).

On dirait donc, qu'une activité doit conduire les apprenants à manier la langue d'une manière proche de la vie réelle. Elle doit aussi faire travailler une ou plusieurs des quatre compétences en impliquant l'apprenant dans des processus cognitifs et possédant un résultat clairement identifiable permettant de déterminer si la tâche a bien été réalisée (Ellis, 2003).

Le Ninan cité par le Roux (2009) explique qu'il existe plusieurs types d'activités :

- les activités de compréhension des supports. (exposition)
- les activités d'analyse des supports. (traitement : repérage et conceptualisation des éléments du syllabus)
- les activités de pratique. (fixation appropriation des éléments du syllabus)
- les activités de production. (réemploi guidé puis libre des éléments acquis)

(Le Ninan cité par le Roux, 2009).

Pour être sûr que les activités sont réalisables et de qualités, j'ai été guidé par ce qui est proposé par Le Ninan cité par le Roux (2009).

Il dit qu'une activité pédagogique de qualité a les caractéristiques suivantes :

- elle place l'apprenant dans des situations de communication proches de celles qu'il rencontrera dans la réalité.
- elle est en relation avec l'objectif visé.
- elle est cohérente avec le type d'activité langagière impliquée par l'objectif.

- elle porte sur un point du syllabus.
- elle est adaptée au niveau des apprenants.
- elle est faisable.
- elle n'est pas lassante.
- la consigne est claire, précise et univoque.

Le Ninan ajoute aussi que pour évaluer la qualité d'un ensemble d'activités pédagogiques on doit considérer que :

- les activités sont variées,
- les modalités de travail qu'elles proposent sont variées,
- les activités permettent d'atteindre l'objectif,
- elles respectent le schéma : comprendre / s'exercer / produire,
- elles sont proposées dans un ordre de difficulté croissant.

(Le Ninan cité par le Roux, 2009).

3.2.4.2. Le choix des outils

Les outils technologiques que j'ai choisis sont des outils qui seront disponibles dans le laboratoire de langue où les apprenants travailleront pendant les séances au laboratoire de langue.

La plateforme Vula

Cette plateforme est accessible à chaque apprenant qui assiste à ce cours et la plate-forme restera le support de ce dispositif. Elle permet de créer des interactions entre le tuteur et les apprenants. Le tuteur postera des annonces, qui guideront les apprenants dans la réalisation des activités. Les outils que j'ai choisis de cette plateforme sont l'outil « Ressources », l'outil « Forum », l'outil « Chat », l'outil « Test & Quizzes » et l'outil « Courrier électronique ».

L'outil « Ressources »

L'outil Ressources sert comme la banque de ressources. Il permet de garder des fiches, des supports, des liens URL vers les sites ainsi que des podcasts et des clips vidéo dont les apprenants auront besoin pour les activités au laboratoire de langue.

L'outil « Forum »

L'outil forum permet d'échanger des points de vue sur certains sujets d'intérêt commun. Les apprenants vont écrire leurs demandes de renseignements, leurs contributions ou leurs réponses aux sujets proposés dans le forum. Les discussions y prennent place sous forme de fils de discussion, à publication instantanée ou différée. Cette publication est souvent durable parce que les messages ne sont pas effacés.

L'outil « Chat »

J'ai choisi la messagerie instantanée ou chat qui permet des conversations entre plusieurs personnes connectées en même temps à un réseau, qui échangent des messages s'affichant en temps réel sur leur écran (Leroy, 2008).

Contrairement au forum de discussion ou courrier électronique, les échanges sur un « chat » ont lieu en temps réel et ne sont pas capitalisés, ce qui signifie qu'ils ne bénéficient qu'aux seules personnes présentes. Les apprenants auront besoin de cet outil pour des discussions en temps réel.

L'outil « Courrier électronique »

L'outil Courrier électronique ou Courriel est l'équivalent français de l'e-mail. Les apprenants vont envoyer des mails au tuteur. Ils vont, si nécessaire, y joindre des textes, des images ou des sons.

L'outil « Drop box »

La fonctionnalité de boîte de dépôt permet aux enseignants et aux apprenants de partager des documents dans un dossier privé pour chaque apprenant. La boîte de dépôt fonctionne comme l'outil Ressources mais il permet de télécharger un grand nombre des types de fichiers et plusieurs fichiers à la fois. La boîte de dépôt permet aussi d'avoir des dossiers dans des dossiers. Les apprenants vont télécharger leurs présentations enregistrées dans cette boîte.

L'outil « Audacity »

En plus des outils disponibles sur la plateforme, j'ai choisi cet outil qui est un logiciel libre pour la manipulation de données audio numériques. Il permet d'enregistrer du son numérique par le biais des entrées ligne/micro/cd des cartes sons. Il permet aussi d'éditer

c'est-à-dire copier, coller, ou sélectionner les sons sur plusieurs pistes. Il est accompagné de divers filtres et effets comme le pitch, le tempo, la réduction de bruit, l'équaliseur, les filtres de Fourier ou l'écho. L'enregistrement de son devient une opération simple que les apprenants peuvent faire. Il suffit que l'ordinateur soit équipé d'une carte son avec au moins une entrée microphone ou une entrée ligne. J'ai choisi cet outil surtout pour les activités de production orale.

Le Tableau blanc interactif (TBI)

C'est un écran blanc tactile qui est relié à un ordinateur via un câble ou sans fil. Il est capable de lui transmettre diverses informations, dont la nouvelle position du curseur de la souris, par toucher ou détection d'un stylet. Un vidéoprojecteur se charge d'afficher l'écran de l'ordinateur, sur le tableau blanc. Il est donc possible d'effectuer à la main ou à l'aide d'un stylet tout ce qui est possible de réaliser à l'aide d'une souris, sur un format d'écran assez important. On va utiliser ce tableau interactif pour regarder les clips vidéo dans les cas où ce serait nécessaire.

3.3. Présentation du curriculum et des fiches de cours

Dans la partie précédente, j'ai présenté les principales étapes que j'ai suivies pour réaliser le curriculum et les fiches pédagogiques. Je vais à présent présenter ce curriculum et les fiches de cours et expliquer la façon dont on peut les utiliser.

3.3.1. Le Curriculum

Dans un premier temps, ce curriculum permettra à la responsable du cours du français des affaires de savoir ce que les apprenants feront pendant les séances au laboratoire de langue et de vérifier si les activités proposées pour les séances au laboratoire de langue sont pertinentes et correspondent avec les objectifs du programme. Dans un deuxième temps, il servira de guide pour les tuteurs qui assurent les séances au laboratoire de langue pour le français des affaires. Dans un troisième temps, ce curriculum permet aussi, de planifier et de réaliser la formation. Il permet aussi d'améliorer la qualité de cette formation et dans ce cas c'est un bon bout de chemin pas vers l'amélioration de séances au laboratoire de langue comme demandé par les apprenants qui assistent à ces cours

Ce curriculum pourra être communiqué aux apprenants aussi afin qu'ils aient une idée précise des objectifs du cours, des moyens mis en œuvre pour les atteindre et aussi pour savoir ce qu'ils seront capables de faire à l'issue de chaque séance au laboratoire de langue.

Le curriculum que j'ai conçu concerne toute l'année universitaire scolaire. Il se base sur les finalités, le but, les objectifs et la progression présentée plus haut. Il se compose de quatre parties, une colonne pour les objectifs, une colonne pour le syllabus, une colonne réservée aux supports et une colonne consacrée aux activités.

Le curriculum est présenté en deux parties : l'une pour le premier semestre et l'autre pour le deuxième semestre. La copie du curriculum est jointe en annexe 2.

3.3.2. Les objectifs

Rappelons que les objectifs présentés dans ce curriculum sont les objectifs du cours de langue déterminés par la responsable du cours, Dr V. Everson et sont basés sur la méthode *Affaires.com*, niveau avancé.

Les objectifs présentés dans la méthode sont regroupés en six unités thématiques regroupant chacune cinq leçons, « acteurs économiques », « créateurs des entreprise », « ressources humaines », « marketing », « correspondance professionnelle » et « résultats et tendances ». On y trouve des objectifs tels que « distinguer différents types de travailleurs », « analyser le contenu d'un contrat de travail », « analyser le marché de l'entreprise », « fixer un rendez-vous » et « définir un secteur. ».

3.3.3. Le syllabus

Comme je l'ai expliqué plus haut, le syllabus retenu dans ce curriculum comporte trois colonnes : les énoncés, les éléments grammaticaux et le lexique.

Je dois mentionner que le contenu de ces trois colonnes n'est pas exhaustif, mais essaie de présenter les principaux aspects grammaticaux et lexicaux spécifiques à l'atteinte de l'objectif. La valeur de ce syllabus est exemplaire et il peut être complété selon les

besoins, le niveau ou selon la réalité d'une nouvelle situation de communication à laquelle l'apprenant devra faire face.

3.3.4. Les supports pédagogiques

Les supports dans ce curriculum sont variés : Il s'agit à la fois de supports authentiques comme des entrevues, des brochures, des tests et des quiz que j'ai trouvés dans des magazines d'affaires sur l'Internet, mais aussi de supports fabriqués comme des graphiques créés pour les activités de l'analyse de l'évolution d'un secteur et des documents que j'ai trouvés dans des manuels de français sur objectifs spécifiques comme *Affaires à suivre* par Bloomfield, A. et Tausin, B. (2001) et *Objectif express* par Tausin, B. et Dubois, A-L.(2006).

La plupart des supports authentiques sont tirés de sites Internet comme le site du français des affaires et des professions de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris www.fda.ccip.fr, où j'ai trouvé beaucoup de documents sur le monde des affaires et aussi au site Franc-parler qui a des activités pédagogiques. J'ai également trouvé des supports comme des clips vidéo ou des publicités sur des sites grand-public.

3.3.5. Les activités pédagogiques

En expliquant les différents types d'activités Tangliante (2006), propose huit typologies d'activités dont six qui figurent dans mon curriculum :

- Les activités de compréhension orale qui construisent chez les apprenants la capacité d'accéder au sens de ce que l'on entend. Un exemple d'une telle activité se trouve dans la fiche pédagogique 5 où les apprenants écoutent un dialogue pour s'informer sur les services bancaires.
- Les activités de production orale qui sensibilisent les apprenants à l'art de parler. Un exemple d'une telle activité dans ce curriculum, se trouve dans la fiche pédagogique 30 qui propose une activité de production orale où les apprenants vont concevoir une publicité radiographique pour un produit de leur choix.
- Les activités de compréhension de documents écrits où les apprenants apprennent à être capable d'accéder au sens de n'importe quel document écrit. Un exemple d'une telle activité est l'activité 8, où les apprenants sont invités à lire l'article « L'Etat et le financement de la protection social » pour être capable d'identifier le rôle et le financement de l'Etat pour participer à un débat.

- Les activités de production écrite. Il s'agit d'activités dans lesquels les apprenants sont invités à travailler sur l'art d'écrire, pour communiquer avec un destinataire. La fiche pédagogique n° 7 propose une activité de production écrite où les apprenants doivent rédiger une lettre de réclamation à Vodacom pour des irrégularités par rapport aux taxes de conversations.
- Les activités grammaticales où les apprenants travaillent sur la grammaire, par exemple, l'activité 19 sur le futur simple, que les apprenants font dans l'outil « Test & Quizzes » sur Vula.
- Les activités lexicales où les apprenants travaillent sur le lexique et le vocabulaire, par exemple l'activité 10 que les apprenants font dans l'outil « Test & Quizzes » sur Vula.

Chaque activité est réalisée à partir d'un outil TICE, tels que je les ai décrits précédemment.

Dans l'activité de la fiche pédagogique 23 par exemple, chaque apprenant agit comme un invité à un séminaire d'affaires où il doit présenter un papier sur le sujet, « Le droit de grève ». Chaque apprenant utilise l'outil « Audacity » pour enregistrer sa présentation.

Les apprenants utilisent l'outil « Forum » pour une discussion sur « Comment présenter un produit - les éléments très importants » dans la fiche pédagogique 25.

3.3.6. Les fiches pédagogiques

Dans les fiches pédagogiques, j'ai proposé aux apprenants des activités communicatives qui seront identiques les plus possibles à leurs activités professionnelles, comme la participation à une discussion, la présentation d'un exposé, un projet, la lecture d'un message et les réponses à y apporter par exemple dans un courrier électronique.

Les activités englobent l'étude de la vie économique et commerciale française et l'étude de l'organisation et de la communication dans l'entreprise. Elles préparent les étudiants à la pratique orale et écrite du français des affaires d'après des documents authentiques et elles encouragent la réflexion sur les particularités de l'entreprise française.

Bien qu'il n'existe que 25 séances de 45 minutes au laboratoire dans le calendrier universitaire, les fiches pédagogiques proposées dans ce curriculum sont 46. C'est parce que certaines séances ont plus d'un objectif. Lorsqu'il y a plusieurs fiches pour une séance, c'est le professeur, le tuteur ou l'apprenant qui choisira la fiche à travailler. Ces fiches sont disponibles en annexe 3.

Chaque fiche pédagogique est numérotée comme indiqué dans le curriculum, et reprend en détail le déroulement des activités proposées dans le curriculum. Chaque fiche indique le lieu où l'activité aura lieu, le laboratoire de langue, la durée de l'activité et les apprenants concernés. Elle indique aussi l'objectif du cours de langue correspondant et l'objectif de la séance de laboratoire. Elle précise toutes les informations nécessaires à la mise en place des activités par les apprenants. Il y a, lorsque cela est nécessaire, un encadré intitulé « informations pour le tuteur » comprenant les consignes à mettre sur les différents outils de VULA, ainsi que les références précises des documents supports utilisés et tout autre renseignement utile à la mise en place des activités.

3.4. Conclusion

Ce chapitre a été présenté en deux parties. Dans la première partie, j'ai présenté la démarche que j'ai adoptée pour l'élaboration du curriculum et les fiches pédagogiques. Dans la deuxième partie j'ai présenté le curriculum et les fiches pédagogiques réalisées et jointes en annexe. Le chapitre suivant présentera le bilan de mon travail.

Chapitre 4: Bilan

4.1. Introduction

La réalisation de ce projet a été pour moi un grand défi et une expérience enrichissante dans ma formation. Elle m'a permis de prendre du recul par rapport à la formation que j'ai suivie à l'Université du Cap. Elle m'a permis aussi de mettre en pratique les concepts et les outils de l'ingénierie pédagogique et de l'ingénierie de la formation en français sur objectif spécifique, et de faire de nouvelles acquisitions de savoirs et de savoir-faire qui renforcent mes compétences professionnelles.

Ce chapitre est dédié au bilan de ce travail de recherche et il est divisé en quatre parties. Dans la première partie je présente la synthèse des principales étapes que j'ai traversé pour faire ce projet de recherche, dans l'étape suivante je vais parler des difficultés que j'ai rencontrées, puis je vais mentionner les compétences que j'ai acquis et finalement, la dernière étape portera sur l'évaluation du produit réalisé.

4.2. La synthèse des principales étapes

Cette partie retracera les principales étapes que j'ai suivies en vue de produire ce travail de recherche. D'abord, je dois signaler que pour commencer ce travail, j'ai établi le diagramme de Gant, un diagramme qui facilite la planification, où j'ai énuméré les différentes opérations et acteurs contenus dans la mise en œuvre de mon mémoire et accompagné d'un calendrier. La synthèse est divisée en quatre parties qui sont l'analyse du contexte, la recherche, la réalisation du curriculum et des fiches pédagogiques, et la rédaction du mémoire.

Dans la première étape, j'ai commencé par une analyse du contexte de ma recherche dans la section de français de l'Ecole des Langues et de Littératures à l'Université du Cap. Je voulais établir le contexte dans lequel le cours de français des affaires se déroule, c'est à-dire, le programme du cours, mieux connaître le public inscrit à ce cours, la structure du cours, les objectifs du cours et je désirais surtout récolter plus d'information sur le déroulement des séances au laboratoire de langue et les équipements disponibles pour cette séance. Pour réussir dans cette étape j'ai dû consulter les personnes impliquées dans ce cours.

L'étape suivante était de commencer à rédiger mon travail de recherche. Le curriculum avait été fixé par la responsable du cours et donc en travaillant dans les limites de ce curriculum de langue j'ai commencé à travailler sur le cadrage théorique. Mon objectif pour le cadrage théorique était d'apprendre plus sur l'intégration des TICE dans l'enseignement et les effets qu'elles ont dans ce domaine. Ensuite, j'ai travaillé sur l'élaboration du curriculum et des fiches pédagogiques. Il s'agit de la phase en huit étapes que j'ai détaillée dans le chapitre précédent. L'étape suivante a été la structuration et la rédaction du mémoire, qui reprend le travail réalisé et présente les produits élaborés.

4.3. Les difficultés rencontrées

Bien que ce travail fût une chose intéressante à faire, je dois mentionner qu'il avait ses hauts et ses bas. Mener à bien un projet de recherche, depuis sa planification jusqu'à sa réalisation finale peut être une expérience stimulante et on a besoin d'être dédié afin de produire un travail de qualité. Ce que j'avais considéré comme une tâche simple s'est révélée être un cauchemar. Je vais aborder quatre problèmes majeurs que j'ai rencontrés pendant la réalisation de ce travail de recherche.

4.3.1. L'élaboration du curriculum et des fiches pédagogiques

Elaborer le curriculum et les fiches pédagogiques a été difficile. J'ai été limité aux objectifs déjà fixés et donc j'ai dû produire des activités qui aident à atteindre ces objectifs. Pour bien comprendre mon travail, j'ai dû étudier le programme préparé et la méthode que les apprenants utilisent en classe. La sélection des outils TICE et la création des activités qui correspondent bien aux objectifs des cours de langue a aussi été une autre tâche difficile. Pour chaque activité que j'ai élaborée il me fallait vérifier si elle participait à l'atteinte de l'objectif du cours et donc j'ai passé beaucoup de temps à tester chaque activité.

4.3.2. Rencontrer les apprenants

Etant donné le fait que ce travail a été le résultat de ce que les apprenants avaient exprimé comme un besoin, cela signifiait que je devais les rencontrer pour discuter avec eux de ce que j'étais en train de faire et pour être sûr que je répondais à leurs besoins. Malheureusement les apprenants étaient plutôt occupés et nos rencontres ont été peu

nombreuses. Toutefois, ceux que j'ai rencontrés étaient des étudiants coopératifs et leurs contributions ont formé mon projet de recherche.

4.3.3. Le manque de connaissances sur le domaine d'étude

Dans cette recherche, j'avais deux domaines de spécialisation qui étaient nouveaux pour moi, le français des affaires et le domaine des TICE. Je ne disposais pas de toutes les informations requises et donc j'ai dû faire beaucoup de recherches pour obtenir des informations sur ces deux domaines.

Pour le français des affaires, les consultations avec la responsable du cours et l'information obtenue grâce à mes recherches sur les sites Internet ont rendu mon travail de recherche plus simple.

Pour le domaine des TICE, j'ai assisté à des séminaires et j'ai consulté des personnes formées dans ce domaine.

4.3.4. Le manque de ressources

J'ai été profondément affecté par ce manque. Pendant les premiers jours de ma recherche, je dormais au campus afin de faire mes travaux de recherche. J'ai dû faire des sacrifices et acheter un ordinateur, et par conséquent travailler à la maison. Je suis sûr d'avoir acquis de l'endurance au cours de cette période.

4.4. Les compétences acquises

La réalisation de ce projet de recherche m'a appris beaucoup de nouvelles compétences. La plupart des aspects négatifs soulevés dans la partie précédente ont finalement été transformés en atouts. Je mentionnerai quatre compétences majeures que je suis heureux d'avoir acquises. D'abord, c'était le renouvellement de mes pratiques d'enseignement, puis la capacité de travailler sur un projet de recherche, la capacité d'utiliser avec succès des outils de la démarche qualité et la capacité d'intégrer les outils relevant des TICE dans des activités d'apprentissage de FLE.

4.4.1. Le renouvellement de mes pratiques d'enseignement

Ce projet de recherche a provoqué un renouvellement dans mes pratiques d'enseignement pour l'enseignement du FLE. L'exploration de nouveaux instruments et de nouvelles ressources pédagogiques ont suscité chez moi une profonde remise en question des méthodes d'enseignement traditionnelles et ma conception de l'enseignement/apprentissage a été mise à jour. J'ai appris que l'intégration des outils TICE dans l'enseignement de langues a beaucoup d'avantages. Parmi les nombreux avantages, le rôle de l'enseignant est modifié, l'apprenant a la possibilité de travailler en autonomie et l'accès à l'information est augmenté. Maintenant, je suis capable de réaliser des activités d'apprentissage qui sont pertinentes, intéressantes et qui reflètent des situations réelles.

4.4.2. La capacité de travailler sur un projet de recherche

La capacité de travailler sur un projet de recherche depuis sa planification jusqu'à sa réalisation finale exige beaucoup de patience et beaucoup de travail. J'ai conçu des activités pour les séances au laboratoire de langue pour les apprenants qui sont inscrits au cours de français des affaires et j'espère qu'ils en profiteront et que les activités les aideront à mettre en pratique ce qu'ils apprennent dans les cours en présentiel.

Je suis en mesure, aujourd'hui, d'exploiter cette nouvelle compétence en ingénierie pédagogique à mon propre profit dans ma vie professionnelle. Je suis sûr que je peux utiliser cette même habileté à produire le même type de produit dans n'importe quel domaine.

4.4.3. L'acquisition de l'expertise des outils de la démarche qualité

J'ai appris à construire et à utiliser ces outils de façon efficace. J'ai appris à utiliser le diagramme de Gant et à être guidé par l'outil du principe PDCA de la roue de Deming (Plan-Do-Act-Check) afin de produire un travail de qualité. L'acquisition de ces outils contribuera à façonner la manière dont je vais organiser mon travail dans le futur. Ce sont des outils que j'ai mis en place tout au long de mon travail de recherche pour garder l'amélioration continue de mon travail. Je suis sûr qu'avec plus de pratique, je deviendrai un expert dans l'utilisation des outils comme le diagramme de Gant, qui selon Le Ninan cité par Le Roux, (2009) est un outil qui permet de mieux gérer la planification d'une action pour arriver au résultat voulu en un minimum de temps et sans commettre d'erreur,

l'outil du principe PDCA de la roue de Deming (Plan-Do-Act-Check) et aussi des questionnaires d'analyse des besoins.

4.4.4. La capacité d'intégrer des outils de TICE dans des activités d'apprentissage de FLE

L'objectif principal de mon travail de recherche était de mettre en place un dispositif d'apprentissage qui favorise l'intégration et l'utilisation de TICE dans le cadre d'un cours de français des affaires. Je suis ravi d'avoir réussi à proposer un curriculum et des fiches pédagogiques à partir desquelles les apprenants vont travailler au laboratoire de langue en utilisant les TICE dans la prolongation des objectifs traités dans le cours de langue. Pour atteindre cet objectif, j'ai réussi à acquérir autant de connaissances liées à ce domaine et à apprendre comment fonctionnent ces outils. Avec ces nouvelles compétences, j'ai réussi à choisir l'outil le plus approprié pour chaque activité que j'ai proposée pour chaque séance au laboratoire de langue.

4.5. L'évaluation du produit réalisé

A l'heure actuelle le curriculum et les activités que j'ai proposés n'ont pas encore été mis en œuvre pour les séances au laboratoire de langue. L'évaluation n'est donc pas véritablement possible car c'est surtout à travers leur exploitation qu'ils seront évalués. Cependant, comme pendant sa conception, il est possible d'en faire une évaluation grâce aux critères de qualité à prendre en compte pour vérifier leur qualité.

4.5.1. La pertinence du produit

Ce projet répond à la nécessité de l'amélioration de l'environnement d'apprentissage et d'intégration des outils TICE pendant les cours qui ont lieu dans le laboratoire comme, demandé par les étudiants dans les questionnaires d'analyse de besoins qui leur ont été distribués. Tous les efforts pour adhérer au programme élaboré pour les cours de langue, qui contient l'ensemble des objectifs, et aussi l'utilisation du manuel comme référence ont été maintenus. Je suis sûr qu'avec la surveillance de mes superviseurs les objectifs, les contenus, les supports et les activités ont été adaptés aux besoins des apprenants.

4.5.2. L'efficacité et l'efficience du produit

Je suis sûr qu'avec la surveillance de mes superviseurs les objectifs, les contenus, les supports et les activités permettront aux apprenants d'acquérir les compétences visées et que les fiches pédagogiques expliquent clairement ce qui doit être fait et comment les outils des TICE devraient être utilisés.

J'ai également eu la chance d'essayer certains des outils dans le laboratoire de langue et tout fonctionne bien. Toutefois, il sera nécessaire d'orienter les enseignants et les apprenants sur la façon dont fonctionnent ces outils au cas où il y aurait certains qui ne les ont jamais utilisés.

Ce produit devrait garantir une meilleure qualité des séances au laboratoire de langue même si la véritable validation du produit interviendra seulement après sa mise en œuvre.

4.5.3. La cohérence du produit

Mon produit a du être fondé sur les objectifs fixés dans le cours de langue. Je devais constamment vérifier s'il y avait un lien entre les supports choisis et les activités réalisés et si les outils proposés aident à la réalisation des objectifs fixés. La vérification constante de cette liaison m'a aidée à être sûr que les éléments qui composent mon produit sont cohérents.

4.6. Conclusion

Ce chapitre a révélé tous les côtés négatifs et positifs du processus que j'ai vécu dans le but de réaliser mon travail de recherche. J'ai présenté la synthèse des principales étapes que j'ai traversées dans ma recherche, j'ai expliqué les difficultés que j'ai rencontrées et comment j'ai réussi à les résoudre, j'ai révélé les compétences principales que j'ai acquises et j'ai fait référence à l'évaluation de ce produit. Le chapitre suivant propose la conclusion de mon travail.

CHAPITRE 5 : CONCLUSION

5.1. Synthèse

Tout au long de ce travail de recherche, j'ai tenté de démontrer comment l'intégration des outils TICE peut être un avantage énorme dans l'amélioration de l'enseignement du français comme langue étrangère. Comme je l'ai déjà signalé, mon objectif dans ce travail de recherche était de proposer un curriculum avec des fiches pédagogiques à partir desquelles les apprenants vont travailler au laboratoire de langue en utilisant des TICE dans la prolongation des objectifs traités dans le cours de langue. Cette recherche a été divisée dans cinq chapitres et chaque chapitre a contribué à la réalisation de l'objectif principal de la recherche.

D'abord, le premier chapitre de ce travail de recherche a présenté le sujet, l'objectif, le contexte de la recherche.

Le deuxième chapitre a commencé par une définition des TICE et puis il a traité l'intégration des TICE dans l'enseignement/apprentissage. Il a également discuté des changements qui viennent avec l'intégration de ces outils. Ensuite, le chapitre a retracé l'histoire de l'utilisation des TICE dans le domaine de l'éducation, son lien avec les méthodologies d'enseignement et les approches qui prennent en charge l'enseignement de français langue étrangère. Une sous-partie sur la présentation de quelques apports de l'intégration des TICE dans l'enseignement des langues a conclu le chapitre.

Le troisième chapitre a été divisé en deux grandes parties. La première grande partie a présenté le processus de l'élaboration du curriculum et la façon dont les fiches pédagogiques ont été faites. J'ai expliqué ma démarche c'est-à-dire, comment j'ai analysé le contexte de recherche, comment j'ai rédigé le curriculum, et comment j'ai préparé les fiches pédagogiques.

La deuxième grande partie a été dédiée à la présentation du curriculum et des fiches pédagogiques. D'abord, j'ai expliqué le curriculum et comment il serait utilisé. J'ai présenté son contenu qui comprend la finalité, les buts, les objectifs, la méthodologie, le syllabus, la progression, les supports pédagogiques et les activités pédagogiques. Dans la

présentation j'ai donné quelques exemples de chaque composante. J'ai présenté aussi les fiches pédagogiques, c'est-à-dire, les différentes parties des fiches et la façon dont elles doivent être utilisées.

Le bilan a suivi dans le chapitre quatre. C'est un chapitre qui porte sur la présentation de la synthèse des principales étapes dans la réalisation du produit, les difficultés rencontrées, les compétences acquises pendant cette recherche et une évaluation du produit réalisé.

5.2. Perspectives concernant l'utilisation du produit

Pour réaliser les objectifs souhaités, on devrait considérer les suggestions suivantes :

- L'utilisation de ce curriculum et des fiches pédagogiques doit être expliquée en détail au tuteur et aux étudiants concernés.
- Étant donné que les activités seront réalisées individuellement au laboratoire de langue, il est également nécessaire qu'une orientation sur l'utilisation des outils suggérés dans ce curriculum soit faite pour que tout le monde soit conscient de la façon dont ils fonctionnent.
- Il est également souhaitable que le tuteur vérifie l'état des outils à utiliser à l'avance afin de s'assurer que toutes les ressources nécessaires sont disponibles et sont en bon état de fonctionnement. (Microphones, lecteur CD, les casques à écouteurs etc.).

5.3. Pistes de recherches futures

L'utilisation d'outils technologiques dans l'apprentissage des langues continuera à modifier le métier d'enseignant et beaucoup plus de recherches seront effectuées afin d'améliorer l'enseignement et l'apprentissage des langues dans son ensemble.

Dans un document présenté à un séminaire en 2005 aux Etats Unis, un chercheur dans le domaine de l'information et de la technologie, Cuban Larry, a prévu une évolution dans le domaine de l'enseignement assisté par les technologies et il entrevoit trois évolutions possibles dans le domaine qu'il appelle « école et technologie » pour l'année 2020. L'une d'entre elle est le cyber école.

Cuban définit cette école comme une école virtuelle sans enseignants, sans classes surchargées, sans livres, ni cahiers, et sans tests. Les enseignants sont remplacés par des conseillers (coaches) qui n'instruisent pas directement. Les apprenants travaillent à la maison, mais en collaboration avec les autres apprenants. Les apprenants ont accès à des bases de données (textes, images, sons, films) (Cuban, 2001).

Je crois que la notion d'une école virtuelle sans enseignants est un domaine qui doit être étudié afin de savoir si ce type d'apprentissage est réalisable en l'absence d'un enseignant, surtout lorsque l'on prend en considération l'importance et la présence de l'enseignant dans la classe. On se demande, serait-ce le signal de la fin de la profession enseignante ?

University of Cape Town

BIBLIOGRAPHIE

Barthelemy, F., 2007. *Professeur de FLE Historique, Enjeux et Perspectives*. Hachette : Paris.

Basque, J., 2005. *Une réflexion sur les fonctions attribuées au tic en enseignement universitaire*. Disponible sur http://www.ritpu.org/IMG/pdf/ritpu_0201_basque-2.pdf (Réf : 2009, 7 décembre).

Bérard, E., 1991. *L'approche communicative – Théorie et pratiques*. Clé International : Paris.

Bloomfield, A., Tautzin, B. 2001. *Affaires à suivre*. Hachette : Paris.

Bohn, A., 2008. *Évolution historique des configurations didactiques dans l'enseignement de langues étrangères*. Disponible sur <http://fra.1september.ru/article.php?ID=200801310> (Réf : 2009, 7 décembre).

Conseil de l'Europe, 2000. *Cadre européen commun de référence pour les langues, « Apprendre, enseigner, évaluer »* Didier : Paris.

Cristin, R., 2000. *Ingénierie de la formation*. PU Septentrion : Lille.

Cuban, L., 2001. *Oversold and underused: Computers in the classroom*. Harvard University Press: London.

Cuq, J-P., 2003. *Dictionnaire de didactique du FLE*. CLE International : Paris.

Cuq, J-P., Gruca I., 2005. *Cours de didactique du français langue étrangère et seconde*. Presses Universitaires de Grenoble : Grenoble.

Cyr, P., 1998. *Les stratégies d'apprentissage*. Clé International : Paris.

Danilo, M., Tautzin, B. 1990. *Le français de l'entreprise*. CLE International : Paris.

De Champlain et Divay, 2003. *Les TIC en enseignement. Les apports et limites des TIC pour l'enseignement*. Disponible sur :

<http://lesticenenseignement.blogspot.com/2009/10/les-apports-et-les-limites-des-tic-pour.html> (Réf : 2009, 7 décembre).

De Ketele, J-M., 1989. *Guide du formateur*. 2e édition. De Boeck : Bruxelles.

Demaiziere, F., 1986. *Enseignement assisté par ordinateur*. Ophrys : Paris.

Ellis, R. 2003. *Task based language learning and teaching*. Oxford University Press: Oxford.

Everson, V., 2009. *Le programme du cours de Français des Affaires*. Cours de Français sur Objectif Spécifique à l'Université du Cap.

Foucher, A-L., Pothie, M., 2007. « *Aides stratégiques dans un environnement d'apprentissage en FLE* », Alsic, Vol.10, no 1/2007. Disponible sur : <http://alsic.revues.org/index625.html>. (Réf : 2009, 7 décembre).

Hirschsprung, N., 2005. *Apprendre et enseigner avec le multimédia* Hachette : Paris.

Joumu, A., 2003. *Les TICE dans la formation à l'UFM de Franche Comté*. Disponible sur : http://www.utbm.fr/upload/gestionFichiers/Journu-TiceIufm_989.pdf (Réf : 2009, 7 décembre).

Karsenti, T., 2009. *Intégration pédagogique des TICE : Stratégies d'action et pistes de réflexion*. CRDI : Ottawa.

Le Roux, S. 2009 *Analyse des données et élaboration didactique. Cours de français sur objectifs spécifiques à l'Université du Cap*.

Loechel, L, 2001. « *Les universités virtuelles : ou sommes-nous ?* » OTE, Observatoire des technologies pour l'éducation en Europe. University Press : Oxford.

Mangenot, F. Louveau, E., 2006. *Internet et la classe de langue*. CLE Internationale : Paris.

Marbeau, V. Cénat, M-F., 2001. *Les technologies de l'information et de la communication, leur rôles dans l'acquisition d'une démarche autonome par l'élève*. Disponible sur <http://www.epi.asso.fr/revue/102/ba2p065.htm> (Réf : 2009, 7 décembre).

Mergel, B., 1998. *Instructional design and learning theory*. University of Saskatchewan: Saskatoon.

Naymark, J., 1999. *Guide du multimédia en formation ; bilan critique et prospectif*, Retz : Paris.

Nunam, D. 1989. *Designing tasks for the communicative classroom*. University Press : Cambridge.

Olivier, B. 2000. *Internet, multimédia ; ça change quoi dans la réalité ?* ONRP : Paris.

Overmann, T., 2007. *Autonomie*. Disponible sur : <http://www.deadfeed.org/~overmann/glossaire/autonomie.html> (Réf : 2009, 7 décembre).

Parpette, C. Mangiante, J-M., 2004. *Le français sur objectifs spécifiques*. Hachette : Paris.

Penfornis, J-L., 2002. *Français.com*. CLE international : Paris.

Penfornis, J-L., 2002. *Affaires.com Méthode de français des affaires*. CLE International : Paris.

Penfornis, J-L., 2004. *Vocabulaire progressif du français des affaires*. CLE international : Paris.

Puren, C., 1998 *Histoire des méthodologies de l'enseignement des langues*. CLE International : Paris.

Robert, J-P., 2008. *Dictionnaire pratique de didactique du FLE. L'essentiel français*. Editions Ophrys : Paris.

Rossi, M. 2002. « Enseignement à distance et enjeux professionnels » *Le Français dans le monde*. No 335. Paris : CLE Internationale : Paris.

Soubrié, T. 2005 « *Le présentiel allégé à l'université pour les grands groupes : un dispositif au service de l'autonomisation des apprenants* » Actes du colloque SIF 2005,12-13 Paris : Disponible sur : <http://w3.u-grenoble3.fr/lidilem/labo/file/SIFO5.pdf> (Réf : 2009, 7 décembre).

Soubrié, T., 2006. « *La difficile articulation du présentiel et de la distance dans le cadre d'un cours hybride en master* ». Paris : 2006. Disponible sur : <http://alsi.revues.org/index385.html>. (Réf : 2009, 7 décembre).

TACT. 2007. « *L'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) à l'apprentissage des élèves du primaire et du secondaire*.
Revue documentaire TACT. 2007. Article disponible sur : http://www.tact.fse.ulaval.ca/fr/html/apport_court.html (Réf : 2009, 7 décembre 2009).

Tagliante, C. 2006. *La classe de langue*. CLE International: Paris.

Tauzin, B., Dubois, A-L. (2006). *Objectif Express*. CLE International: Paris.

Warshauer, M., Hearley, D., 1998. *Computers and language learning: An overview*. Language teaching. University of Hawaii: USA.

Wolton, D., 1999. *Internet et après? Une théorie critique des nouveaux medias*. Flammarion : Paris. Article disponible sur : www.txtnet.com/ote/loechel.htm. (Réf : 2009, 7 décembre).

Les sites Internet consultés

Le site EduFLE, disponible sur : www.eduFLE.net (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Français dans le monde : <http://www.fdlm.org/> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site de Franc-parler : <http://www.francparler.org> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site de la médiathèque du Centre de linguistique appliqué de Besançon :
<http://mediacla.univ-fcomte.fr> (Réf : 2009, 8 décembre).

L'association des professeurs de langues vivantes : <http://www.aplv-languesmodernes.org>
(Réf : 2009, décembre).

Le point du FLE : www.lepointdufle.net (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Compétice :
<http://www.educnet.education.fr/bd/competice/superieur/competice/guide/projet/etape2.php>
(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site d'information de Thierry Lebeau, rubrique FOS :
<http://pagesperso-orange.fr/fle-sitographie> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site la mutuelle étudiante-SMENO :
<http://www.smeno.com/etudiants/actualites/guide-de-l-etudiant/detail-a-la-une/article/ouvrir-un-compte-en-banque.html> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Php.fr : <http://www.reajc.be/fr/spip.php?article42> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Edition Melonic. com: <http://www.editionsmelonic.com/Lettre/reclamation.htm>
(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Vie-publique.fr :

<http://www.vie-publique.fr/decouvertrepubliques/approfondissements/etat-financement-protection-sociale.html> - institutions/finances- (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site du français des affaires et des professions de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris : www.fda.ccip.fr (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site demain TV :

<http://www.demain.fr/entreprendre/initiatives/details-initiatives/annonce-initiative/portrait-de-mickael-russo-createur-dentreprise/> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Accor : <http://www.accor.com/> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Orange : www.orange.com (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Renault : www.renault.com (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Total : <http://www.total.com/> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Smeno.com :

<http://www.smeno.com/etudiants/actualites/guide-de-l-etudiant/detail-a-la-une/article/ouvrir-un-compte-en-banque.html> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Vie Publique :

<http://www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/finances-publiques/approfondissements/etat-financement-protection-sociale.html>
(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site : La lettre.com :

<http://www.la-lettre.com/index.php/2008/01/06/408-demande-de-credit-pour-creation-de-societe> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Commentfaiton.com :

<http://www.commentfaiton.com/fiche/voir/21713/comment-ecrire-efficacement-un-email-professionnel> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Web consulting.fr : <http://www.web-consulting.fr/aide.htm>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site wonvention-collective.fr :

<http://www.convention-collective.fr/modele-lettre/?modele=110>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site business PME »

<http://www.businesspme.com/articles/commercial/39/devenir-un-bon-manager.html>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site français facile.com :

<http://www.francaisfacile.com/exercices/exercice-francais-2/exercice-francais-35425.php>(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site Wheb.ac-reims.fr :

<http://wheb.ac-reims.fr/ia51directeurs/spip.php?article118&lang=fr>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site lexinter.net : http://www.lexinter.net/JF/motif_du_licenciement.htm

(Réf : 2009, 8 décembre 2009).

Le site linternaute.com :

<http://www.linternaute.com/pratique/vos-droits/emploi/contrats/328/l-exercice-du-droit-de-greve.html> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site yopcity : http://www.yopcity.name/education/support_cours/FCM008.pdf

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site xtec.cat : http://www.xtec.cat/~%20sgirona/le/cause_consequence.htm

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site youtube.com : <http://www.youtube.com/watch?v=Qo1UGYescOs>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site proactech.net : <http://proactech.net/site/EspaceDemo/vente/conclusion.htm>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site cofop.fr :

http://www.cofop.fr/en_pratique/lettre_motivation/expressions_introduction/

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site commentcamarche.net :

<http://www.commentcamarche.net/faq/sujet-9668-les-paiements-en-ligne>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site bloc.com :

<http://www.bloc.com/modele-lettre/commerce/commande/accuse-de-reception-de-commande.html>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site maildesigner.com : <http://www.maildesigner.com/ton-lettre.htm>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site mensuelautomobile.com : <http://www.mensuelautomobile.com/reportages/43.html>

(Réf : 2009, 8 décembre).

Le site dossierfamilial.com : (Réf : 2009, 8 décembre).

<http://www.dossierfamilial.com/lettres-types/argent/impot--lettre-de-demande-de-delai-de-paiement,765> (Réf : 2009, 8 décembre).

Le site indexmundi.com : <http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?c=sf&v=67&l=fr>

(Réf : 2009, 8 décembre).

ANNEXES

University of Cape Town

Annexe 1: Le programme du cours de français des affaires.

Master FLE – français sur objectifs spécifiques

le mercredi 15 avril 10h00-11h30

Analyse de l'offre : SLL3066H – français des affaires

1. Statut du cours

- Un 'demi-cours' (H) de 3^e année sur 2 semestres
- Pour que « Business French » constitue une matière principale (« Major »), l'étudiant doit aussi être reçu au SLL3067H (cours de langue, tronc commun avec la filière littéraire)

2. Emergence de la demande

- ?
- Effectifs et taux de réussite depuis 2002 :

Tableau 1

Effectifs : étudiants inscrits en français des affaires 2002-2009

	2002	2003	2004*	2005	2006	2007	2008	2009
Français des affaires	3	14	12	13	20	20	20	20
Français Langue et littérature	16	14	19	13	26	21	06	08

Tableau 2

% d'étudiants reçus en français des affaires 2001-2008

REUSSITE:

2002	2003	2004*	2005	2006	2007	2008
100	95.7	95	100	97.2	100	100

* le contrôle continu est adopté

- Attentes et motivations des apprenants (bilan des questionnaires 2009)

3. Public

Se compose majoritairement d'étudiants inscrits en lettres + des étudiants inscrits dans la Faculté de commerce.

Sont admissibles les étudiants ayant réussi au SLL2060F + SLL2061S OU au B1 du DELF OU son équivalence après consultation avec la responsable du cours et le chef de la section de français.

4. Structure du cours

- 2 x cours par semaine à raison de 45 minutes par cours sur toute l'année universitaire (25 semaines)
- 1 cours de conversation par semaine à raison de 45 minutes par cours sur toute l'année universitaire (25 semaines)
- 1 séance au laboratoire de langues ou de travail à distance à raison de 45 minutes par séance sur toute l'année universitaire (25 semaines)

5. Niveau visé, objectifs et contenus

Extrait du document qui est distribué aux étudiants en début de parcours :

Le cours est destiné à tous ceux qui auront à communiquer dans le monde des affaires avec des francophones. Il s'adresse à des apprenants de niveau avancé, ayant atteint le niveau B1 du Cadre commun de référence défini par le Conseil d'Europe. Ce cours vous prépare d'ailleurs au DFA 1 (diplôme de français des affaires, niveau 1) de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP). L'ensemble des activités peut également vous servir à la préparation du DFA 2 (diplôme de français des affaires, niveau 2).

Contenus :

Le cours met en avant les actes de communication, sans toutefois négliger les contenus linguistiques.

Contenus communicatifs

Le cours est thématique. Il regroupe et permet d'acquérir les savoirs et savoir-faire essentiels pour obtenir une compétence de communication dans les affaires.

Il traite des principaux aspects de la communication professionnelle :

- la communication orale : accueillir, mener un entretien de vente, engager une conversation téléphonique, animer une réunion, etc.
- la communication écrite : prendre des notes, remplir des formulaires, rédiger des lettres commerciales, des courriers électroniques (e-mail), des comptes rendus, des rapports, etc.

Les thèmes abordés au travers de ces situations de communication couvrent l'ensemble du monde des affaires :

- l'environnement socio-économique de l'entreprise : croissance, emploi, échanges extérieurs, etc.
- l'organisation, le fonctionnement de la gestion de l'entreprise : management, personnel, communication interne, culture d'entreprise, sociétés commerciales, contrat de travail, comptabilité, financement, etc.
- le marché de l'entreprise : étude de marché, lancement d'un produit, communication, distribution, force de vente, etc.
- les partenaires de l'entreprise : clients et fournisseurs (offre, commande, livraison, facturation, réclamation, etc.), transporteurs, banques (compte bancaire, crédit, etc.), assurances, Etat, etc.

Contenus linguistiques

Puisqu'on reconnaît surtout le langage des affaires aux mots qu'il utilise, le cours aborde dans un langage simple les termes les plus courants du monde des affaires.

Prise en compte des 5 aptitudes

Les 5 aptitudes (compréhension écrite, compréhension orale, expression écrite, expression orale, interaction) sont prises en compte. Il vous sera souvent demandé de mettre simultanément en jeu plusieurs aptitudes.

L'écrit est un support de travail et de mémorisation.

Apprentissage fondé sur des tâches

Chaque activité que vous ferez, sera constituée par une tâche à accomplir, un problème à résoudre.

Programme détaillé du 1^{er} semestre :

Ce programme peut être modifié en fonction du rythme de travail qui s'instaure ; dans tout apprentissage – enseignement efficace, il faut garder une certaine souplesse.

Semaine 1 :

- distinguer différents types de travailleurs
- décrire une journée de travail
- identifier et classer les entreprises

Semaine 2 :

- identifier et classer les entreprises (suite)
- découvrir les services bancaires,
- lire / mettre en page une lettre commerciale

Semaine 3 :

- identifier les revenus des ménages
- examiner les droits du consommateur
- écrire une lettre de réclamation
- identifier le rôle de l'Etat, caractériser l'impôt, participer à un forum Internet
- **Devoir 1 (rédaction d'une lettre, 20 points, date limite le 10 mars)**

Semaine 4 :

- identifier le rôle de l'Etat, caractériser l'impôt, participer à un forum Internet (suite)
- **Bilan de compétences 1 (lire, écouter, écrire, parler)**

Semaine 5 :

- faire le portrait du créateur d'entreprise / décrire le parcours d'un créateur
- analyser les moyens de financement
- demander de l'argent à quelqu'un
- **Devoir 2 (message sur un forum, 20 points, date limite le 19 mars)**

Semaine 6 :

- analyser les moyens de financement
- demander de l'argent à quelqu'un (suite)
- louer un local à usage professionnel
- écrire efficacement

Semaine 7 :

- découvrir / comparer les sociétés commerciales
- choisir la plus adéquate
- **Devoir 3 (rédaction d'un e-mail, 20 points, date limite le 02 avril)**

Congé de Pâques

Semaine 8 :

- découvrir les formalités de création d'une entreprise
- vérifier le contenu d'un e-mail
- **Bilan de compétences 2 (lire, écouter, écrire, parler)**

Semaine 9 :

- analyser un contrat de travail / une lettre d'engagement

Semaine 10 :

- consulter une offre d'emploi
- dresser le profil d'un manager
- rédiger un e-mail à l'attention de ses collaborateurs
- analyser / comparer différentes méthodes d'organisation et cultures d'entreprise

Semaine 11 :

- analyser / comparer différentes méthodes d'organisation et cultures d'entreprise (suite)
- préparer / assister à / animer une réunion
- rédiger un compte rendu de réunion
- **Devoir 4 (rédaction d'un article, 20 points, date limite le 08 mai)**

Semaine 12 :

- examiner / apprécier les motifs de licenciement
- analyser le droit de grève
- **Bilan de compétences (lire, écrire, parler)**
- **Devoir 5 (rédaction du compte rendu d'une réunion de comité, 20 points, date limite le 14 mai)**

Semaine 13 :

- **Le 19 mai : contrôle de compréhension écrite et orale, et de production écrite (100 points)**

Congé d'hiver

Programme détaillé du 2e semestre :

Ce programme peut être modifié en fonction du rythme de travail qui s'instaure ; dans tout apprentissage – enseignement efficace, il faut garder une certaine souplesse. Pour chaque devoir, la date limite sera précisée ultérieurement.

Semaine 14 :

- réaliser un questionnaire d'enquête de marché, formuler les questions
- positionner un produit, faire des choix : prix, marque, conditionnement
- rédiger un rapport

Semaine 15 :

- analyser les formes de distribution / méthodes de vente
- rédiger un compte rendu (Devoir 1 : rédaction d'un compte rendu, 20 points)
- analyser différents moyens de communication
- concevoir un message publicitaire (Devoir 2 : conception d'un message publicitaire, 20 points)

Semaine 16 :

- examiner le rôle du vendeur et les techniques de vente
- mener un entretien de vente
- **Bilan de compétences** (lire, écrire, parler)

Semaine 17 :

- identifier les partenaires de l'entreprise
- demander / envoyer un formulaire (par lettre)
- fixer un rendez-vous (par e-mail)
- comparer différents moyens de passer commande
- examiner un accusé de réception de commande

Semaine 18 :

- formuler une réclamation (par lettre / téléphone / e-mail), organiser son écrit (Devoir 3 : formulation d'une réclamation par écrit, 20 points)
- traiter les réclamations
- demander un délai de paiement (par écrit, au téléphone)
- répondre à une demande de délai de paiement

Semaine 19 :

- s'informer sur les conditions du contrat d'assurance
- écrire / répondre à une lettre de déclaration de sinistre (Devoir 4 : réponse à une déclaration de sinistre, 20 points)
- **Bilan de compétences** (lire, écrire, parler)

Semaine 20 :

- définir un secteur
- analyser l'évolution d'un secteur
- rédiger un rapport (Devoir 5 : rédaction d'un rapport, 20 points)
- présenter / analyser les résultats de l'entreprise

Semaine 21 :

- présenter / analyser les cours de la bourse
- lire/ établir un compte de résultat et un bilan d'entreprise

Semaine 22 :

- comprendre le rôle de la comptabilité
- analyser / comparer / expliquer les principales données chiffrées d'une ville, d'un pays

Semaine 23 :

- analyser / comparer / expliquer les principales données chiffrées d'une ville, d'un pays (suite)

- établir les balances du commerce extérieur

Semaine 24 :

- distinguer / comparer libre-échange et protectionnisme
- **Bilan de compétences** (lire, écrire, parler)

Semaine 25 : **Contrôle de compréhension écrite et orale, et de production écrite (100 points)**

Evaluation :

L'évaluation du travail du 1^{er} semestre compte pour 40% de la note finale.

Le travail du 2^e semestre compte également pour 40% de la note finale.

L'épreuve orale de fin d'année (30 minutes) compte pour 20% de la note finale.

L'épreuve orale comporte 2 parties :

- la vente d'un produit de votre choix (15 minutes, fruit d'un travail d'auto apprentissage, support de base Cédérom *Négosphère*, 20 unités)
- le résumé en français d'un article de presse rédigé en anglais touchant au monde des affaires, avec éventuel commentaire de graphiques (10 minutes, 30 minutes de préparation)

L'évaluation du travail du 1^{er} semestre se fait au travers le contrôle continu comme suit :

- Vous devez impérativement assister à au moins 80% des cours magistraux, des cours de conversation et des séances de laboratoire pour avoir votre *Duly Performed Certificate*.
- Production écrite (5 devoirs : 5 x 20 points) = 100 points
- 2 exercices de compréhension orale = 33 points
- Production orale (cours de conversation, séances de laboratoire de langues : présence, participation, prestation) = 67 points
- Contrôle (comp. et production écrites, comp. orale) = 100 points

L'évaluation du travail du 2^e semestre se fait au travers le contrôle continu comme suit :

- Vous devez impérativement assister à au moins 80% des cours magistraux, des cours de conversation et des séances de laboratoire pour avoir votre *Duly Performed Certificate*.
- Production écrite (5 devoirs : 5 x 20 points) = 100 points
- 2 exercices de compréhension orale = 33 points
- Production orale (cours de conversation, séances de laboratoire de langues : présence, participation, prestation) = 67 points
- Contrôle (comp. et production écrites, comp. orale) = 100 points

Supports :

Affaires.com niveau avancé, J.-L. Penfornis, CLE International, Paris, 2003 (manuel + CD audio)

Cédérom *Négosphère*

Articles extraits de la presse française et sud-africaine

▲ Ressources Internet

Annexe 2a: Le curriculum pour les séances au laboratoire de langue. Semestre 1

La Clé S. signifie Semaine

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.1	Distinguer les différents types des travailleurs	Le personnel est classé selon leur catégorie.	Le verbe être au présent,	La population active : Le personnel. Les salariés. Les ouvriers, Les employés, Les cadres. Les travailleurs Indépendants.	Source : Un tableau avec une liste de travailleurs dans l'outil « Test & Quizzes »	Fiche pédagogique 1. 1. Introduction aux séances au laboratoire de langue. 2. Les apprenants classifient le personnel selon leur catégorie. Ils utilisent l'outil « Tests & Quizzes ».

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.2	Décrire une journée de travail.	<p>Je me lève à 6h 30. Je prends un bon petit déjeuner. Je me rends au métro et j'arrive à mon travail à 9 heures. Je déjeune dans un restaurant avec des collègues. Je suis de retour vers 19 heures et quelquefois plus tard.</p>	<p>L'interrogation directe. Les verbes Pronominaux au Présent. Les prépositions « à » et « de ». L'expression de l'heure.</p>	<p>Les jours. Les horaires. Les moyens de transport. Les tâches quotidiennes au travail.</p>	<p>Sources : Un document audio dans lequel Denise Lopez Présente ses Habitudes de travail. CD audio de la méthode Affaires a Suivre par Bloomfield, A et Tausin, E.,(2001) piste : 3.4</p>	<p>Fiche pédagogique 2. Les apprenants écoutent l'enregistrement de Denise Lopez. Ils préparent un résumé de cet enregistrement et ils présentent oralement la journée de Denise Lopez sur l'outil « Audacity ».</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.2.	Identifier et classer les entreprises.	<p>Qu'est-ce une entreprise ? Il existe une multitude d'entreprises.</p> <p>L'entreprise produit de biens matériels. Le but de l'entreprise est de faire du profit.</p> <p>L'entreprise transforme... Elle produit... Elle achète... Elle vend... Elle emploie...</p>	<p>L'article indéfini. L'expression de la Quantité « de » et « des ». La préposition « de ».</p>	<p>Les différents secteurs : Agroalimentaire, banques, assurances, énergie, équipement automobile, informatique, télécommunication, hôtellerie, restauration, transport.</p> <p>Les fonctions de Chaque secteur. Les caractéristiques de chaque entreprise.</p>	<p>Source : Sites des Entreprises. Accor : http://www.accor.com/ Orange : www.orange.com Renault : www.renault.com Total : http://www.total.com/</p>	<p>Fiche pédagogique 3.</p> <p>Les apprenants choisissent une entreprise. Ils étudient le site de l'entreprise. Ils remplissent une fiche d'identité de l'entreprise et ils présentent l'entreprise oralement sur l'outil « Audacity »</p>

	Objectif.	Syllabus.		Supports.	Activités	
		Énoncé.	Grammaire.			Lexique.
S.2.	Rédiger une lettre professionnelle.	<p>Madame, Monsieur, je voudrais prendre rendez-vous avec un conseiller clientèle.</p> <p>Je viens d'arriver en France et je souhaiterais ouvrir un compte.</p> <p>Je vous prie de recevoir, Monsieur/Madame, mes meilleures salutations.</p> <p>Meilleures salutations.</p>	<p>Les pronoms compléments ; « le » « la » et « lui ».</p>	<p>Les expressions de la correspondance professionnelle.</p>	<p>Source :</p> <p>un document audio ou une cliente téléphone la banque pour se renseigner.</p> <p>« Je voudrais ouvrir un compte » CD audio de la méthode Objectif Express 1 par Tauzin, B. et Buboïs, A-L., (2006). Piste : 44.</p>	<p>Fiche pédagogique 4.</p> <p>Les apprenants écoutent l'enregistrement. Ils prennent la place de la cliente et ils écrivent une lettre pour prendre rendez-vous avec le conseiller clientèle.</p>

	Objectif.	Syllabus.		. Supports.	Activités	
		Enoncé.	Grammaire.			Lexique.
S.3	Identifier les revenus des ménages.	<p>Mon salaire mensuel s'élève à 3 000 euros.</p> <p>Nous consommons...</p> <p>Son locataire lui verse un loyer mensuel de 500euros, elle paye 660 euros d'impôt sur le revenu.</p> <p>Elle reçoit 160 euros d'allocations familiales.</p> <p>Nous consommons de plus en plus.</p>	<p>Les pronoms relatifs « qui », « que », « dont », « où », et « quoi ».</p>	<p>Les revenus du travail'</p> <p>Les revenus du capital.</p> <p>Les revenus sociaux ou de transfert.</p>	<p>Source :</p> <p>Une activité sur les pronoms Relatifs dans l'outil « Test & Quizzes ».</p>	<p>Fiche Pédagogique 5.</p> <p>Les apprenants font une activité sur les pronoms relatifs. Ils font l'activité disponible sur l'outil «Test & Quizzes ».</p>

Objectif.		Syllabus.			Supports.	Activités.
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.3.	Ecrire une lettre de réclamation.	<p>Dans votre annonce publicitaire... D'après la loi. je vous demande, j'espère que ma réclamation sera acceptée, en vertu de l'article 1234 du code civil,</p> <p>L'introduction. Madame, Monsieur, Je fais suite à notre entretien téléphonique du 3 mars... .Je bien reçu votre lettre du 3 mars...</p> <p>La conclusion. Je vous prie de recevoir, Monsieur/Madame, mes meilleures salutations. Meilleures salutations. Merci par avance.</p>	<p>Les pronoms relatifs ; « qui », « que », « dont », « où », « quoi ».</p> <p>Les mots de liaison «or », «mais», « donc », « en conséquence », «sinon ».</p> <p>Le conditionnel de politesse'</p> <p>Grammaires de texte : L'expéditeur, la destinataire, les références, la date, l'objet, les pièces jointes, le titre de civilité, les paragraphes, la signature</p> <p>Le corps de la lettre : L'introduction, le développement La conclusion et la formule de salutations</p>	<p>Les expressions de la correspondance professionnelle.</p>	<p>Source : Informations sur le site Php.fr : les droits du consommateur. Charte Mondiale. http://www.reajc.be/fr/spip.php?article42</p> <p>un model d'une lettre commerciale. Disponible sur le site : http://www.editionsmelonic.com/Lettre/reclamation.htm</p>	<p>Fiche pédagogique 6.</p> <p>Avec un aide de la lettre sur le site, les apprenants rédigent une lettre de réclamation contre un service chez Vodacom. (S.A.).</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.4	Identifier le rôle et le financement de l'Etat.	Il rend des services publics à la collectivité dans des nombreux domaines. Il redistribue les revenus. Il prélève aux actifs pour donner aux chômeurs et aux retraités. Il gagne l'argent grâce aux impôts.	La forme passive.	Les revenus, Les types d'impôt. Les services publics. Les actifs. Les chômeurs. Les retraites. Les impôts. Le déficit public. Le rôle d'arbitre,	<p>Source : Le rôle de l'Etat. L'Etat et le financement de la protection social http://www.vie-publique.fr/decouvertes/publicques/approfondissements/etat-financement-protection-sociale.html - institutions/finances-</p>	<p>Fiche pédagogique 7. Les apprenants consultent le site pour plus d'information sur le rôle de l'Etat. Ils lisent l'article « L'Etat et le financement de la protection social ».</p> <p>Les apprenants participent à un débat dont le sujet est <i>L'État ne tient aucun compte de chômeurs et de retraités</i> sur l'outil « Forum »</p>

	Objectif.	Syllabus.		Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.		
S.5.	Faire le portrait du créateur d'entreprise. Décrire le parcours d'un créateur.	Sébastien Passey a fait ce que beaucoup rêve de faire. Il a créé une entreprise. Il a travaillé pendant dix ans dans une entreprise avant de démissionner. A 25 ans, il a décidé de quitter son emploi. Il voulait être son propre patron. Il dit qu'il faut être créatif, Passionné et persévérant pour réaliser un objectif.	Le passé composé et l'imparfait.	Le profil, être créatif, être passionné, persévérant, avoir des relations, être diplômé, le parcours d'un créateur d'une entreprise.	<p>Source : Un Clip vidéo sur un entretien entre Michael et Jérôme Joinet sur le site demain. TV. http://www.demain.fr/entreprendre/initiatives/detail-s-initiatives/annonce-initiative/portrait-de-michael-russo-createur-dentreprise/</p> <p>Fiche pédagogique 8. 1. Chaque apprenant regarde et écoute la discussion entre Michael et Jérôme Joinet sur le site de DemainTV. Ils répondent à des questions sur l'outil « Test & Quizzes » Les apprenants présentent à l'écrit le Parcours du Michael Russo et ils attachent ce travail à un e-mail au tuteur ou à la tutrice.</p>

	Objectif.	Syllabus.		Supports.	Activités.	
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.6.	Analyser les moyens de financement d'une entreprise.	Pour trouver de l'argent les créateurs d'entreprise peuvent emprunter des capitaux. Qu'est-ce qui s'appelle le capital social, les capitaux empruntés et l'autofinancement ? Les personnes qui font un apport des capitaux à une société sont des associés.	Les articles définis, indéfinis, partitifs.	Emprunter, Investir un bien immobilier, du matériel. Les besoins des financements. Les sources de financement. Les capitaux externes. L'autofinancement. Les emprunts.	<p>Source :</p> <p>Le financement de l'entreprise</p> <p>.L'article : « comment une entreprise est financée »</p> <p>http://www.fda.cip.fr/documents/melopee/fda/01financement.pdf</p>	<p>Fiche pédagogique 9.</p> <p>Les apprenants lisent l'article proposé.</p> <p>Ils rédigent un article pour donner les nouveaux entrepreneurs des informations sur le financement de leurs entreprises.</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.6.	Demander de l'argent à quelqu'un.	Est-ce que tu pourrais me prêter 8 000euros ? Je te rembourse dans six mois.	Les articles définis, indéfinis, Partitifs. Le conditionnel de politesse,	Emprunter, prêter, rembourser.	Un model d'une lettre pour emprunter un crédit. http://www.la-lettre.com/index.php/2008/01/06/408-demande-de-credit-pour-creation-de-societe	Fiche pédagogique 10. Chaque apprenant écrit une lettre à Michael Russo qui est le chef d'une société qui prêt de fonds aux jeunes entrepreneurs. L'objectif est de demander d'obtenir un crédit pour la création d'une entreprise.

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.7.	Ecrire efficacement.	Employer des mots courants. Faire de phrases courtes. Utiliser des structures simples.	Les indicateurs de temps.	Les expressions de la correspondance professionnelle.	Source : Un document audio dans lequel Un client cherche un bureau à louer. Un CD audio de la méthode Affaires à Suivre par Bloomfield, A et Tausin, E., (2001) piste : 3, b.	Fiche pédagogique 11. Les apprenants écoutent l'enregistrement « A la recherche de bureaux » et chaque apprenant écrit un e-mail à son patron.

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.8	Découvrir les formalités de création d'une entreprise.	<p>Brigitte a créé une entreprise avec une associée.</p> <p>Elles ont rédigé les statuts.</p> <p>Elles doivent immatriculer la société au Registre du commerce et des sociétés.</p>	Les verbes au présent.	Les principales formalités de création d'une entreprise en France. Les formalités administratives. Le CFE. Les formalités complémentaires à effectuer en cas de création d'une société.	<p>Source :</p> <p>Un article sur les formalités de création d'une entreprise qui est disponible au site Web consulting.fr : http://www.web-consulting.fr/aide.htm</p>	<p>Fiche pédagogique 12.</p> <p>Les apprenants remettent en ordre les 5 formalités de création d'une entreprise.</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.9	Analyser un contrat de travail/une lettre d'engagement.	<p>Nous avons le plaisir de vous confirmer que vous êtes engagé chez <i>Europost</i>.</p> <p>Vous exercerez la fonction de chef de projet. Votre engagement ne sera définitif qu'à l'issue de la période d'essai qui est de trois mois.</p>	<p>Les pronoms relatifs composés. Le futur simple.</p>	<p>Un contrat de travail. La période d'essai. Les obligations des parties. Les bénéficiaires. La rémunération. La durée légale du travail. La durée du contrat. Les expressions de la correspondance professionnelle.</p>	<p>Source : Un document audio dans lequel Mme. Gregoff et M. Aubourg discute un contrat de travail disponible sur un CD audio de la méthode Affaires à Suivre par Bloomfield, A et Tuzin, E., (2001) piste : 6. « A la direction des ressources humaines ».</p>	<p>Fiche pédagogique 13.</p> <p>Les apprenants écoutent un dialogue entre Mme. Gregoff et M. Aubourg. Ils complètent la lettre de contrat de travail de M. Aubourg.</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.10	Consulter une offre d'un emploi.	<p>A la suite de notre entretien du 3 mars nous avons le plaisir de vous confirmer votre engagement à compte du 1^{er} avril prochain. Votre rémunération annuelle brute s'élève à 48 000 euros.</p> <p>Si ces conditions vous conviennent, vous voudriez bien signer et nous retourner cette lettre.</p>	L'hypothèse.	<p>La lettre d'offre d'un emploi.</p> <p>Les expressions de la correspondance professionnelle.</p>	<p>Source :</p> <p>Modèles de lettres d'offre d'un emploi sur le site :</p> <p>Net pme : http://www.netpme.fr/lettres-personnel/doc_10-lettre--embauche.html</p>	<p>Fiche pédagogique 14</p> <p>Chaque apprenant est un gérant d'une entreprise. Après une entrevue et à partir d'un model, il écrit une lettre de l'offre d'un emploi à Monsieur Kofi Tetegan. Il décrit dans la lettre, le poste et ce que l'entreprise lui offre.</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.10	Dresser le profil d'un manager	<p>Quel est le profil d'un manager ?</p> <p>Je me lève tous les jours à six heures et quart. J'ai souvent des réunions avec les commerciaux. Je finis ma journée vers 7 heures.</p>	L'hypothèse.	Dresser le profil d'un manager, les savoir faire du bon manager. Les expressions des habitudes, les expressions pour dire le moment.	<p>Source :</p> <p>Un article : « Les qualités d'un bon manager ». Il est tiré du site Net.PME : http://www.netpme.fr/metiers/1000-qualites-bon-manager.html</p>	<p>Fiche pédagogique 15.</p> <p>Les apprenants lisent l'article et en s'appuyant sur ce texte. Ils font des contributions sur l'outil « Forum »</p> <p>Le sujet de discussion est : « Qu'est-ce qu'un bon manager ? ».</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.10	Rédiger un e-mail à l'attention de ses collaborateurs.	<p>Je vous demande de...</p> <p>Je vous rappelle que...</p> <p>J'attends un rapport détaillé sur vos activités.</p> <p>C'est avec grand plaisir que je prends mes fonctions comme directrice de marketing.</p>	L'hypothèse.	<p>La formule de politesse,</p> <p>L'expression de la cause, de la conséquence.</p> <p>Le contrat du travail</p>		<p>Fiche pédagogique 16.</p> <p>L'apprenant vient d'être nommé directeur des ressources humaines. Ses collaborateurs ont tendance à arriver au travail en retard. Il écrit un mèl pour se présenter et pour les prévenir des conséquences de ces actes d'inconduite</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.11	Comment animer une réunion.	<p>Je vous présente l'ordre du jour.</p> <p>Quel est votre point de vue ? Qu'est-ce que vous pensez de ma proposition ?</p> <p>Je pense que votre proposition est la meilleure. La proposition de madame Bullock est excellente.</p> <p>Je propose qu'on contacte le technicien.</p>	<p>Les pronoms et les adjectifs indéfinis.</p> <p>Les verbes au présent.</p>	<p>L'ordre du jour, l'objet de la réunion, donner la parole à quelqu'un, respecter l'ordre du jour, résoudre des conflits, faire la synthèse, prévoir un sujet et une date pour la prochaine réunion.</p> <p>Comment s'exprimer pendant une réunion.</p>	<p>Source :</p> <p>L'article « Comment animer une réunion » est disponible sur le site : http://wheb.ac-reims.fr/ia51directeurs/spip.php?article118 et aussi disponible dans la rubrique « Ressources »</p>	<p>Fiche pédagogique 17.</p> <p>Les apprenants lisent l'article « Comment animer une réunion » qui est disponible sur l'outil « Ressources ».</p> <p>Chaque apprenant doit présenter ses contributions sur le titre : « Comment rendre une Réunion de travail efficace »</p> <p>Les contributions individuelles sont enregistrées sur l'outil « Audacity »</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.11	Rédiger un compte rendu de réunion.	<p>Le comité d'entreprise, présidé par... s'est réuni le 10 septembre 2009 dans ses locaux.</p> <p>Monsieur Jones propose qu'on appelle le technicien.</p> <p>Les membres de la réunion retiennent à l'unanimité à la proposition de madame Scotto.</p>	<p>Les pronoms et les adjectifs indéfinis.</p>	<p>L'ordre du jour. La date. Les membres présents. Le sujet de la réunion. Les propositions faites. Les noms d'intervenants. L'essentiel de ce qui a été dit.</p>	<p>Source : L'article « Comment rédiger un compte-rendu de réunion » disponible sur le site berniercyn : http://portfolios.cegep-rimouski.qc.ca/tbur/2009/berniercyn_pf/liens/bureautique/comptere rendu.pdf Un document audio de la Réunion. « un comité de direction en Réunion » tiré d'un CD audio de la méthode Affaires à Suivre par Bloomfield, A et Tauzin, E., (2001) piste : 14.</p>	<p>Fiche pédagogique 18 Les apprenants Les apprenants étudient l'article sur « Comment rédiger un compte-rendu de réunion. » et ils écoutent un enregistrement d'une réunion et ils corrigent le compte rendu de la réunion.</p>

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.12	Examiner/apprécier les motifs de licenciement.	A la suite de notre entretien du 18 avril, je le regret de vous notifier votre licenciement. La présentation de cette lettre recommandée fixe le point du départ de votre délai de préavis d'un mois.	La formation du subjonctif. Grammaire du texte : La lettre professionnelle.	Les expressions de la correspondance professionnelle.	Source : Un article « Les motifs du Licenciement » disponible sur le site : http://www.lexinter.net/JF/motif_du_licenciement.htm Un modèle de la lettre de licenciement disponible sur l'outil « Ressources »	Fiche pédagogique 19 Les apprenants lisent l'article. A partir du modèle proposé, il rédige une lettre de licenciement à un salarié qui est toujours absent au travail.

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.12	Analyser le droit de grève.	<p>Le droit de grève est un fondamental reconnu.</p> <p>Chaque salarié est protégé par la constitution. C'est la cessation totale de travail. Les salariés ont le droit de faire grève. On peut faire grève seul. Pendant la grève, les grévistes ne reçoivent pas de salaire. Après la grève les grévistes retrouvent leur emploi.</p>	<p>La formation du subjonctif.</p> <p>Il faut que, je ne crois pas que +subjonctif.</p>	<p>Le droit de grève, La réglementation du droit de grève.</p> <p>Les conséquences d'une grève.</p> <p>L'obligation de grévistes.</p>	<p>Source :</p> <p>L'exercice du droit de grève sur le site l'internaute pratique.</p> <p>http://www.linternaute.com/pratique/vos-droits/emploi/contrats/328/l-exercice-du-droit-de-greve.html</p>	<p>Fiche pédagogique 20</p> <p>Les apprenants lisent l'article et chacun joue le rôle d'un avocat invité par les salariés d'une entreprise pour expliquer le droit de grève. Les apprenants préparent une présentation sur le droit de grève pour présenter aux salariés et enregistrer cette présentation sur l'outil « Audacity ».</p>

Annexe 2b: Le curriculum pour les séances au laboratoire de langue. Semestre 2

La Clé : S. signifie Semaine

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.1	Réaliser un questionnaire d'enquête de marché et formuler les questions.	Utilisez-vous des produits de beauté? Où achetez-vous des produits de beauté ? Quelle est votre profession? Quel est votre âge ? Quelle est votre situation professionnelle ?	La place des pronoms compléments.	Un questionnaire d'enquête. L'introduction. L'échantillonnage Le questionnaire. L'analyse des informations.	Source : Guide pour réaliser un questionnaire d'enquête de marché tiré du site : http://www.yopcity.name/education/support_cours/FCM008.pdf	Fiche pédagogique 1. Les apprenants consultent le questionnaire et rédigent un questionnaire pour leur entreprise qui veut lancer un nouveau produit sur le marché sud africain.

	Objectif.	Syllabus.			Supports.	Activités.
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.1	Positionner un produit, faire des choix : prix, marque, conditionnement.	<p>Qu'est-ce que c'est un produit ?</p> <p>Pourquoi est-ce que les ventes sont si faibles ? c'est le conditionnement, c'est un produit bas de gammes. Que peut-on faire pour augmenter les ventes ?</p>	<p>La comparaison aussi, moins, plus, de, que.</p>	<p>L'emballage. Le logo. Le revenu.</p> <p>La catégorie sociale, Les critères de Positionnement.</p> <p>Les éléments de conditionnement.</p> <p>Les 4 Ps. Le produit, la promotion, la Place et la distribution.</p>	<p>Source :</p> <p>L'article : « Le Marketing Mix », tiré du site : http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/marketing_mix.pdf</p>	<p>Fiche pédagogique 2</p> <p>Les apprenants lisent l'article et participent à une discussion dont le sujet est: « Comment positionner un Produit sur le marché ».</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.1	Rédiger un rapport.	<p>Les ventes sont décevantes. A mon avis il y a plusieurs raisons. Le problème ce que c'est trop bon marche. Que peut-on faire pour augmenter les ventes.</p>	<p>La comparaison « aussi », « moins », « plus », « de », « que ».</p>	<p>Formule d'excuses et des regrets.</p> <p>Les expressions de la cause :</p> <p>Parce que, comme en effet, à cause de en raison de, car, à force de, faute de.</p> <p>Les expressions de la conséquence.</p> <p>C'est pourquoi. c'est pour cela que, c'est la raison pour laquelle, par conséquence,</p>	<p>Source :</p> <p>Le document « Les expressions de la cause et de la conséquence » tiré du site : http://www.xtec.cat/~%20sgirona/fle/cause_consequence.htm</p>	<p>Fiche pédagogique 3</p> <p>Chaque apprenant est un agent commercial qui doit expliquer pourquoi les ventes de ses produits (Les glaces) sont mauvaises. En construisant des phrases qui expriment la cause et la conséquence.</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.2	Analyser les formes de distribution/méthodes de vente/	Le producteur vend au grossiste. Le grossiste vend au détaillant et le détaillant vend au consommateur.	Les expressions de lieu.	Un producteur. Un consommateur. Un grossiste. Un détaillant. Le détail. Les petits commerçants. Les grands distributeurs.	Source : L'article : <i>La distribution</i> tiré du site http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/distribution.pdf	Fiche pédagogique 4 Les apprenants lisent l'article : « La distribution. ». Les apprenants participent à une discussion sur la rubrique Forum dont le sujet est : « Les différents canaux de distribution » Les apprenants expliquent les différentes formes de distribution, comment ils fonctionnent, leurs avantages. discussion:

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.2	Concevoir un message publicitaire radiophonique.	<p>La publicité vise à informer le public, la promotion des ventes est destinée à pousser le consommateur à acheter un produit.</p> <p>Une affiche publicitaire doit comporter beaucoup de texte écrit, La publicité en ligne deviendra le premier moyen de communication.</p>	Le discours rapporté	<p>La publicité. La publicité directe.</p> <p>La publicité sur le lieu de vente. La promotion des ventes. La communication institutionnelle.</p> <p>Le slogan. La présentation du Produit. La la publicité par les medias.</p>	<p>Source 1 : L'article : « La communication » tirée du site : http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/communication.pdf</p> <p>Source 2 : Une publicité sur le site You Tube : http://www.youtube.com/watch?v=QoIUGYescOs</p>	<p>Fiche pédagogique 5 Les apprenants lisent l'article : « La Communication ». Ils participent à un débat sur le titre « La presse est la meilleur moyen de communication publicitaire ».</p> <p>Fiche pédagogique 6 Les apprenants écoutent une Publicité de <i>Coca cola</i> et chaque apprenant prépare Une publicité d'un produit de son choix qu'il/elle enregistre à l'outil « Audacity »</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.3	Examiner le rôle du vendeur et les techniques de ventes.	<p>Le premier contact est important. Le vendeur doit maîtriser ses attitudes, ses gestes, ses sourires et ses regards.</p> <p>Le vendeur pose des questions pour comprendre les besoins du client. Le vendeur présente les avantages du produit. Le vendeur essaye de conduire la vente.</p>	<p>L'infinitif, complément du verbe.</p>	<p>La commission. La prime. Le fixe. La force de vente.</p>	<p>Source : Un document tiré du magazine entreprise.com</p>	<p>Fiche pédagogique 7</p> <p>Les apprenants retrouvent d'ordre Le plan de vente qui est dans un tableau proposé dans l'outil « Test & Quizzes ».</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.3	Mener un entretien de vente.	<p>Bonjour monsieur/ madame, que puis-je faire pour vous ?</p> <p>Vous ne risquez rien avec nos produits, c'est une monture bonne qualité,</p> <p>Merci madame/ monsieur. Vous payez en espèces ou par cheque ?</p>	<p><u>Grammaire de texte.</u></p> <p>Les formules d'adresse : se présenter, expliquer, poser des questions, traiter les objections et faciliter de paiements.</p>	<p>L'entretien de vente. Les quatre étapes de ventes</p>	<p>Source :</p> <p>Un document audio dans lequel il y a un module sur un clip vidéo.</p> <p>« Mener un entretien de vente ». tiré du site : http://proactech.net/site/EspaceDemo/vente/conclusion.htm</p>	<p>Fiche pédagogique 8</p> <p>Les apprenants suivent le module et font les activités proposées et ils présentent oralement un résumé de ce module sur l'outil « Audacity»</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.4	Ecrire aux partenaires de l'entreprise	Je souhaiterais embaucher M. John Turnover. Je vous serais reconnaissant de bien vouloir m'envoyer le Formulaire pour l'embauche d'un étranger. Veuillez recevoir, Madame, mes meilleures salutations.	Les différentes façons de demander. (Conditionnel, impératif, etc.)	Les expressions de la correspondance professionnelle.	<p>Source : Un document présentant les expressions de la lettre officielle sur le site : http://www.cofop.fr/en_pratique/lettre_motivation/expressions_introduction/</p> <p>Source 2 : Un document audio dans lequel L'assistante d'Helene Frank doit fixer un rendez-vous. «Un planning chargé » tiré du CD de la méthode <i>Objectif Express</i> par Tauzin, B. et Dubois, A-L (2006). Piste 40.</p>	<p>Fiche pédagogique 9 L'apprenant est chargé d'organiser un séminaire pour former les partenaires de l'entreprise à propos d'un nouvel appareil photo numérique que la société va commercialiser. Chaque apprenant Rédige une lettre destinée à eux.</p> <p>Fiche pédagogique 10 Les apprenants prennent la place de Carol et rédige un e-mail pour fixer le rendez-vous avec M. Drouot</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.4	Comparer différents moyens de passer commande.	Vous pouvez passer commande par téléphone, par lettre, en ligne, ou en remplissant un formulaire.	La condition.	<p>La commande.</p> <p>Le bon de commande par la poste, Une commande par télécopie. Une commande par téléphone. Une commande par courrier électronique.</p> <p>L'accuse de réception de la commande.</p>	<p>Source :</p> <p>L'article « Les moyens de paiements en ligne » disponible sur le site : http://www.commentcamarche.net/faq/sujet-9668-les-paiements-en-ligne</p>	<p>Fiche pédagogique 11</p> <p>Les apprenants consultent ce site et ils présentent oralement, deux, de ces moyens de passer commandes en s'enregistrant sur l'outil «Audacity ».</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.4	Examiner un accusé de réception de commande.	Nous avons bien enregistré sur « Chapitre.com » votre commande no « 304238 » du 27/08/2010 à 23 h 49, et nous vous remercions.	La condition.	Le détail d'une commande. La mode de livraison. La mode de paiement.	<p>Source :</p> <p>Un modèle d'un accusé de réception de Commande disponible sur le site : http://www.bloc.com/modele-lettre/commerce/commande/accuse-de-reception-de-commande.html</p>	<p>Fiche pédagogique 12.</p> <p>Les apprenants jouent le rôle d'un fournisseur qui accuse réception et rédige un accusé de réception de commande.</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.5	Formuler une réclamation.	<p>Le 3 mars, je vous ai passé commande d'un sac de voyage. D'après vos conditions de vente, les délais de livraison étaient de trois jours. Nous sommes le 25 mars et je n'ai toujours rien reçu. Dans le cas je serais obligé de...</p>	La cause.	<p>La salutation. L'explication des événements a l'origine de la réclamation. Une proposition d'une solution. La conclusion.</p>	<p>Source 1 : Un article « Le ton de la lettre ». disponible sur le site <i>mail designer</i> : http://www.maildesigner.com/ton-lettre.htm</p> <p>Source 2 : L'article : <i>Mitsubishi SAV: Développer la notion de service</i> sur le site: http://www.mensuelauto-mobile.com/reportages/43.html</p>	<p>Fiche pédagogique 13 Les apprenants consultent le site et rédigent une lettre de réclamation au fournisseur de l'entreprise <i>Beaulinge</i></p> <p>Fiche pédagogique 14 Les apprenants lisent l'article : <i>Mitsubishi SAV: Développer la notion de service</i>. Ils répondent aux questions dans l'outil « Test & Quizzes »</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.6	Demander un délai de paiement.	Nous avons reçu ce jour la facture no 197 du 26 février relative à notre commande du 7 février. Nous vous serions reconnaissants de nous accorder un délai de paiement d'un mois, soit jusqu' au 30 mars.	L'expression de la conséquence.	Un délai de paiement. Le comptant, à terme. La facture. Les moyens de paiement. La carte bancaire. Le cheque. Le virement bancaire	Source : Une lettre modèle tiré du site : http://www.dossierfamilial.com/lettres-types/argent/impot--lettre-de-demande-de-delai-de-paiement,765	Fiche pédagogique 15 Chaque apprenant représente son entreprise et doit écrire une lettre pour demander un délai de paiement.

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.6	Répondre à un délai de paiement	<p>Etant donné l'ancienneté de nos relations, il nous est agréable de répondre favorablement à votre demande. Il ne nous est malheureusement impossible de vous donner satisfaction.</p>	<p>L'expression de la conséquence. Les formules de regrets.</p>	<p>Les expressions de la correspondance professionnelle.</p>	<p>Source : Une lettre modèle tiré du site : http://www.dossierfamilial.com/lettres-types/argent/impot--lettre-de-demande-de-delai-de-paiement,765</p>	<p>Fiche pédagogique 16 Un refus de prolonger un délai de paiement à un client. Les apprenants écrivent la lettre.</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.7	Identifier les conditions du contrat d'assurance.	Nous venons d'acquérir un nouveau local pour entreposer des meubles. Nous souhaitons prendre une assurance multirisque.	L'expression du but.	Les mots de l'assurance : un risque, une police, un sinistre, déclarer, Un sinistre, un dommage, une indemnité. Une compagnie d'assurance.	Source : L'article « Assurances habitation » sur le site http://www.pap.fr/emmenager/assurance-habitation.php	Fiche pédagogique 17 Les apprenants lisent l'article « Assurances habitation » et ils utilisent cet article pour préparer une présentation sur les conditions du contrat d'assurance. Ils enregistrent cette présentation sur l'outil « Audacity »

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.7	Ecrire une lettre de déclaration de sinistre.	Hier en arrivant chez moi à 18 h 30, je remarque que ma porte d'entrée était fracturée. J'ai fait une déclaration de vol à la police. J'ai reçu votre lettre concernant...	L'expression du but.	Une déclaration de sinistre. Faire une déclaration de vol à la Police. Un risque. Le règlement d'un sinistre. Une indemnité. Les expressions de la correspondance professionnelle.	Source : Un modèle de déclaration de vol. Le site bloc.com: http://www.bloc.com/modele-lettre/assurances/declaration-de-sinistre-temoignages/declaration-de-vol.html	Fiche pédagogique 18 Les apprenants écrivent une lettre de déclaration de sinistre à leur assureur pour l'informer d'un vol dans leur entreprise.

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.8	Définir un secteur.	Le mot secteur est employé dans deux sens différents. Il y a le secteur primaire, le secteur secondaire.	La concordance de temps.	Les secteurs. La population active- le secteur primaire et le secteur secondaire. Le secteur tertiaire- les activités de services ; transport, commerce, banque...	<p>Source : Un article sur le site :</p> <p>http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/active.pdf</p>	<p>Fiche pédagogique 19</p> <p>Les apprenants font l'activité qui est proposée dans l'outil « Test & Quizzes ».</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Énoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S8	Analyser l'évolution d'un secteur.	<p>Que pensez- vous des résultats ? Le chiffre d'affaires a augmenté de 10%. Les ventes de Binette ont augmenté de 60%. Il faudrait peut être réorganisé le service.</p>	<p>La concordance des temps.</p>	<p>Les chiffres d'affaires. Les services de ventes. Les chiffres de la concurrence. L'évolution des vente.</p>	<p>Un article sur le site : http://www.rue89.com/en-pleine-culture/2009/11/10/les-ventes-de-cd-baissent-de-6-et-le-net-ne-prend-pas-le-relais</p>	<p>Fiche pédagogique 20</p> <p>C'est la fin de l'année et les résultats du secteur montrent qu'il y avait une chute dans les ventes de CDs. Les apprenants doivent écrire un rapport pour analyser l'évolution des ventes CDs Ils présentent des raisons possibles de la baisse des ventes et donnent des propositions sur la voie à suivre pour votre entreprise</p>

	Objectif.	Syllabus.		Support	Activités	
		Énoncé.	Grammaire.			Lexique.
S.9	Analyser les résultats de l'entreprise.	Depuis cinq ans, nos effectifs ont été multipliés par deux et nos ventes ont triplé, surtout grâce à l'export. Pour augmenter notre productivité, nous consacrons 10% de notre chiffre d'affaires à la modernisation de notre outil de production.	Les adverbes de quantités.	Les facteurs de production. Le personnel, Les chiffres, le capital technique, un bien de production, un bien d'équipement, les consommations intermédiaires, Les biens d'équipements	<p>Source :</p> <p>Une activité tire de la méthode Le français de l'entreprise. Par Danilo, M et Tausin, B. (1990)</p>	<p>Fiche pédagogique 21</p> <p>Les apprenants font une activité sur les résultats d'une entreprise disponible dans l'outil « Test & Quizzes ».</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S.9	Présenter et analyser les cours de la bourse.	<p>Selon le graphique, nous avons réalisé un chiffre d'affaires de 2 200 000 euros.</p> <p>Les ventes de s'élèvent à 3 456 euros.</p>	Les adverbes de quantités.	<p>Les expressions verbales</p> <p>« augmenter »</p> <p>« baisser »</p> <p>« chuter » « rester stable »</p> <p>les marques de l'évolution - en hausse, en baisse, croissance, augmentation, diminution, stable.</p>	<p>Source :</p> <p>Un document audio dans lequel une journaliste parle avec le directeur des ventes chez Chocolux. Il est disponible sur le site : http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/comarche_du_chocolat.pdf</p>	<p>Fiche pédagogique 22</p> <p>Les apprenants écoutent l'enregistrement et répondent aux questions dans l'outil « Test & Quizzes ».</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S. 10	Comprendre les documents comptables - Le rôle du bilan	<p>Le comptable présente un bilan de ce que l'entreprise a dépensé et gagné pendant l'exercice.</p> <p>La comptabilité permet à la gestion de connaître le montant et l'origine de résultats, de vérifier le bien-fondé des décisions prises et de savoir à qui l'entreprise doit de l'argent et à qui lui en doit.</p>	La concession.	<p>Le compte de résultat, les charges, les Produits et les Résultats.</p> <p>Le bilan - L'actif, Le passif.</p>	<p>Source :</p> <p>L'article sur le bilan sur le site : http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/03bilan.pdf</p>	<p>Fiche pédagogique 23</p> <p>Les apprenants font l'activité propos dans l'outil « Test & Quizzes »..</p>

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S. 11	Analyser les principales données chiffrées d'une ville, d'un pays.	Le produit intérieur brut (PNB) d'un pays est la valeur de tous les biens et services produits et vendus en une année à l'extérieur de ce pays.	L'opposition. Les adjectifs descriptifs.	Le produit intérieur, le PIB par habitant, la croissance économique, le pouvoir d'achat. Les comptes de la nation.	Source : Les principaux agrégats de l'Afrique du sud. L'index Mundi sur le site: http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?c=sf&v=67&l=fr http://fr.wikipedia.org/wiki/Produit_int%C3%A9rieur_brut	Fiche pédagogique 24 Les apprenants analysent les principaux agrégats de l'Afrique du sud et remplissez la fiche d'identité proposée dans l'outil « Test & Quizzes »
S. 12	Etablir les balances du commerce extérieur.	Les balances sont des documents comptables dans lesquelles sont comptabilisées les opérations commerciales et financières d'un pays.	L'indicatif et le subjonctif dans les propositions complétives.	La balance des opérations courantes La balance des capitaux, la balance des paiements, le solde.	Source : L'article sur le site : http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/echanges_exterieurs.pdf	Fiche pédagogique 25 Les apprenants lisent le document et ils expliquent des mots techniques sur les balances du commerce extérieur.

	Objectif.	Syllabus.			Support	Activités
		Enoncé.	Grammaire.	Lexique.		
S. 12	Distinguer / comparer libre échange et protectionnisme.	<p>Le libre échange stimule la compétitivité et la productivité des entreprises.</p> <p>Le protectionnisme protège les entreprises nationales, qui n'ont pas besoin de faire face à la concurrence étrangère</p>	L'indicatif et le subjonctif dans les propositions complétives.	<p>Le libre échange.</p> <p>Le droit de Douane. Le Quota.</p> <p>Le protectionnisme.</p>	<p>Source :</p> <p>L'article sur le libre échange et le Protectionnisme sur le site : http://webetab.ac-bordeaux.fr/Etablissement/SudMedoc/ses/2001/cours/oi_mondialisaiton/av_in_c_le_prot.htm</p>	<p>Fiche pédagogique 26</p> <p>Les apprenants lisent le document et puis ils font une présentation sur l'un des thèmes.</p>

Annexe 3a: Les fiches pédagogiques - semestre 1



UNIVERSITY OF CAPE TOWN
IYUNIVÉSITHI YASEKAPA - UNIVERSITEIT VAN KAAPSTAD

Fiche pédagogique 01

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Identifier les différents types de travailleur
Objectif de la séance de laboratoire	Classifier le personnel d'une entreprise

Introduction aux séances au laboratoire de langue

Présentation des différents outils qui seront utilisés dans le laboratoire :

L'outil Audacity,

La plateforme Vula avec les outils : Ressources, Forum, Test & Quizzes, le Chat.

Activité

Vous êtes la secrétaire de la nouvelle Directrice des ressources humaines de la Société Zagrosky. La Directrice doit présenter à l'assemblée générale annuelle l'effectif de votre entreprise. Elle vous demande de classer le personnel selon leur catégorie.

1. Allez dans l'outil « Tests et Quizzes » de VULA et faites l'activité qui vous est proposée.
2. Cliquez sur « submit » pour envoyer votre travail lorsque vous avez terminé.

Dans l'outil « Tests et Quizzes » :

On trouve la consigne :

Complétez le tableau suivant avec l'aide de cette liste.

La liste de travailleurs : M. Pierre Bovary, le chauffeur. M^{me} Claire Mérat, la secrétaire. M^{me} Carla Pons, la comptable. M. Christian Hubert, le directeur informatique. M. Jean Maya, le contrôleur de gestion, M^{me} Myriam Beauchais, la directrice des ressources humaines. M. Jean-Luc Ravin, le directeur du marketing. M. Paul Serge, le logisticien. M.

Frank Droit, le vendeur. M. Philippe Pion, le mécanicien. M. Gérard Lock, le gardien d'immeuble. M. Frank Sottoro, le peintre en carrosserie. M. Trevor Bois, l'acheteur. M^{me} Sarah Brown, la journaliste d'entreprise. Mlle Sarah Becker, la directrice commerciale. M. Jean-Pierre Dubois, le directeur général. M. Jack Dawson, l'automaticien. M. Rick Papier, le designer automobile. Mlle Claire Sox, la responsable de projets. M. George Dawson, le responsable de la fabrication. M^{me} Sophie Trans, la responsable export. M. Jean Dialo, l'auditeur de qualité interne. M. Paul Trois, le responsable de maintenance. M. Bruno Legrand, le chef. M^{me} Christine Dian, le chef réceptionniste. Mlle Céline Lefort, la documentaliste. M. David Smith, l'inspecteur du travail. M^{me} Sarah Dion, la responsable de la communication interne. M. Paul Petit, l'électricien. Mlle Geneviève Smith, la standardiste.

<u>Le personnel de la Société</u> ZAGROSKY	
Cadres	
Employés	
Ouvriers	



Fiche pédagogique 02

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Décrire une journée de travail
Objectif de la séance de laboratoire	Décrire une journée de travail de Denise Lopez

Activité

Dans cette activité vous allez présenter oralement la journée de Denise Lopez.

1. Allez dans la rubrique « Ressources » de VULA et écoutez attentivement l'enregistrement « la journée de travail de Denise Lopez »
2. Décrivez, en 4 minutes, la journée typique de Denise Lopez.
3. Indiquez à quelle heure elle quitte la maison, son métier, les réunions auxquelles elle assiste, les gens qu'elle rencontre, l'heure où elle quitte le travail.
4. Enregistrez ce résumé en utilisant l'outil « Audacity ».
5. Classez votre résumé dans le dossier « Décrire une journée de travail de Denise Lopez » qui se trouve dans le Drop box sur VULA.

Dans la rubrique « Ressources » :

On trouve l'enregistrement « la journée de Denise Lopez » sur le CD de la méthode *Affaires à suivre* par Bloomfield (2001).



Fiche pédagogique 03

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Identifier et classer les entreprises.
Objectif de la séance de laboratoire	Identifier et classer une entreprise

Activité

Dans cette activité, vous allez présenter une entreprise de votre choix.

1. Choisissez une entreprise parmi les quatre proposées et ouvrez le site Internet de l'entreprise :

Accor	http://www.accor.com/
Orange	www.orange.com
Renault	www.renault.com
Total	http://www.total.com/

2. À partir du site Internet, remplissez la fiche d'identité proposée dans votre manuel à la page 9.

3. Présentez oralement l'entreprise en vous appuyant sur les informations de la fiche d'identité et enregistrez votre présentation en utilisant l'outil « Audacity »

4. Enregistrez votre présentation dans le dossier « Identifier et classer une entreprise » qui est dans la drop box sur Vula.

Dans la rubrique « Ressources » :

On trouve les sites Internet de quatre entreprises.

Accor	http://www.accor.com/
Orange	www.orange.com
Renault	www.renault.com
Total	http://www.total.com/



Fiche pédagogique 04

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	S'informer sur les services bancaires
Objectif de la séance de laboratoire	Rédiger une lettre pour prendre rendez-vous avec le conseiller clientèle

Activité

1. Allez dans la rubrique « Ressources » et écoutez attentivement l'enregistrement « Je voudrais ouvrir un compte »
2. Prenez la place de la cliente et rédigez une lettre pour prendre rendez-vous avec un conseiller clientèle.
3. Ecrivez au conseiller clientèle de la banque Standard
4. Expliquez que vous venez d'arriver en Afrique du Sud et que vous souhaitez ouvrir un compte auprès de la banque. Vous souhaitez avoir un rendez-vous avec lui.
5. Ecrivez votre lettre et attachez cette lettre à un e-mail que vous enverrez au tuteur.

Dans la rubrique « Ressources ».

On trouve l'enregistrement « je voudrais ouvrir un compte » sur le CD de la méthode *Objectif Express* par Tauzin, B. et Dubois, A-L (2006).



Fiche pédagogique 05

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Identifier les revenus des ménages
Objectif de la séance de laboratoire	Les pronoms relatifs qui, que, dont, où et quoi.

Activité

1. Allez dans l'outil « Test & Quizzes » et ouvrez le dossier « Les pronoms relatifs »
2. Faites l'activité proposée dans ce dossier.
3. Cliquez sur « submit » lorsque vous avez terminé.

Dans l'outil « Test & Quizzes » :

On trouve cette activité :

Les pronoms relatifs.

Complétez avec le pronom qui convient. (qui, qu(e) où, quoi, dont.

1. La maison _____ mon père a achetée avec son prime d'ancienneté est petit.
2. Le mécanicien _____ a réparé ma voiture est cher.
3. Il y a de _____ s'inquiéter, croyez-moi !
4. La voiture _____ il rêve coûte très cher.
5. Oh, C'est la commission _____ est motivante.
6. Le salaire minimum _____ il reçoit est prévu par la loi.
7. C'est une personne _____ dépense de l'argent imprudemment.
8. Le revenu _____ on dispose est un revenu disponible.
9. Pourriez-vous répétez ce _____ vous venez de dire à propos de mon congés payées?
10. Il a acheté un fauteuil _____ je trouve très confortable.
11. Les jours _____ elle ne travaille pas, elle fait les magasins.
12. Pour passer commande, le numéro _____ vous devez composer est le 00 888 456.



Fiche pédagogique 06

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Ecrire une lettre de réclamation
Objectif de la séance de laboratoire	Ecrire une lettre de réclamation

Activité

Vous êtes un contractant chez Vodacom. Vous n'avez pas été chez vous pendant six semaines. En rentrant vous recevez une facture de téléphone pour le mois passé et vous constatez qu'elle est trop élevée. Vous décidez d'écrire une lettre de réclamation.

1. Allez dans la rubrique « Ressources » et le dossier « une lettre de réclamation ».
2. Étudiez la lettre de réclamation proposée dans ce dossier.
3. Lisez les expressions de la correspondance professionnelle à la page 114 et 115 de votre manuel.
4. Rédigez votre lettre et envoyez-la en pièce jointe au tuteur.

Dans la rubrique « Ressources ».

On trouve le modèle d'une lettre de réclamation tiré du site :

<http://www.encyclopedie-gratuite.fr/Definition/droit/lettre-reclamation-telephone.php>



Fiche pédagogique 07

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Identifier le rôle et le financement de l'Etat
Objectif de la séance de laboratoire	Identifier le rôle de l'État et le financement de la protection sociale

Activité

Dans cette séance vous participez à un débat sur l'État et le financement de la protection sociale.

1. Rendez-vous sur le site

www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/finances-publiques/approfondissements/etat-financement-protection-sociale.html et lisez l'article : « L'État et le financement de la protection sociale ».

2. Cherchez de l'information sur le rôle de l'État le financement pour les retraités et les chômeurs.

3. Allez dans l'outil « Forum » et trouvez le dossier « L'État et le financement de la protection sociale ».

4. Participez au débat dont le sujet est « L'État ne tient aucun compte de chômeurs et de retraités ».



Fiche pédagogique 08

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Décrire le parcours d'un créateur
Objectif de la séance de laboratoire	Décrire le parcours d'un créateur

Activité

Dans cette séance vous allez présenter par écrit le portrait de Mickaël Russo, créateur d'une entreprise. Votre sujet est « l'histoire de Mickaël Russo »

1. Consultez le site <http://www.demain.fr/entreprendre/initiatives/details-initiatives/annonce-initiative/portrait-de-mickael-russo-createur-dentreprise/>

2. Regardez et écoutez attentivement le clip vidéo qui est sur une discussion entre Michaël Russo, un entrepreneur et Jérôme Joinet de la chaîne « Label entreprise ».

3. A partir du clip vidéo, rédigez l'histoire de Mickaël Russo en précisant : Ce qu'il a fait, le type d'entreprise qu'il a créé, ce qu'il faisait avant de créer son entreprise, ceux qui ont aidé Mickaël à démarrer son entreprise, ses plans pour le futur et les nouvelles qu'il a pour les jeunes entrepreneurs.

4. Ecrivez en un texte de 150 mots l'histoire de Mickaël Russo.

5. Attachez ce travail à un e-mail que vous enverrez au tuteur.



Fiche pédagogique 9

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Analyser les moyens de financement.
Objectif de la séance de laboratoire	Faire une présentation sur le financement d'entreprises

Activité

Vous êtes invité(e) à un séminaire d'affaires où vous devez faire une présentation sur le financement d'entreprises aux jeunes entrepreneurs.

1. Lisez l'article « Comment une entreprise est financée » sur le site <http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/01financement.pdf>
2. Préparez votre présentation en utilisant l'information dans cet article et le travail que vous avez fait pendant le cours de langue.
3. Présentez les différentes sources de financement et comment on peut accéder à ces financements.
4. Enregistrez votre présentation en utilisant l'outil « Audacity ». Classez votre présentation dans la Drop box dans le dossier « Présenter le Financement d'entreprises ».



Fiche pédagogique 10

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Demander de l'argent à quelqu'un
Objectif de la séance de laboratoire	Ecrire un e-mail pour demander un prêt pour la création d'une entreprise.

Activité

Vous décidez de démarrer votre propre entreprise. Vous avez besoin des capitaux et donc vous écrivez un e-mail à un ami, Mickaël Russo qui est le chef d'une société qui emprunte de finance aux jeunes entrepreneurs.

1. Lisez le modèle d'une lettre pour demander un prêt sur

<http://www.la-lettre.com/index.php/2008/01/06/408-demande-de-credit-pour-creation-de-societe>

2. Ecrivez cet e-mail en 150 mots et présentez votre projet, le montant d'argent que vous voulez emprunter et toute l'information nécessaire.

3. Envoyez l'e-mail au tuteur.



Fiche pédagogique 11

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Ecrire un e-mail efficacement.
Objectif de la séance de laboratoire	Ecrire un e-mail efficacement

Activité

1. Ecoutez l'enregistrement «A la recherche de bureaux » dans l'outil « Ressource » dans le dossier « Ecrire un e-mail efficacement »
2. Vous êtes maintenant le représentant des ventes de Pro-Immo.
3. Rédigez un e-mail à votre patron en 150 mots, pour lui présenter les besoins de Monsieur Leroy.
4. Consultez les suggestions sur l'article disponible sur le site
<http://www.commentfaiton.com/fiche/voir/21713/comment-ecrire-efficacement-un-email-professionnel>
5. Précisez en utilisant des structures simples, donnez des chiffres, des dates et ne donnez pas d'information inutile.
6. Envoyez votre e-mail à votre tuteur.

Dans la rubrique « Ressources » :

On trouve l'enregistrement «A la recherche de bureaux »sur le CD de la méthode *Affaires a suivre* par Bloomfield, A. et Tausin, B. (2001).



Fiche pédagogique 12

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Présenter les formalités de création d'une entreprise
Objectif de la séance de laboratoire	Présenter les formalités de création d'une entreprise

Activité

Vous êtes invité(e) à un séminaire où vous devez faire une présentation de 3 minutes sur les formalités de création d'une entreprise aux jeunes entrepreneurs.

1. Lisez l'article «La création d'entreprise» disponible sur le site <http://www.webconsulting.fr/aide.htm>
2. Résumez les 5 étapes proposées et préparez votre présentation.
4. Enregistrez ce résumé en utilisant l'outil « Audacity ».
5. Classez votre résumé dans le dossier «Présenter les formalités de création d'une entreprise» qui est dans la drop box sur VULA.



Fiche pédagogique 13

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Analyser un contrat de travail
Objectif de la séance de laboratoire	Ecrire une lettre d'engagement

Activité

1. Allez dans la rubrique « Ressources » et ouvrez le dossier « Complétez la lettre d'engagement ».
2. Ecoutez, attentivement, l'enregistrement « A la direction des ressources humaines »
3. Allez dans l'outil « Test & Quizzes » et ouvrez le dossier « La lettre d'engagement » 4. Complétez la lettre d'engagement de Sylvain Aubourt.
5. Cliquez sur « submit » pour envoyer votre travail lorsque vous avez terminé.

Dans la rubrique « Ressources » :

On trouve l'enregistrement de « A la direction des ressources humaines » tiré du CD de la méthode Affaires à suivre de Bloomfield, A. et Tausin.B (2001).

Dans l'outil « Test & Quizzes » :

On trouve la lettre que les apprenants vont compléter.

Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous confirmer que vous êtes engagé chez Europost, 13 Allée de Chevreuse 78000 Versailles, à partir du 10 novembre 2009, par de travail à durée indéterminée, sous réserve de la visited'embauche.

Vous exercez la fonction de Votre engagement ne sera définitif qu'à l'issue d'une d' de trois mois au cours de laquelle chacune des parties pourra mettre fin au contrat à tout moment.

En rémunération de votre activité, vous recevrez un annuel de 50 000 euros pour un horaire hebdomadaire de 35 heures. Vous recevrez en outre une d'intéressement accordée au personnel selon les conventions en vigueur dans l'entreprise.

Votre lieu de travail sera à Marseille, dans notre

Nous vous remercions de bien vouloir nous retourner un exemplaire de la présente sur lequel vous aurez fait précéder votre signature de la mention « lu et approuvé ».

Recevez, Monsieur, nos meilleures salutations.

La directrice des ressources humaines.

M^{me} O. Pion.



Fiche pédagogique 14

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Rédiger une offre d'un emploi
Objectif de la séance de laboratoire	Rédiger une offre d'un emploi

Activité

Après avoir effectué des entretiens, vous avez enfin trouvé votre candidat de choix, Monsieur Kofi Tetegan.

1. Allez sur le site <http://www.convention-collective.fr/modele-lettre/?modele=110> et consultez le modèle d'une offre d'emploi.
2. Ecrivez l'offre d'un emploi à Monsieur Kofi Tetegan et mentionnez dans la lettre, la poste et ce que l'entreprise lui offre etc.
3. Rédigez cette lettre en 150 mots maximum.
4. Envoyez cette lettre par e-mail en pièce jointe au tuteur.



Fiche pédagogique 15

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Dresser le profil d'un manager.
Objectif de la séance de laboratoire	Décrire un manager

Activité

1. Allez sur le site <http://www.businesspme.com/articles/commercial/39/devenir-un-bon-manager.html> et lisez attentivement l'article «Devenir un bon manager »
2. Participez à une discussion sur le titre : D'après vous, qu'est-ce qu'un bon manager ?
3. Postez votre contribution sur l'outil « Forum » dans le dossier « Profil d'un manager ».

On vous rappelle que votre contribution est exigée dans cette discussion.



Fiche pédagogique 16

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Rédiger un e-mail à l'attention de ses collaborateurs
Objectif de la séance de laboratoire	Rédiger un e-mail à l'attention de ses collaborateurs

Activité

Vous venez d'être nommé Directeur/Directrice des ressources humaines de la *Société Azur*. Vous avez reçu un rapport qui indique que vos collaborateurs ont tendance à arriver au travail en retard.

1. Ecrivez un e-mail à vos collaborateurs. Vous vous présentez, parlez des rapports que vous avez reçus. Vous les mettez en garde contre cette tendance à arriver au travail en retard et vous les prévenez des conséquences de ces actes d'inconduite.
2. Envoyez votre e-mail au tuteur.



Fiche pédagogique 17

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Animer une réunion.
Objectif de la séance de laboratoire	Identifier comment rendre une réunion de travail efficace

Activité

Dans cette activité, vous allez contribuer à une discussion sur « Comment on peut animer une réunion ».

1. Allez au site <http://wheb.ac-reims.fr/ia51directeurs/spip.php?article118&lang=fr> et lisez l'article « Comment animer une réunion ».
2. Préparez une présentation sur le thème « Comment rendre une réunion de travail efficace »
3. Expliquez en 5 minutes les sept points soulevés dans l'article.
4. Enregistrez votre présentation sur l'outil « Audacity »
5. Classez votre enregistrement dans le dossier « Animer une réunion » dans la drop box sur Vula.



Fiche pédagogique 18

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Rédiger un compte rendu d'une réunion
Objectif de la séance de laboratoire	Rédiger un compte rendu d'une réunion

Activité

Dans cette activité, vous êtes chargé(e) de relire le compte rendu de la réunion avant de l'adresser aux personnes concernées. Vous allez corriger le compte rendu d'une réunion.

1. Allez dans la rubrique « Ressources » et écoutez attentivement un enregistrement d'une réunion intitulé « Un comité de direction en réunion » dans le dossier « Rédiger un compte rendu de réunion »
2. Lisez l'article « Comment rédiger un compte-rendu de réunion » disponible sur le site <http://portfolios.cegeprimouski.qc.ca/tbur/2009/bernicreyn-pf/liens/bureautique/comptere rendu.pdf>
3. Corrigez les erreurs qui sont dans le compte rendu que vous trouvez dans le dossier « Rédiger un compte rendu d'une réunion » dans la rubrique « Ressources ».
4. Attachez le compte rendu corrigé à un e-mail que vous envoyez au tuteur ou à la tutrice.

Dans la rubrique « Ressources » :

On trouve l'enregistrement d' « Un comité de direction en réunion » tiré du CD de la méthode *Affaires à suivre* par Bloomfield, A et Tauzi, B. (2001).

On trouve aussi le compte rendu à corriger.

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU COMITE DE DIRECTION

Date	lundi 6 avril 2010
Ordre du jour	Bilan du dernier trimestre 2009
Présents	Monsieur Grandchamp, directeur commercial Monsieur Lifar, directeur général Monsieur Pirretti, directeur marketing
Excusé	Monsieur Legal, directeur financier

1. Ventes

Les objectifs de vente sont largement atteints pour l'année 2009 puisqu'ils s'élèvent à 23 millions d'euros. Le chiffre d'affaires est en augmentation de 25 % par rapport à l'année dernière grâce en partie à la pénétration du marché canadien. Seule la filiale allemande rencontre des difficultés avec une baisse des ventes. Monsieur Lifar souligne que cette situation a entraîné 25 licenciements.

2. Projet de lancement des aspirateurs *Mach 2*

Madame Perretti indique que deux tiers des questionnaires ont été envoyés. Une minorité de consommateurs se dit mécontente de son aspirateur actuel et veut changer de marque.

Le choix est guidé en priorité par le prix. Les aspirateurs de la gamme *Marc 2* correspondent tout à fait aux attentes des personnes interrogées.



Fiche pédagogique 19

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Examiner les motifs de licenciement
Objectif de la séance de laboratoire	Rédigez une lettre de licenciement

Activité

1. Allez sur le site http://www.lexinter.net/JF/motif_du_licenciement.htm et lisez l'article « Les motif du licenciement ».
2. Etudiez une modèle d'une lettre de licenciement sur le site <http://www.la-lettre.com/index.php/2006/02/19/27-licenciement-pour-absence-injustifiee-2>
3. Rédigez une lettre de licenciement à un salarié qui est toujours absent au travail.
4. Envoyez votre lettre comme attachement à un e-mail que vous envoyez à votre tuteur.



Fiche pédagogique 20

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours du français des affaires
Objectif du cours de langue	Analyser le droit de grève.
Objectif de la séance de laboratoire	Expliquer le droit de grève.

Activité.

Vous êtes un(e) avocat(e) et vous êtes invité(e) dans une entreprise par un groupe de salariés. Vous devez leur expliquer le droit de grève.

1. Allez sur le site <http://www.linternaute.com/pratique/vos-droits/emploi/contrats/328/l-exercice-du-droit-de-greve.html> et lisez attentivement, l'article « L'exercice du droit de grève ».
2. Utilisez l'article pour préparer votre présentation qui dure 4 minutes maximum.
3. Présentez la définition d'une grève, les caractéristiques d'une grève les obligations des grévistes et les conséquences de la grève.
4. Enregistrez votre présentation sur l'outil « Audacity » et classez cette présentation dans le dossier « Le droit de grève » qui est dans la drop box sur Vula.

Annexe 3b: Les fiches pédagogiques - Semestre 2



UNIVERSITY OF CAPE TOWN
IYUNIVESITHI YASEKAPA • UNIVERSITEIT VAN KAAPSTAD

Fiche pédagogique 01

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Réaliser un questionnaire d'enquête
Objectif de la séance de laboratoire	Réaliser un questionnaire d'enquête

Activité

Votre entreprise décide de faire une enquête auprès des clients actuels pour connaître leur avis sur les produits de l'entreprise. Vous allez donc réaliser un questionnaire d'enquête dans cette activité.

1. Allez au site http://www.yopcity.name/education/support_cours/FCM008.pdf et étudiez l'article « Questionnaire d'enquête » par Adangbo Pacôme.
2. Avec l'aide du travail que vous avez fait en cours de langue et avec les conseils d'Adangbo Pacôme, rédigez un questionnaire d'enquête pour un produit de votre choix.
3. Envoyez votre questionnaire par mail à votre tuteur.



Fiche pédagogique 02

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Positionner un produit
Objectif de la séance de laboratoire	Expliquer la présentation d'un produit

Activité 1

Dans cette activité vous allez participer à une discussion sur le positionnement d'un produit. Le sujet de la discussion est « Comment présenter un produit - les éléments très importants »

1. Allez sur le site http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/marketing_mix.pdf et lisez l'article « Le Marketing Mix » qui se trouve dans le dossier « Positionner un produit ».
2. Allez sur le « Forum » et participez à une discussion dont le sujet est: « Comment positionner un produit sur le marché ».
3. Postez vos idées sur le fils de discussion « Positionner un produit »

On vous rappelle que votre contribution est exigée dans cette discussion.



Fiche pédagogique 03

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Rédiger un rapport
Objectif de la séance de laboratoire	Rédiger un rapport

Activité

Dans cette activité vous êtes un agent commercial et vous devez expliquer à votre patron pourquoi les ventes de votre produit, la glace, que vous vendez à Middle campus à UCT sont mauvaises. Vous allez donc rédiger un rapport de 80 mots.

1. Allez sur le site http://www.xtec.cat/~%20sgirona/le/cause_consequence.htm et étudiez le document « Les expressions de la cause et de la conséquence »
2. Rédigez le rapport dans lequel vous expliquez pourquoi les ventes sont mauvaises.
3. Proposez une solution possible qui peut améliorer les ventes.
4. Attachez ce rapport à un e-mail que vous envoyez à votre tuteur.



Fiche pédagogique 04

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Analyser et comparer différentes formes de distribution
Objectif de la séance de laboratoire	Expliquer les différentes formes de distribution

Activité

Dans cette activité vous participez à une discussion où vous expliquez les différentes formes de distribution

1. Allez sur le site <http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/distribution.pdf> et lisez l'article «La distribution ».
2. Participez à la discussion sur la rubrique « Forum » dont le sujet est : Les différents canaux de distribution.
3. Expliquez les différentes formes de distribution, (Circuit court, circuit moyen et circuit long). comment ils fonctionnent, leurs avantages, les inconvénients et donnez des exemples pendant vos contributions.



Fiche pédagogique 05

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Analyser les différents moyens de communication et de promotion
Objectif de la séance de laboratoire	Expliquer les différents moyens de communication

Activité

Dans cette activité, vous participez à un débat. Le sujet est « La presse est le meilleur moyen de communication publicitaire ».

1. Allez sur le site <http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/communication.pdf> et lisez l'article « La communication » qui se trouve dans le dossier « les différents moyens de communication ».
2. Revoyez le travail que vous avez fait en cours sur « comment communiquer ».
3. Allez dans la rubrique « Forum » et participez au débat sur le fils de discussion « Moyen de communication ».
4. Votre discours doit être centré sur la publicité, la promotion des ventes et la communication.

On vous rappelle que votre contribution est exigée dans cette discussion.



Fiche pédagogique 06

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Concevoir un message publicitaire
Objectif de la séance de laboratoire	Concevoir un message publicitaire

Activité

Dans cette activité, vous allez concevoir un message publicitaire radiophonique de 30 secondes pour la radio.

1. Allez sur le site <http://www.youtube.com/watch?v=Qo1UGYescOs> et écoutez la publicité de Coca-Cola dans le dossier « un message publicitaire ».
2. Inspirez-vous de cette publicité et du travail que vous avez fait en cours de langue pour préparer votre publicité d'un produit de votre choix.
3. Enregistrez cette publicité sur l'outil « Audacity » et classez-la dans le dossier « Publicité » qui est disponible dans la drop box sur Vula.



Fiche pédagogique 07

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Examiner les techniques de vente
Objectif de la séance de laboratoire	Identifier les techniques de vente

Activité

Dans cette activité, vous allez travailler sur les différents métiers de la vente.

1. Allez dans l'outil « Test & Quizzes » et faites l'activité proposée.
2. Cliquez sur « Submit » lorsque vous avez terminé

Dans l'outil « Test & Quizzes » :

On trouve la consigne :

Comme tout bon professionnel, un vendeur sait ce qu'il doit faire et dire lorsqu'un client franchit le seuil de son établissement.

Etudiez le tableau et retrouver l'ordre dans lequel se déroule les différentes étapes du plan de vente d'une paire de chaussures.

Etape A	L'énoncé	Etape B
Etape 1	Le vendeur dit, « Vous préférez voir un modèle sport ou classique ? »	Réponse à l'objection.
Etape 2	Le vendeur dit, « Oui, mais vous bénéficiez de la garantie d'une marque spécialisée dans la fabrication de cet article ».	Conclusion de la vente.
Etape 3	Le vendeur dit, « Je vous propose d'essayer ce modèle ».	Vente additionnelle
Etape 4	Le vendeur dit, « Vous verrez, cet article vous donnera entière satisfaction pendant plusieurs saisons ».	Accueil
Etape 5	Le vendeur dit, « Vous le prenez en gris ou en noir ? »	Argumentation
Etape 6	Le vendeur dit, « La matière souple et la coupe ample vous assurent un confort idéal ».	Recherche des besoins
Etape 7	Le vendeur dit, « Bonjour Monsieur ».	Présentation du produit
Etape 8	Le vendeur dit, « Je vous conseille d'utiliser cette crème d'entretien ».	Prise de congé



Fiche pédagogique 08

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Mener un entretien de vente
Objectif de la séance de laboratoire	Mener un entretien de vente

Activité

Dans cette activité vous regardez un clip vidéo sur comment mener un entretien de vente.

1. Allez sur le site <http://proactech.net/site/EspaceDemo/vente/conclusion.htm> et ouvrez le dossier «Mener un entretien de vente ».
2. Regardez le clip vidéo et participez comme proposé.
3. Après avoir travaillé sur le module, rédigez un résumé de ce que vous avez appris dans ce module.
4. Présentez, oralement ce résumé, en 4 minutes sur l'outil « Audacity » et vous classez ce travail dans le dossier « Un entretien de vente » dans la drop box sur Vula.



Fiche pédagogique 09

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Identifier les partenaires de l'entreprise
Objectif de la séance de laboratoire	Ecrire un e-mail aux partenaires de l'entreprise

Activité

Dans cette activité, vous êtes responsable de marketing et vous voulez organiser un séminaire pour former les associés de l'entreprise sur un nouvel appareil photo numérique que la société va commercialiser.

1. Allez sur le site

http://www.cofop.fr/en_pratique/lettre_motivation/expressions_introduction/ et étudiez les expressions de la lettre officielle qui y sont proposées.

2. Rédigez l'e-mail aux partenaires de l'entreprise pour les inviter à ce séminaire.

3. Dans votre mail utilisez les expressions (expressions d'introduction, expressions de conclusion etc.) trouvées dans le site.

4. Envoyez l'e-mail au tuteur.



Fiche pédagogique 10

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Fixer un rendez-vous
Objectif de la séance de laboratoire	Fixer un rendez-vous

Activité

Dans cette activité vous rédigez un e-mail pour fixer un rendez-vous.

1. Allez dans la rubrique « Ressources » et ouvrez le dossier « Fixer un rendez-vous ».
2. Ecoutez un enregistrement d'Helene Frank et son assistante, « Un planning chargé »
3. Prenez la place de l'assistante et rédigez l'e-mail à M. Drouot pour l'informer de son rendez-vous. La date, l'heure et le lieu du rendez-vous doivent être inclus dans votre e-mail.
4. Envoyez votre e-mail à votre tuteur.

Dans la rubrique « Ressources » :

On trouve l'enregistrement «Un planning chargé » tiré du CD de la méthode Objectif Express par Tausin, B. et Dubois, A-L (2006).



Fiche pédagogique 11

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Comparer différents moyens de passer commande
Objectif de la séance de laboratoire	Comparer différents moyens de passer commande

Activité

Dans cette activité, vous allez comparer les différents moyens de passer commande.

1. Allez sur le site <http://www.commentcamarche.net/faq/sujet-9668-les-paiements-en-ligne> et lisez l'article « Les moyens de paiements en ligne » que vous trouvez dans le dossier « Comparer différents moyens de passer commande ».
2. Lisez l'article, choisissez deux moyens de paiements et présentez-les oralement.
3. Enregistrez la présentation qui doit durer entre 2 et 3 minutes sur l'outil « Audacity ».
4. Mettez votre enregistrement dans le dossier « les moyens de passer commande » qui est dans la drop box sur Vula.



Fiche pédagogique 12

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Examiner un accusé de réception de commande
Objectif de la séance de laboratoire	Ecrire un accusé de réception de commande

Activité

Dans cette activité, vous êtes un fournisseur de l'entreprise Beaulinge qui accuse réception d'une commande faite par Madame Zola. Madame Zola est responsable des achats du Grand Hôtel des Princes à Pretoria. Elle vous a envoyé un bon par télécopie et elle a commandé 300 draps, 450 serviettes de bain, 200 verres à eau, 350 couvertures, 200 serviettes de visage et 20 nappes de tables.

1. Allez sur le site <http://www.bloc.com/modele-lettre/commerce/commande/accuse-de-reception-de-commande.html> et lisez l'exemple d'un accusé de réception de commande.
2. Avec l'aide de l'exemple de la lettre disponible dans la méthode Affaires.com, rédigez un accusé de réception de commande à Madame Zola.
3. Attachez cette lettre à un e-mail que vous envoyez au tuteur.



Fiche pédagogique 13

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Formuler une réclamation par e-mail
Objectif de la séance de laboratoire	Formuler une réclamation par e-mail

Activité

Dans cette activité, vous prenez la place de Madame Zola, responsable des achats du Grand Hôtel des Princes à Pretoria, qui a fait une commande à l'entreprise Beaulinge. D'après les conditions de vente, vous étiez censé recevoir les marchandises que vous aviez commandées le 10 juin. Aujourd'hui nous sommes le 15 du mois d'octobre et rien n'a été livré.

1. Allez sur le site <http://www.maildesigner.com/ton-lettre.htm> et lisez l'article intitulé « Le ton de la lettre ».
2. Examinez l'article et avec l'aide de deux e-mails que vous avez vu en cours (*Affaires.com* : 2001 : 66), rédigez un e-mail, qui est court et précis, à Monsieur Petipont qui est le fournisseur de l'entreprise *Beaulinge*.
3. Expliquez votre problème et formulez une demande dans cet e-mail.
4. Envoyez ce mail au tuteur.



Fiche pédagogique 14

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Expliquer la notion de service après-vente
Objectif de la séance de laboratoire	Expliquer la notion de service après-vente

Activité

Dans cette activité, vous allez apprendre le jargon et les conditions de la notion de service après-vente.

1. Allez sur le site <http://www.mensuelautomobile.com/reportages/43.html> et lisez attentivement, l'article «Mitsubishi SAV: Développer la notion de service » dans le dossier « la notion de service après-vente ».
2. En 150 mots, expliquez en utilisant cet article, la notion de l'après-vente à Falcon Motors. Comment est-ce que le service après-vente fonctionne ? Qui est impliqué ? Quels sont les avantages pour l'entreprise et pour les clients ?
3. Attachez votre travail à un e-mail que vous envoyez au tuteur.



Fiche pédagogique 15

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Demander un délai de paiement par écrit
Objectif de la séance de laboratoire	Demander un délai de paiement par écrit

Activité

Vous êtes un directeur/directrice administratif/ve et financier/ère de l'entreprise *Infitec*. Un huissier de justice vous a adressé un commandement de payer votre dette en souffrance. Des difficultés financières vous placent dans l'incapacité de régler cette somme importante. Demandez-lui par courrier des délais de paiement en lui proposant l'établissement d'un échéancier.

1. Allez sur le site <http://www.dossierfamilial.com/lettres-types/argent/impot--lettre-de-demande-de-delai-de-paiement,765> et lisez l'exemple d'une lettre de demande de délai de paiement.
2. Relisez l'information que vous avez apprise en cours de langue et des expressions de la correspondance professionnelle qui sont disponibles dans la méthode Affaires.com (2003 : 114).
3. Rédigez en 150 mots une lettre de demande de délai de paiement à l'huissier de justice.
4. Attachez cette lettre à un e-mail que vous envoyez au tuteur



Fiche pédagogique 16

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Répondre à un délai de paiement
Objectif de la séance de laboratoire	Répondre à un délai de paiement

Activité

Un de vos clients qui a l'habitude de ne pas payer ses comptes à temps vous a demandé de prolonger les délais de paiement que vous lui aviez accordés et vous lui écrivez pour lui dire que ce ne sera pas possible.

1. Allez sur le site

<http://www.dossierfamilial.com/lettres-types/argent/impot--lettre-de-demande-de-delai-de-paiement,765> et lisez le modèle de refus de prolonger un délai de paiement et aussi des expressions de la correspondance professionnelle qui sont disponibles dans la méthode *Affaires.com* (2003 : 114).

2. Dans votre lettre restez le plus chaleureux possible et laissez entrevoir d'autres possibilités, afin de ne pas risquer de perdre votre client.

3. Attachez cette lettre à un e-mail que vous envoyez au tuteur.



Fiche pédagogique 17

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Identifier les conditions du contrat d'assurance
Objectif de la séance de laboratoire	Identifier les conditions du contrat d'assurance

Activité

Dans cette activité vous êtes un agent d'assurance qui a été invité(e) par une agence immobilière à un forum d'affaires et vous devez faire une présentation sur l'importance d'assurer les habitations.

1. Allez sur le site <http://www.pap.fr/emmenager/assurance-habitation.php> et lisez l'article « Assurances habitation ».
2. Utilisez l'article pour préparer votre présentation.
3. Enregistrez cette présentation sur l'outil « Audacity » et classez votre présentation dans le dossier « Les conditions du contrat d'assurance » dans le drop-box sur Vula.



Fiche pédagogique 18

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Ecrire une lettre de déclaration de sinistre
Objectif de la séance de laboratoire	Ecrire une lettre de déclaration de sinistre

Activité

Dans cette activité vous êtes un directeur/directrice général(e) de l'entreprise **Mobeco**.

À l'arrivée à vos bureaux, ce matin, vous avez découvert qu'il y a eu un cambriolage la nuit dernière et certains biens ont été volés.

1. Allez sur le site <http://www.bloc.com/modele-lettre/assurances/declaration-de-sinistre-temoignages/declaration-de-vol.html> et lisez le modèle d'une lettre de déclaration de sinistre.
2. ~~Etudiez la lettre. Utilisez cette lettre et celle dans la méthode *Affaires.com*, (2003: 71);~~ pour rédiger une lettre de déclaration de sinistre à votre assureur pour l'informer du vol.
3. Attachez cette lettre à un e-mail que vous envoyez au tuteur.



Fiche pédagogique 19

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Définir un secteur
Objectif de la séance de laboratoire	Définir un secteur

Activité

1. Allez sur le site : <http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/activite.pdf> et lisez attentivement l'article l'activité.
2. Allez dans l'outil « Test & Quizzes » et faites l'activité qui vous est proposée.
3. Cliquez sur « submit » pour envoyer votre travail lorsque vous avez terminé.

Dans l'outil « Tests et Quizzes » :

On trouve la consigne :

Répondez aux questions suivantes.

1. Quel est le secteur d'activité du métier de vétérinaire?

.....

2. Quel est le secteur d'activité du métier d'expert comptable ?

.....

3. Chauffeur est un métier de quel secteur ?

.....

4. Quels sont les termes appropriés au secteur primaire ? (Il y en a 5)

Gendarme, pêcheur, enseignant, mécanicien, bûcheron, sylviculture, agriculture, médecin, peintre, maraîcher, vente, avocat, coiffeur, infirmière, commerce, avocat.

.....

5. Quels sont les termes appropriés au secteur secondaire ? (il y en a 5)

Maçonnerie, plombier, ostréiculture, vente, clerc de notaire, fleuriste, commerce, souder, secrétaire, médecin, pêcheur, bûcheron, gendarme, infirmière, boucher.

.....

6. Quels sont les termes appropriés au secteur tertiaire ? (Il y en a 5)

Maçonnerie, enseignant, bûcheron, coiffeur, agriculteur, médecin, mécanicien, maraîcher, commerce, souder, cuisinier, peintre, conchyliculture, secrétaire, infirmière.

.....

University of Cape Town



Fiche pédagogique 20

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Analyser l'évolution d'un secteur
Objectif de la séance de laboratoire	Rédiger un rapport sur l'évolution de ventes

Activité

Vous êtes le directeur de finance d'une entreprise qui vend des albums CD de musique. Au cours de cette période économique difficile, votre entreprise subit les effets. Les ventes des albums CD sont en baisse par rapport aux autres entreprises du même secteur.

1. Allez sur le site <http://www.rue89.com/en-pleine-culture/2009/11/10/les-ventes-de-cd-baissent-de-6-et-le-net-ne-prend-pas-le-relais> et lisez l'article « Les ventes des CD baissent de 6 % et le Net ne prend pas le relais ».
2. Relisez le travail que vous avez fait en cours présentiel sur l'évolution des ventes.
3. Faites une liste des raisons possibles de la baisse des ventes et une autre avec vos propositions sur la voie à suivre pour votre entreprise.
4. Ecrivez le rapport en 150 mots.
5. Attachez le rapport à un e-mail que vous envoyez au tuteur.



Fiche pédagogique 21

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Analyser les résultats de l'entreprise
Objectif de la séance de laboratoire	Analyser les résultats de l'entreprise

Activité

Allez dans l'outil « Tests et Quizzes » et faites l'activité qui vous est proposée.
 Cliquez sur « submit » pour envoyer votre travail lorsque vous avez terminé.

Dans l'outil « Tests et Quizzes » :

On trouve la consigne :

1. Voici une liste des principaux substantifs permettant d'analyser l'évolution de données et de commenter un graphique :

L'abaissement – L'amélioration – L'appréciation – L'augmentation – la baisse – La chute –
 La consolidation – La croissance – le décollage – La dégradation – Le dégringolade – La
 démarrage – La dépréciation – Le développement – La diminution – L'effondrement –
 L'élévation – La flambée – La fluctuation – La hausse – Le maintien – L'oscillation – La
 progression – Le ralentissement – Le recul – Le redressement – Le relance – Le relèvement –
 La reprise – La stabulation – La stabilité – La stagnation.

Classez-les dans le tableau suivant, sous le signe du mouvement qu'ils indiquent :

↓	↑	↖	↘	〰	—

2. Retrouvez le verbe correspondant à chacun de ses substantifs.



Fiche pédagogique 22

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Présenter et analyser les cours de la bourse
Objectif de la séance de laboratoire	Analyser les cours de la bourse

Activité

1. Allez dans la rubrique « Ressources » et ouvrez le dossier « Analyser les cours de la bourse » puis, écoutez l’entretien entre une journaliste et M. Lepetit directeur des ventes chez Chocolux.
2. Allez dans l’outil « Test & Quizzes » et faites l’activité qui vous est proposée.
3. Cliquez sur « submit » pour envoyer votre travail lorsque vous avez terminé.

Dans la rubrique « Ressources » :

On trouve l’enregistrement d’un entretien entre une journaliste et M. Lepetit directeur des ventes chez Chocolux qui est tiré du site :

http://www.fda.ccip.fr/documents/melopee/fda/co_marche_du_chocolat.pdf

Dans l’outil « Test & Quizzes » :

On trouve les consignes :

1. Résumez brièvement la situation.

Qui parle, quand, il parle de quoi, où sont les personnes ?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Remplissez le tableau suivant avec des chiffres et pourcentages relevés dans

l'entretien.

	Les chiffres et les pourcentages
Consommation annuelle de chocolat en France	
Consommation nationale de chocolat au moment des fêtes.	
Consommation de chocolat en France par personne et par an	
Pourcentage de la production mondiale de cacao venant de la Côte d'Ivoire	
Part de la Côte d'Ivoire dans les achats français	
Part des fêtes dans le chiffre d'affaires de Chocolux	

University of Cape Town



Fiche pédagogique 23

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Comprendre le rôle de la comptabilité
Objectif de la séance de laboratoire	Comprendre le rôle du bilan

Activité

Dans cette activité vous travaillez sur les documents comptables.

1. Allez dans l'outil « Test & Quizzes » et faites l'activité proposée.
2. Cliquez sur « submit » pour envoyer votre travail lorsque vous avez terminé.

Dans l'outil « Test & Quizzes » :

On trouve les consignes :

A l'aide du travail que vous avez fait en cours de langue, cherchez à comprendre le bilan et cochez la bonne réponse pour chacune des affirmations suivantes.

1. On appelle « exercice »
 - a. la période écoulée depuis la création de l'entreprise.
 - b. la date du bilan.
 - c. la période séparant deux inventaires ou deux bilans successifs.
 - d. aucune de ces réponses.

2. le bilan indique la situation financière
 - a. du P.D.G.
 - b. de l'entreprise
 - c. des fournisseurs
 - d. aucune de ces réponses.

3. L'ensemble des biens et droits appartenant à une entreprise s'appelle

- a. Le capital
- b. les immobilisations
- c. l'actif
- d. le passif
- e. aucune de ces réponses.

4. Parmi ces éléments du bilan, lequel n'appartient pas au passif du bilan

- a. les provisions pour risques
- b. le stock de matières premières
- c. un emprunt bancaire
- d. l'apport des actionnaires.

5. Un photocopier est une immobilisation pour

- a. un fabricant de photocopieurs
- b. un revendeur de photocopieurs
- c. les autres entreprises.

6. Les bénéfices augmentent toujours

- a. les stocks
- b. les provisions
- c. la trésorerie
- d. les capitaux propres.

7. L'achat à crédit d'une machine

- a. augmente le capital et les dettes
- b. augmente l'actif et le capital
- c. augmente l'actif et les dettes
- d. diminue l'actif et les dettes



Fiche pédagogique 24

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Analyser les principales données chiffrées d'un pays.
Objectif de la séance de laboratoire	Analyser les principales données chiffrées de l'Afrique du Sud

Activité

A la fin de cette activité vous serez capable d'analyser les principaux agrégats d'un pays.

1. Allez sur le site <http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?c=sf&v=67&l=fr>
2. Analysez les principaux agrégats de l'Afrique du Sud qui se trouvent sur ce site.
3. À partir de ce site Internet, remplissez la fiche d'identité proposée dans l'outil « Test & Quizzes ».

Dans l'outil « Ressources » :

On trouve le lien vers le site de L'index Mundi :

<http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?c=sf&v=67&l=fr>

Dans l'outil « Test & Quizzes ».

On trouve la fiche d'identité :

Fiche d'identité	
Nom du pays	
Capitale	
Population	
Espérance de vie	
Taux d'alphabétisation	
PIB	
PIB/habitant	
Croissance	
Inflation	
Chômage	

University of Cape Town



Fiche pédagogique 25

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Analyser les balances du commerce extérieur
Objectif de la séance de laboratoire	Expliquez les balances du commerce extérieur

Activité

Dans cette activité vous avez été invité(e) à un forum d'affaires où vous devez faire une présentation sur l'une des notions suivantes : la balance des capitaux, la balance des paiements, la balance courante, la balance des invisibles et la balance commerciale.

1. Allez dans le site http://www.fda.ccip.fr/documents/melopec/fda/echanges_exterieurs.pdf et lisez l'article « Les échanges avec l'extérieur ».

1. Choisissez votre sujet.
2. Préparez votre présentation avec l'information que vous avez apprise en cours de langue.
3. Définissez votre sujet et donnez des exemples de toutes vos explications.
4. Enregistrez la présentation en utilisant l'outil « Audacity »
5. Classez cette présentation dans le dossier « Commerce extérieur » dans la drop box sur Vula.



Fiche pédagogique 26

Français des affaires	SLL3066H
Lieu	Laboratoire de langue (UCT)
Durée	45 minutes
Public	Les apprenants du cours de FDA
Objectif du cours de langue	Distinguer / comparer libre échange et protectionnisme
Objectif de la séance de laboratoire	Expliquer libre échange et protectionnisme

Activité

Dans cette activité vous participez à un séminaire sur le libre échange et le protectionnisme. Vous êtes invités à présenter sur l'un des deux thèmes de la journée. « Le protectionnisme ou le libre-échange.

1. Allez sur le site

http://webetab.acbordeaux.fr/Etablissement/SudMedoc/ses/2001/cours/oi_mondialisaiton/av_inc_le_prot.htm et analysez attentivement le tableau donnés.

2. Choisissez votre thème et préparez la présentation qui doit durer 3 minutes. Donnez des exemples de toutes vos explications.

3. Enregistrez la présentation en utilisant l'outil « Audacity»

4. Classez cette présentation dans le dossier « Comparer libre échange et protectionnisme » dans la drop box sur Vula.