

L'évaluation dans **Objectif Express Nouvelle édition**

Afin que l'apprenant puisse progresser dans son parcours d'apprentissage de la langue et que l'enseignant lui apporte une aide adéquate et immédiate, il est nécessaire que chacun des co-acteurs de l'apprentissage ait une idée claire de ce qui est acquis et ce qui reste à acquérir ; c'est pourquoi **Objectif Express Nouvelle édition** privilégie une évaluation formative de deux types en fin d'unité :

- **une auto-évaluation** (« **Testez-vous** ») dans le livre de l'élève afin que l'apprenant puisse prendre conscience de ses progrès et s'auto-corrige ;
- **un bilan** des compétences langagières acquises, en corrélation avec les objectifs définis dans le contrat d'apprentissage de chaque unité dans ce guide (voir pages suivantes).

En effet, si l'auto-évaluation permet à l'apprenant de faire son propre diagnostic et de connaître ses points forts et ses lacunes, le bilan permet à l'enseignant de vérifier, étape après étape, si les objectifs sont atteints et d'ajuster en conséquence sa progression et ses outils pédagogiques afin de rendre son enseignement plus performant. Il pourra ainsi analyser les acquis et les déficits et apporter la remédiation adéquate. C'est un précieux outil de formation.

Cette double évaluation formative permettra à l'apprenant de consigner ses acquis dans le **portfolio** proposé dans le DVD-ROM ; il saura à chaque stade de l'apprentissage où il en est et quels efforts il doit encore fournir pour atteindre les objectifs fixés. L'apprenant peut ainsi mener une réflexion sur ses propres objectifs de formation et assumer la responsabilité de son apprentissage.

Afin de vous aider dans l'évaluation des productions orales et écrites, nous vous proposons les deux barèmes suivants :

Production écrite

Critères d'évaluation		Notation ... / 10 pts
Compétences pragmatiques	– Adéquation énonciative de la production par rapport à la situation proposée (respect des consignes, rituel du document écrit, capacité à s'adresser à quelqu'un, à formuler une demande, une invitation, à décrire, à raconter, à informer, à proposer, à expliquer, à donner un avis, à rendre compte, à justifier un choix, à résumer ou synthétiser des informations, etc.). – Lisibilité de la production (cohérence, enchaînements).	... / 6
Compétences linguistiques	– Exactitude morpho-syntaxique. – Richesse et adéquation lexicale.	... / 4

Production (et interaction) orale(s)

Critères d'évaluation		Notation ... / 10 pts
Compétences pragmatiques	– Adéquation énonciative de la production par rapport à la situation proposée (respect des consignes, capacité à s'adresser à quelqu'un, à raconter, à expliquer, à rendre compte, à développer une description, une présentation, une argumentation, à exprimer un point de vue, etc.). – Capacité à interagir.	... / 6
Compétences linguistiques	– Exactitude morpho-syntaxique. – Richesse et adéquation lexicale. – Correction phonétique.	... / 4

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits / 10 points

Premier mois de stage.

Vous êtes assistant(e) RH dans une agence de traduction professionnelle en ligne et vous êtes chargé(e) de lire le compte rendu du premier mois de stage d'une stagiaire pour préparer l'entretien que votre responsable va avoir avec elle pour faire le point. Lisez le compte rendu et complétez la fiche de synthèse que vous remettrez à votre responsable.

COMPTE RENDU : PREMIER MOIS DE STAGE

Mon stage s'inscrit dans le cadre de fin de master de traduction spécialisée. Je souhaitais un stage pour améliorer mes compétences en traduction assistée par ordinateur (TAO).

Pour commencer, mon tuteur m'a donné à faire des traductions courtes pour m'exercer. Il a vérifié mon travail et nous avons discuté ensemble pour trouver les mots les plus adaptés et les bonnes expressions. J'ai aussi participé à plusieurs projets de traduction et de relecture de brochures techniques. Le rythme de travail est soutenu pour respecter les délais mais j'apprécie de travailler avec une équipe sympathique et très compétente. Les réunions de correction sont très intéressantes et efficaces.

Je suis en train de travailler sur la traduction d'une page Internet d'une chaîne d'hôtels. Je trouve la mission très intéressante parce que je travaille sur le projet du début à la fin. J'ai assisté à une réunion avec le web designer qui s'occupe des créations graphiques et de la mise à jour du site. Nous allons terminer les relectures collectives. Après, je dois traduire des consignes de sécurité pour une usine automobile.

Les premiers points positifs de mon stage, c'est la variété des tâches et l'esprit d'entreprise. Je n'ai pas eu l'impression d'être embauchée pour faire un travail secondaire. Un point est à noter cependant ; je rencontre encore des difficultés à travailler avec le logiciel de traduction. Mon tuteur n'a pas eu assez de temps pour m'expliquer son fonctionnement mais les collègues répondent à toutes mes questions pour m'aider. L'ambiance de travail est amicale et je suis ravie de travailler avec une équipe très professionnelle et passionnée par son travail.

Pilar Hernandez

Compte rendu de stage : *premier mois de stage*

Nom du/de la stagiaire : *Pilar Hernandez*

Niveau d'études (0,5 pt) :

Objectif du stage (0,5 pt) :

Tâches réalisées (2 pts) :

—

—

Tâche en cours (1 pt) :

Tâches à faire (2 pts) :

—

—

Observations du salarié

Relations avec les collègues (1,5 pt) :

—

—

—

Avis sur le travail (2,5 pts) :

—

—

—

—

—

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

2 Production écrite

..... / 10 points

Nouveau travail.

Votre premier mois de stage / de travail vient de se terminer. Sur une feuille à part, vous écrivez un courriel à un(e) ami(e) ou un(e) ancien(ne) collègue francophone pour lui raconter comment ça s'est passé et donner votre opinion. Vous racontez comment on vous a intégré, quelles tâches vous avez effectuées, vous êtes en train de réaliser ou vous allez faire, comment sont les bureaux, vos collègues et quels sont les codes / les règles dans l'entreprise. (50 mots minimum)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 51

Offres de stage.

Vous travaillez au service RH d'une entreprise. Vous assistez à une réunion entre le directeur et une responsable RH. Écoutez la conversation et complétez les annonces de recrutement.

Annnonce 1

	Stagiaire 1	Stagiaire 2
Type de contrat	<i>stage</i>	
Période (0,5 pt)		
Service (0,5 pt + 0,5 pt)		
Tâches (2 pts + 2 pts)	- -	- -

Annnonce 2

Type de contrat	<i>CDD</i>		
Durée (0,5 pt)		Poste (0,5 pt)	
Missions (3 pts)	- - -		
Niveau d'études (0,5 pt)	-		

4 Production orale

..... / 10 points

Conseils à suivre.

Une nouvelle hôtesse d'accueil vient d'être embauchée dans votre entreprise. Vous êtes chargé(e) de l'accueillir. Vous lui indiquez ses fonctions / missions et l'emplacement des bureaux des différents responsables avec leur fonction. Vous lui faites des recommandations sur les codes de l'entreprise et vous lui donnez des conseils pour bien accueillir les visiteurs.

1 Compréhension des écrits / 10 points

Un voyage incentive.

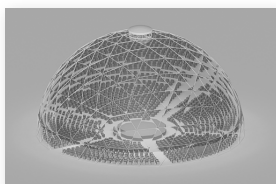
Votre entreprise souhaite organiser un voyage incentive*. Vous êtes chargé(e) de proposer des destinations possibles. Vous faites des recherches et vous prenez des notes sur les attraits de différentes destinations et les prestations offertes. Lisez les présentations. Recopiez et complétez les fiches qui vous serviront à présenter les voyages que avez sélectionnés.

* Le voyage incentive est un outil de management destiné à récompenser ou motiver des collaborateurs.

Partez à la découverte d'une magnifique région de la Finlande lors de votre voyage d'entreprise en Laponie. Un séjour incentive complet et riche en aventures : randonnées en raquette, rallye en chien de traîneau, moments de détente au sauna ou encore logement en igloo en verre. Un voyage incentive original et inoubliable !

Vous découvrirez les paysages grandioses et magnifiques de la Finlande. Vous quitterez l'aéroport en motoneige pour une étape de dégustation de spécialités locales avant votre transfert vers le village aux hébergements insolites : des igloos en verre ! Nous vous garantissons une expérience inoubliable pour un dépaysement total ! Vous découvrirez le plus grand sauna à l'ancienne au monde et les plus courageux pourront se baigner dans un trou d'eau glacée ! Vous déjeunerez en plein air autour d'un feu et vous profiterez d'une pause pour visiter un authentique village lapon. Vous participerez à des animations spécialement conçues pour les voyages incentives.

L'offre comprend la coordination et la réalisation du voyage d'entreprise, le transport aérien, l'hébergement, la restauration et toutes les activités incentives.



Naples offre une vue unique sur le Vésuve.

Cette ville en bord de mer est un site inoubliable pour un voyage incentive original en Italie ! Nous orga-

niserons pour vous un programme de visites et d'activités incentives.

Vous découvrirez lors d'un rallye à vélo les monuments incontournables et les ruelles pittoresques de la ville. Vous dégusterez d'excellentes spécialités locales lors d'un dîner-spectacle et, pour votre confort, vous séjournerez dans un hôtel de standing au cœur de la ville. Ce voyage incentive de 2 à 4 jours vous laissera de nombreux souvenirs !

Le programme est adaptable à votre cahier des charges : durée, profil des participants, budget, etc. Selon le programme établi, nous nous occuperons de la restauration, des activités incentives et de l'hébergement des participants. L'acheminement des participants en avion et les transferts sont en option.



Lieu de destination (1 pt)		
Activités incentives, sportives et de loisirs (2 pts)		
Visites culturelles (2 pts)		
Restauration (2 pts)		
Hébergement (2 pts)		
Transport (1 pt)		

2 Production écrite / 10 points

Appareil connecté.

Vous avez besoin d'un appareil connecté (stylo, surligneur, tableau, haut-parleur) pour votre travail. Sur une feuille à part, vous écrivez un courriel à votre responsable.

Vous exprimez vos souhaits, décrivez vos besoins et les caractéristiques et fonctionnalités de l'appareil. (80 mots minimum)

Stylo connecté

Permet d'écrire et d'enregistrer 100 pages. Fonction gomme pour modifier les présentations et les notes. Diffusion en temps réel des notes via smartphone, ordinateur et tablette (Android, iOS, PC, Mac). Possibilité pour les collaborateurs d'intervenir sur une présentation. Applications spécifiques pour la gestion et le partage des notes.

Autonomie : 8 heures

Réservé aux entreprises

et au monde de l'éducation

• Prix : 699 €

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

Surligneur intelligent

Numérisation de textes imprimés surlignés (revue, rapport, compte rendu, note, facture, livre...). Enregistrement direct sur ordinateur ou appareils Android. Numérisation d'un texte en langue étrangère et traduction directe avec une application pour Android.

• **Prix : 99 €**

Tableau connecté

Présentation : un tableau blanc avec des feutres effaçables. Données affichées sur le tableau envoyées par WiFi ou par clé USB, directement sur des appareils mobiles. Possibilité de communiquer avec des personnes en face à face ou dans le monde entier.

Format : 84 pouces

• **Prix : 1 099 €**

Haut-parleur connecté

Utilisation simple et excellente qualité de son. Boîtier facile à transporter. Conférences téléphoniques : jusqu'à 15 personnes. Différentes options pour connecter son ordinateur, sa tablette ou son smartphone. Casques pour communiquer.

• **Prix : 599 €**

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 52

Une entreprise verte.

Vous travaillez chez Natureco et vous devez faire une fiche pour présenter l'entreprise. Écoutez l'interview et complétez la fiche.

Nom de l'entreprise	Natureco
Activité de l'entreprise (2 pts)	
Date de création (0,5 pt)	
Nombre de salariés (0,5 pt)	
Profession des deux fondateurs (1 pt)	— —
Matières premières utilisées (1 pt)	
Origine des matières premières (0,5 pt)	
Politique commerciale concernant les fournisseurs (2 pts)	— —
Raisons du succès (1,5 pt)	— —
Prévisions de vente (1 pt)	

4 Production orale

..... / 10 points

Meilleur site.

Vous utilisez souvent le même site Internet pour vos besoins personnels ou professionnels. Présentez-le et dites pourquoi il vous intéresse. Expliquez vos besoins et vantez ses qualités pour le recommander.

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits / 10 points

Réorganisation.

La direction de votre entreprise envisage de réorganiser votre service. Vous lisez un article dans une revue spécialisée sur Internet. Vous faites un mémo pour rapporter des informations à vos collègues. Complétez le mémo.

Actualité	Économie	Finances	Entreprise	Emploi	Tendances
Offres d'emploi		Conseils	Gestion de carrière		Formation

Charlotte, ingénieure, travaille depuis neuf ans comme responsable qualité dans une entreprise qui vient de réorganiser tous ses services pour mieux s'adapter au marché. Nouveaux locaux, nouveau chef, nouvelles équipes... et nouvelles activités : le travail de Charlotte a bien changé. Elle raconte qu'elle ne s'occupe plus des tâches administratives et qu'elle a de nouvelles attributions. Aujourd'hui, elle estime que 60 à 70 % de ses activités l'intéressent, contre 50 % auparavant. Elle s'occupe surtout de tâches plus opérationnelles mais elle explique qu'elle rencontre actuellement beaucoup de difficultés car la répartition des activités entre les services a été prévue, mais pas la définition de chaque poste. Chaque employé a rempli sa fiche de poste et elle raconte que des salariés ont noté des missions intéressantes mais qu'ils n'ont pas les compétences nécessaires pour les effectuer. Charlotte va aux réunions, elle donne ses idées et elle propose de prendre en charge des dossiers mais elle dit que ça ne marche pas et que son chef ne l'écoute pas.

L'analyse et les conseils de Bertrand Labesse, spécialiste des réorganisations

Tout d'abord la direction doit informer ses salariés du plan d'action avec ses objectifs et le planning de la réorganisation. Ensuite, elle doit suivre le bon déroulement de la réorganisation et informer les salariés des résultats de leurs efforts. Le responsable joue un rôle important dans le changement mais, si le manager ne joue pas son rôle, il ne faut pas attendre. Discutez avec deux ou trois collaborateurs pour vous répartir les tâches désagréables. Pour les tâches intéressantes, faites attention d'abord à ce qu'elles correspondent à vos aptitudes. Si, comme Charlotte, vous travaillez sur un dossier sans la reconnaissance de votre chef et si vous êtes plusieurs à vouloir la même mission, proposez de travailler en équipe. Expliquez que le service fonctionnerait mieux et que tout le monde serait satisfait.

Mémo

Objectif de la réorganisation (0,5 pt) :

Poste occupé par la salariée (0,5 pt) :

Changements intervenus dans son travail (1 pt) :

-
-
-

Causes des difficultés rencontrées (3 pts) :

-
-
-

Conseils du consultant en réorganisation (5 pts) :

-
-
-
-
-

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

2 Production écrite

..... / 10 points

Un courriel d'information.

Vous partez en congé et un(e) intérimaire va vous remplacer. Sur une feuille à part, vous rédigez un courriel pour l'informer des tâches à accomplir pendant votre absence et de votre organisation. Vous lui suggérez des solutions pour les problèmes qu'il/elle pourrait rencontrer dans l'organisation de son travail. (50 mots minimum)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 53

Chantier.

Vous travaillez dans un cabinet d'architecture et vous assistez à une réunion à laquelle sont présentes les personnes suivantes : Mme Jocelyn, directrice du cabinet d'architecte ; M. Bardon, responsable de la gestion du chantier¹ du stade de la ville ; M. Briou, chef de chantier² pour l'entreprise Batineuf ; M. Santos, chef de chantier pour l'entreprise BTPplus. Vous prenez des notes pour faire un compte-rendu oral à un collègue absent. Écoutez l'enregistrement de la réunion et complétez vos notes.

1. Un chantier est un lieu où s'effectuent des travaux de construction.
2. Le chef de chantier dirige les équipes d'ouvriers.

Objectif de la réunion (1 pt) :

Problèmes évoqués par M. Bardon, le responsable de la gestion du chantier (2 pts) :

—

—

Problèmes évoqués par les chefs de chantier (2 pts) :

—

—

Rappels faits par la directrice (3 pts) :

—

—

—

Propositions pour régler la situation (2 pts) :

—

—

—

—

4 Production orale

..... / 10 points

Au choix

1. Une tournée.

Votre responsable vous demande d'effectuer une tournée à l'étranger. Vous devriez partir 15 jours mais cela ne vous arrange pas. Vous parlez de votre organisation au travail, vous indiquez un empêchement et vous donnez des explications. (L'examineur est votre responsable.)

2. Changement de vie.

Vous avez une passion et vous rêvez d'en faire votre métier ou vous rêvez de changer de vie. Imaginez comment vous vous organiseriez et procéderiez pour transformer votre rêve en réalité.

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits / 10 points

Étude de cas.

Vous travaillez dans une petite entreprise et vous recherchez des actions publicitaires originales pour lancer un nouveau produit. Lisez l'article et complétez la fiche sur l'entreprise.

*Michel et Augustin
ou l'art de se mettre en scène*



Lancée en 2004, par Michel de Rovira et Augustin Paluel-Marmont, la jeune marque Michel et Augustin est devenue une référence du petit gâteau de qualité avec un rythme de croissance à deux chiffres dans un marché très concurrentiel. Depuis janvier 2016, les petits biscuits sont présents dans les 7 624 Starbucks aux États-Unis, ce qui accélère sa percée sur le marché américain.

Le succès de l'entreprise repose sur la qualité de ses produits (biscuits, yaourts à boire, fruits mixés, biscuits apéritifs) fabriqués à 90 % en France et sur l'originalité de sa stratégie de communication qui investit l'espace public (rue, métro, grande surface) et les réseaux sociaux avec un budget limité. Cette stratégie allie :

- une offre centrée sur des produits gourmands de qualité (prix élevé), naturels et sains avec un packaging chaleureux qui fait référence aux souvenirs d'enfance (graphisme, noms des produits, logo) et qui fait sourire ;
- une relation client qui joue la transparence (liste des ingrédients claire sur tous les emballages), l'authenticité, la joie de vivre, le plaisir gustatif et le partage (interaction permanente avec le consommateur via les réseaux sociaux) ;
- le recours au marketing de rue caractérisé par des actions inattendues dans l'espace public : opérations avec des personnes

déguisées, événements soigneusement mis en scène, customisation de stations de métro, de gares ou encore de plages. Ces événements s'accompagnent de distributions de produits gratuits.

En filmant leurs aventures, Michel et Augustin voient leurs actions très vite relayées par les réseaux sociaux : page Facebook, compte Twitter, chaîne Youtube... qui deviennent des espaces d'échanges et de partage et font le buzz* avec des vidéos drôles aux coûts très réduits (gratuité des événements, animation par les salariés, utilisation de l'espace public...).

La stratégie de l'entreprise illustre deux types d'avantages : les avantages économiques et les avantages relationnels. Le marketing de rue a une conséquence immédiate et significative sur les ventes par rapport à une campagne publicitaire classique. Vis à vis des consommateurs, les avantages de ces campagnes publicitaires sont de créer un lien avec le public. Il s'agit d'impliquer directement le client pendant les opérations. Cette relation devient forte quand les consommateurs revivent l'opération dont il font partie à travers les réseaux sociaux grâce aux vidéos et permet de renforcer la notoriété de la marque grâce au bouche-à-oreille.

D'après L'expansion.com

*Le buzz (terme anglais signifiant « bourdonnement » d'insecte) est une technique marketing dans laquelle le consommateur contribue à lancer un produit ou un service via des courriels, des blogs, des forums ou d'autres médias en ligne.

Nom de l'entreprise (0,25 pt) : Date de création (0,25 pt) :

Produits (0,25 pt) :

Pays d'implantation visé (0,25 pt) :

Caractéristiques des produits (1,5 pt) :

-
-
-

Raisons du succès de l'entreprise (2 pts) :

-
-

Types d'actions publicitaires (2 pts) :

-
-

Caractéristique financière des actions publicitaires (2 pts) :

Impacts des actions publicitaires (1,5 pt) :

- sur les ventes :
- sur les consommateurs :
- pour la marque :

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

2 Production écrite

..... / 10 points

Un mailing.

Vous travaillez au service marketing et vous êtes chargé(e) de rédiger un e-mail pour relancer les ventes en ligne d'un produit ou d'un service de votre choix. Sur une feuille à part, vous écrivez le mail dans lequel vous rappelez les caractéristiques spécifiques du produit et les conditions exceptionnelles de vente ou l'offre commerciale pour inciter / convaincre le client à acheter votre produit ou votre service. (150 mots minimum)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 54

Une enquête bien menée.

Vous menez une enquête de satisfaction dans un magasin avec un collègue. Écoutez les réponses d'une cliente et complétez le questionnaire.

Enquête de satisfaction

CLIENT(E) N° 43

1. *Premier achat* (0,5 pt)

☐ Oui ☐ Non

2. *A connu le produit par* (0,5 pt)

☐ une publicité ☐ une promotion ☐ une connaissance

3. *Utilisation* (1 pt)

4. *Fréquence d'utilisation* (0,5 pt)

☐ Souvent ☐ De temps en temps ☐ Rarement

5. *Commentaires positifs sur le produit et son emballage* (1,5 pt)

6. *Commentaires négatifs sur le produit et son emballage* (2 pts)

7. *Comparaison par rapport à un/des produit(s) concurrent(s)* (3 pts)

Suggestion(s) (1 pt)

4 Production et interaction orales

..... / 10 points

Au choix

1. Une étude de marché.

Vous êtes chargé(e) de faire une étude de marché dans le cadre de la création d'un site de tourisme collaboratif (repas chez l'habitant ; guide local ; ateliers d'art, de dessin, de photo ; activités sportives proposées par des particuliers). Votre responsable vous a donné des objectifs. Lisez les objectifs de l'enquête et interrogez un prospect en tenant compte des objectifs donnés. (L'examineur est le prospect.)

Tourisme collaboratif : objectifs du sondage

- Déterminer si les répondants ont déjà réservé leurs vacances via Internet
- Connaître les habitudes des répondants concernant leurs vacances
- Savoir ce que les répondants recherchent lorsqu'ils partent en vacances
- Déterminer l'intérêt des répondants pour ce site Internet
- Déterminer les raisons de l'intérêt des répondants
- Déterminer si les prospects auraient eux-mêmes des activités à proposer

2. Un abonnement.

Vous avez reçu une offre commerciale pour une revue professionnelle qui vous intéresse. Vous allez trouver votre responsable pour le convaincre de vous abonner à ce titre professionnel. Décrivez les caractéristiques / avantages de la revue et de l'offre promotionnelle pour l'inciter à accéder à votre demande et répondez à ses objections. (L'examineur est le responsable.)

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits / 10 points

Bons plans à l'export.

Vous travaillez dans une PME qui cherche des informations pour exporter un produit. Vous êtes chargé(e) de rechercher ces informations. Vous avez déjà commencé à collecter des renseignements et des conseils. L'article suivant a attiré votre intérêt. Lisez-le. Recopiez et complétez votre mémo sur les entreprises. Puis complétez votre liste de conseils (ajoutez 4 nouveaux conseils).

Aller chercher des clients au bout du monde, c'est difficile pour une petite entreprise mais il y a des solutions.

Causape est une agence créée en 2006 et basée à Paris, qui représente et assure le développement commercial de bijoux et d'accessoires de mode, grâce notamment à une salle d'exposition installée en plein centre de Paris. La société travaille en France mais surtout à l'étranger où elle réalise 95 % de son chiffre d'affaires. Afin de renforcer son activité internationale, notamment aux États-Unis, la fondatrice Melissa Olival a embauché pendant six mois un étudiant-stagiaire en fin d'études de commerce international. Si elle a un conseil à donner aux PME peu expérimentées à l'export, c'est de planifier une mission de quelques jours de découverte du pays. Le stagiaire avait pour mission de visiter des entreprises ou magasins, relever des prix, visiter un salon pour que les distributeurs lui expliquent les pratiques commerciales locales. Enfin, elle recommande d'emporter dans ses valises des brochures et des catalogues dans la langue du pays en cas de besoin.

Jean-Marc Morand président de Moblu, une TPE* spécialisée dans la création et la fabrication de mobilier et de luminaires design, veut augmenter sa part de marché à l'international, qui représente 18 % de son chiffre d'affaires en visant le marché britannique. Londres est en effet une ville de référence pour ses clients, les décorateurs d'intérieur et les architectes d'où l'intérêt d'y présenter ses produits dans des salles d'exposition. La chambre de commerce de Paris Île-de-France (CFPIF) a organisé

un forum à Londres pour des entreprises françaises du secteur. Avant de faire le voyage organisé par la CFPIF, le dirigeant a analysé les études sur l'habitat en Grande-Bretagne que lui a fournies l'organisme de façon à cibler les décorateurs et architectes qu'il souhaitait inviter sur le salon. Son objectif : trouver un agent et se faire référencer par un distributeur.

Le groupe Area (15 personnes et 3 millions d'euros de chiffre d'affaires) conçoit et fabrique des produits cosmétiques. Une activité qui s'est développée grâce à la vente par correspondance. Mais l'arrivée d'Internet a obligé l'entreprise à chercher de nouveaux circuits de commercialisation. La directrice a fait alors plusieurs missions à Pékin et à Shanghai de façon à connaître les circuits de distribution chinois et à adapter sa gamme de produits. Les premières commandes arrivent. Mais attention, pour s'implanter en Chine, il faut de la patience. La première chose à faire est de traduire les documents commerciaux et de déposer sa marque pour se protéger et, ensuite, il faut avoir le bon produit au bon prix.

Plusieurs solutions s'offrent à vous pour vous implanter à l'international. Vous pouvez aussi organiser vous-même votre déplacement. Mais si jamais vous choisissez cette deuxième solution, déplacez-vous à l'occasion d'un salon de manière à bénéficier d'une vision globale du secteur et à gagner du temps en rencontrant plusieurs prospects sur un même lieu.

*TPE : très petite entreprise (moins de 10 salariés).

Fiche des entreprises

	CAUSAPE	MOBLU	AREA
Activité (1,5 pt)			
Objectif pour s'implanter à l'international (1,5 pt)			
Objectifs du déplacement ou de la mission (1,5 pt)			
Marché visé (1,5 pt)			

Mémo : Conseils pour exporter (4 pts)

- S'informer dans la presse spécialisée, sur Internet, sur les réseaux personnel et professionnel
- Participer à des conférences d'experts et à des séminaires
- Connaître les pratiques locales
- Faire appel aux services d'un établissement compétent ou à un réseau d'experts
- Connaître les évolutions de son secteur dans le pays visé
-
-
-
-

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

2 Production écrite

..... / 10 points

Une réclamation.

Vous avez réservé une chambre d'hôtel par Internet dans le cadre d'un déplacement professionnel en France. À votre arrivée à l'hôtel, vous vous rendez compte que les prestations ne sont pas conformes à la description faite sur le site. Des problèmes sont survenus et ont gâché votre séjour. Sur une feuille à part, vous écrivez une lettre de réclamation à l'hôtel. Faites part de votre mécontentement, décrivez les problèmes rencontrés et demandez une compensation financière. (150 mots minimum)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 55

Candidature.

Vous travaillez dans une agence d'intérim. Un jeune homme se présente. Vous le recevez avec un collègue. Écoutez l'entretien. Recopiez et notez ses réponses sur votre bloc-notes.

Nom : <i>Nicolas Morel</i>
Profession (0,5 pt) :
Expérience professionnelle (1 pt) :
Expérience à l'étranger (1 pt) :
Motifs de l'expatriation (1,5 pt) :
Qualités personnelles (1,5 pt) :
Langue(s) étrangère(s) parlée(s) (0,5 pt) :
Projets professionnels (4 pts) :

4 Production orale

..... / 10 points

Expatriation.

L'institut de sondage Ipsos a fait une enquête pour connaître l'opinion des Français sur l'expatriation (quel regard ont-ils sur les expatriés, leur motivations...) et sur leur volonté de partir eux-mêmes vivre quelques mois, et plus, à l'étranger. Plus d'un Français sur cinq (21 %) envisagerait l'expatriation d'après ce sondage. Ce sont les plus jeunes qui semblent les plus motivés. Chez les jeunes âgés de 18 et 24 ans, ils sont 43 % contre 33 % chez les 25-34 ans. Le chiffre tombe ensuite à 19 % pour les 35-44 ans. Chez les seniors de plus de 65 ans, 12 % envisageraient aussi une installation à l'étranger.

Vous êtes expatrié(e) ou vous vous êtes expatrié(e) ou vous aimeriez vous expatrier, quelles en sont les raisons ou / et quelles ont été ou seraient vos motivations ? Quels étaient ou seraient vos souhaits ? Quels sont ou ont été ou seraient les avantages ? Quelles difficultés rencontrez-vous, avez-vous rencontrées ou rencontreriez-vous ? Quelles recommandations faites-vous ou feriez-vous ?

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits / 10 points

Une bonne communication.

Vous travaillez au service communication et relations clientèle de la société Cuimax. Vous êtes chargé(e) de relire les documents suivants avant leur diffusion. Vous vérifiez que toutes les informations ont bien été communiquées et que les consignes de rédaction données ont bien été suivies. Lisez les documents et associez chaque consigne au document qui convient.

Document 1

×

•

•

⬇

📄

✎

✉

De : DRH Cuimax
A : Directeurs de départements et chefs de service
Objet : Séminaire d'intégration
Pièce jointe : Coupon réponse

Note d'information

Dans le cadre de notre politique d'intégration, un séminaire se déroulera du 17 au 19 mai à Grenoble pour les nouveaux collaborateurs recrutés par le groupe. À cette occasion, ils découvriront notre nouvelle usine et participeront à des activités sportives pour mieux se connaître. Nous serions heureux que vous puissiez les rencontrer. C'est pourquoi vous êtes cordialement invités au cocktail suivi d'un dîner qui aura lieu le 19 mai à l'hôtel Europole à partir de 19 heures.

Pour nous permettre d'organiser cette soirée dans les meilleures conditions, nous vous remercions de nous retourner le coupon réponse ci-joint auprès de la RH (poste 125) avant le 8 mai.

Martine Férot

Document 2

Cuimax

Chère cliente, cher client,

Vous nous avez accordé votre confiance à plusieurs reprises. C'est pourquoi nous sommes heureux de vous inviter à l'ouverture de notre nouveau magasin d'exposition :

Jeudi 2 février,
18 quai Tourville,
44000 Nantes.

À cette occasion, vous pourrez bénéficier de prix attractifs :

- 20 à 50 % sur une gamme d'accessoires
de cuisine et salle de bains.

Cette invitation est strictement personnelle. Nous vous demandons de la présenter à la caisse.

Dans l'attente de votre visite, nous vous prions de croire, Chère cliente, Cher client, à nos sentiments dévoués.

Le Responsable des relations clientèle
Marcel Renaudin

Document 3

Chère cliente, cher client,

Peut-être l'avez-vous lu, vu ou entendu : le Grand Prix de l'entreprise a été décerné à Cuimax pour son développement. À l'occasion de ce prix qui récompense 15 ans d'efforts et de recherche, j'ai remercié mes 820 collaborateurs qui font un travail formidable au quotidien et mobilisent leur énergie pour vous satisfaire en misant sur des valeurs fortes – l'écoute, le conseil, le service – et sur le savoir-faire reconnu de notre réseau. Les solutions esthétiques et fonctionnelles en cuisine, salle de bains et rangements permettent d'apporter du mieux-vivre à nos clients.

Mais le succès de Cuimax, c'est aussi vous et la confiance que vous nous accordez en tissant une relation étroite avec vous. Pour cela, je veux vous dire MERCI. Grâce à vous, Cuimax est devenu un des leaders européens de l'aménagement d'espace.

Sincèrement,

Guillaume Wiling,
Président-fondateur du Groupe Cuimax

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

	Doc. 1	Doc. 2	Doc. 3
a. Inviter les clients fidèles	☐	☐	☐
b. Rappeler les performances de l'entreprise	☐	☐	☐
c. Proposer une réduction	☐	☐	☐
d. Remercier les clients	☐	☐	☐
e. Annoncer l'inauguration du nouveau point de vente	☐	☐	☐
f. Demander de confirmer une présence	☐	☐	☐
g. Préciser que le document est nécessaire pour obtenir une réduction	☐	☐	☐
h. Informer le personnel des nouvelles embauches	☐	☐	☐
i. Associer le personnel au succès de l'entreprise	☐	☐	☐
j. Indiquer le thème et le programme de l'événement	☐	☐	☐

2 Production écrite

..... / 10 points

Journée portes ouvertes.

Votre entreprise organise une journée portes ouvertes pour permettre au public de visiter ses locaux et connaître ses activités. Vous êtes chargé(e) de rédiger une note d'information à l'ensemble du personnel pour l'informer de l'événement. Vous donnerez des indications sur l'événement, son objectif, le programme, la logistique (accueil des visiteurs, circuit de visite, parking, autre dispositif...), le rôle et les tâches de chaque service. (150 mots minimum)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 56

Un bilan satisfaisant.

Vous travaillez pour iLearning forum. Vous assistez à la présentation du bilan du salon par votre responsable. Écoutez. Recopiez le tableau et prenez des notes.

Nom du salon	iLearning forum Paris
Durée du salon (0,5 pt)	
Nombre de visiteurs (0,5 pt)	
Nombre d'exposants (0,5 pt)	
Provenance professionnelle des visiteurs (2 pts)	
Professions des visiteurs venant des entreprises (2 pts)	
Événements organisés (1,5 pt)	
Thème des conférences (3 pts)	

4 Production et interaction orales

..... / 10 points

Salon en vue.

Votre entreprise participe à un salon en France. Vous travaillez au service marketing et vous devez vous occuper de la logistique du stand. Vous téléphonez à un partenaire français. Vous lui indiquez vos intentions, les rôles et les tâches de chacun et les actions que vous prévoyez de faire pour l'organisation du salon. (L'examinateur est le partenaire.)

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits / 10 points

Mode d'emploi.

Vous travaillez dans une entreprise de téléphonie et vous êtes chargé(e) avec un(e) collègue de rédiger des consignes de sécurité pour l'utilisation d'un téléphone portable. Lisez les commentaires de votre collègue sur votre projet de consignes de sécurité en document partagé. Sur une feuille à part, recopiez le texte avec les modifications suggérées.

12345678910

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

1. N'utilisez pas votre téléphone lorsque vous conduisez
ou N'utilisez pas votre téléphone en conduisant

La conduite nécessite une attention totale et permanente afin de réduire au maximum le risque d'accident. L'utilisation d'un appareil mobile est source de distraction, ce qui peut conduire à un accident. Vous devez respecter la législation et les réglementations locales en vigueur relatives aux restrictions d'utilisation des appareils sans fil au volant.

Respectez tous les avertissements et toutes les réglementations de sécurité. Conformez-vous aux réglementations limitant l'utilisation des téléphones portables dans certaines zones.

2. Éteignez votre téléphone à proximité d'équipements médicaux

Votre téléphone peut provoquer des interférences avec les équipements médicaux utilisés dans les hôpitaux. Respectez les réglementations, les avertissements et les consignes du personnel soignant.

3. Éteignez votre téléphone
ou Désactivez ses fonctions radio à bord d'un avion

Votre téléphone peut provoquer des interférences avec les équipements de navigation. Respectez toutes les réglementations aériennes. Éteignez votre téléphone ou passez dans un mode permettant de désactiver les fonctions radio (GSM + Bluetooth) lorsque cela vous est demandé par le personnel navigant.

4. Évitez d'endommager les batteries et les chargeurs

Évitez d'exposer votre batterie à des températures très faibles et très élevées. Les températures extrêmes réduisent l'autonomie et la durée de vie de votre batterie.

5. Évitez de mettre votre batterie près d'objets métalliques

Manipulez votre téléphone délicatement et avec précaution.

Ne démontez pas votre téléphone ; vous pourriez avoir une décharge électrique. Évitez tout contact avec des liquides. N'utilisez pas votre téléphone avec les mains mouillées. Tout dégât provoqué par l'eau sur votre téléphone peut annuler la garantie du fabricant.

Ne laissez pas votre batterie en charge plus d'une semaine.

Débranchez le chargeur du secteur lorsqu'il n'est pas utilisé. Utilisez la batterie seulement pour votre téléphone. Les cartes mémoire sont fragiles. Ne touchez pas la carte avec vos doigts.

Avant de partir à l'étranger, assurez-vous de pouvoir contacter les services d'urgence d'une autre manière.

Bravo! Tu as bien avancé. Il y a quelques modifications à faire.

Je choisirais la deuxième option. 1 pt

Il ne faut pas combiner cette consigne avec le point 1. Ce n'est pas assez clair. Il faut la mettre en titre d'une consigne 2. 1 pt

Je te propose de préciser aussi « et les centres de soins » parce qu'il n'y a pas que les hôpitaux qui sont concernés. 1 pt

Il vaut mieux laisser les deux instructions dans le titre, c'est préférable. 1 pt

Je te suggère de mettre « les températures inférieures à 0 °C / 32° F ou supérieures à 45 °C / 113° F » au lieu « des températures très faibles ou très élevées ». 1 pt

Il y a une erreur. On ne comprend pas bien. Le 5 n'est pas le titre. Ce conseil va avec le 4 et le titre de la 5, c'est « Manipuler votre téléphone avec précaution ». 1 pt

Ce n'est plus le même type de consignes à partir de « Ne laissez pas votre batterie en charge... » Il faut présenter les consignes suivantes avec un nouveau gros titre comme tu as mis « Consignes de sécurité ». Je te propose d'écrire « Consignes d'utilisation importantes » et de mettre ensuite un sous-titre « Optimisez la vie de la batterie et du chargeur ». 2 pts

Cette consigne me pose un problème. Ce qui me gêne c'est qu'on ne comprend pas bien ce que ça vient faire ici. Il vaut mieux mettre un sous-titre : « Accès aux services d'urgence » et mettre une phrase pour expliquer qu'il arrive que, dans certaines zones, le téléphone ne puisse pas autoriser les appels d'urgence. Une dernière chose, je supprimerais tous les numéros des consignes. Je te laisse faire toutes les modifications. 2 pts

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

2 Production écrite

..... / 10 points

Pas d'accord !

Vous venez de recevoir le mail suivant de votre RRH. Vous n'êtes absolument pas d'accord. Sur une feuille à part, vous rédigez un courriel : formulez votre opposition à cette décision, donnez votre opinion, décrivez les problèmes d'organisation et de collaboration que vous rencontrez. Parlez de votre ressenti et proposez un arrangement. (150 mots minimum)

Objet : planning des congés

Bonjour,

Nous venons d'établir le planning des congés. Afin qu'un roulement soit organisé, nous avons arrêté vos congés aux dates suivantes : du 1^{er} au 15 octobre.

Cordialement

Y. Chobert, Responsable des ressources humaines

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points

CD3 piste 57

Des messages sur mon répondeur.

Vous travaillez au service juridique d'une entreprise et vous êtes parti(e) quelques jours en congé. À votre retour, vous écoutez votre messagerie. Écoutez et notez toutes les informations utiles.

(2 pts par message)

	Raison de l'appel et informations importantes	Ce que je dois faire
Message 1 : Catherine, service commercial		
Message 2 : Adrien, RH		
Message 3 : Sandra		
Message 4 : Paul		
Message 5 : Dany		

4 Production et interaction orales

..... / 10 points

Idée innovante.

Vous participez à une réunion de brainstorming et chacun doit donner une idée d'objet qui pourrait faciliter la vie au travail. Proposez une idée et donnez votre opinion sur son utilité. (L'examineur est l'animateur de la réunion.)

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits / 10 points

En intérim.

Vous recherchez un travail en France et vous avez postulé dans l'agence de travail temporaire Interimplus. Vous recherchez des réponses aux questions que vous vous posez. Lisez les informations pratiques données sur le site de l'entreprise. Dans quel paragraphe, trouvez-vous la réponse à vos questions ? Notez le numéro du paragraphe qui convient.

@ <http://www.interimplus.fr>



Accueil

Forum

FAQ

Découvrez les caractéristiques de notre collaboration et du contrat en intérim.

1. Vous êtes embauché(e) et rémunéré(e) par Interimplus pour une mission précise auprès de notre client.
2. Chez Interimplus, les paies sont versées le 12 du mois suivant votre mission (ex. : pour une mission du 12 au 28 mars, vous serez payé le 12 avril) par virement bancaire ou par chèque.
3. Le montant de votre salaire horaire est indiqué sur votre contrat de travail.
4. Les congés payés correspondent à 10 % de votre salaire brut + le montant des indemnités de fin de mission. Ils seront payés à la fin de votre mission.
5. Si vous avez travaillé au moins 60 jours effectifs au cours de l'année précédente et si le résultat annuel d'Interimplus le permet, vous pouvez bénéficier de la participation aux bénéfices.
6. Nous prenons en charge une partie des frais d'abonnement aux transports publics pour vous rendre sur votre lieu de travail.
7. Interimplus peut vous proposer des contrats de travail temporaire, des contrats à durée déterminée, des contrats à durée indéterminée et des contrats de formation.
8. Les périodes d'essai sont les suivantes : 2 jours d'essai : mission inférieure à 1 mois ; 3 jours d'essai : mission entre 1 et 2 mois ; 5 jours d'essai : mission supérieure à 2 mois.
9. C'est Interimplus qui fixe les congés. L'employeur peut refuser les dates de congés demandés par les salariés.
10. Le lieu de travail peut être modifié en fonction des missions effectuées. Vous acceptez tout changement de lieu de travail dans la région.
11. Tout salarié peut quitter son travail quand il le souhaite sous réserve de faire son préavis.
12. Une assurance complémentaire santé est obligatoire et fournie par Interimplus pour tous les salariés intérimaires ayant travaillé plus de 414 heures sur 12 mois dans une ou plusieurs entreprises clientes d'Interimplus.

a. Est-ce que je peux choisir la date de mes vacances ?	
b. Est-il possible de suivre une formation dans le cadre de mon travail ?	
c. Est-ce que je peux démissionner ?	
d. Quand serais-je rémunéré(e) ?	
e. Est-ce qu'une période d'essai est obligatoire pour les missions très courtes ?	
f. Est-ce que mes frais de déplacement sont pris en charge ?	
g. En tant que salarié intérimaire, est-ce qu'il y a une disposition qui me permet d'être intéressé aux résultats de l'entreprise ?	
h. En quoi consiste la clause de mobilité ?	
i. Qui est mon employeur pendant ma mission en intérim et qui me paie ?	
j. Comment sont rémunérés les congés payés pour les intérimaires ?	

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

2 Production écrite

..... / 10 points

Et mon augmentation ?

Un(e) de vos ami(e)s va passer son entretien annuel d'évaluation et espère obtenir une augmentation ou un(e) de vos ami(e)s va passer un entretien d'embauche et ne sait pas comment aborder le problème du salaire. Sur une feuille à part, vous lui écrivez un courriel pour l'aider à préparer son entretien. Faites-lui des recommandations en insistant sur leur importance, en lui conseillant la vigilance, en formulant des préférences et en introduisant des explications ou des exemples. (150 mots minimum)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 58

Revue du personnel.

Vous travaillez au service RH et vous assistez à une réunion concernant les augmentations salariales individuelles du personnel du service commercial. Vous devez faire un tableau de synthèse de ces augmentations. Écoutez les intervenants. Complétez le tableau pour chaque salarié.

	Anaïs Legendre	Arnaud Sanchez	Sandra John
Compétences (5 pts)			
Atteinte des objectifs (1,5 pt)			
Augmentation individuelle (1,5 pt)			
Propositions d'évolution ou de formation (2 pts)			

4 Production et interaction orales

..... / 10 points

Au choix

1. Notation.

Vous avez appris que votre entreprise / votre université allait mettre en place la notation des salariés / des professeurs. Les notes seront fondées sur des critères professionnels. Ce système permettra de décider des promotions et des augmentations de salaire en fonction des notes obtenues. Rapportez cette nouvelle à un(e) collègue ou un ami(e), exprimez des suppositions / des hypothèses et demandez-lui son avis.

2. Transparence.

Vous avez appris que votre entreprise envisageait de publier les salaires. Ils seraient consultables par tous les salariés. Ce système permettrait plus de transparence dans la politique salariale de l'entreprise. Rapportez ce projet à un(e) collègue, exprimez des suppositions / des hypothèses et demandez-lui son avis. (L'examineur est l'ami(e) / le/la collègue.)

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits / 10 points

Service clients.

Vous travaillez au service clients d'une entreprise de vente en ligne et vous êtes chargé(e) de préparer les réponses automatiques aux courriels des clients. Sélectionnez les différents paragraphes types en fonction des réponses à apporter aux quatre courriels des clients. Notez le numéro des paragraphes dans l'ordre de la lettre (un même paragraphe peut convenir pour plusieurs réponses).

1. Dès le retour du colis à l'entrepôt, vous serez remboursé(e) via le mode de paiement d'origine.
2. Nous vous remercions de votre compréhension.
3. Vous allez prochainement recevoir votre facture. Votre commande vous sera expédiée et facturée comme suit : ...
4. Nous ne sommes malheureusement pas en mesure de satisfaire votre demande en raison d'une contrainte informatique. Une fois la commande validée, vos produits étant déjà en cours de préparation, il nous est impossible d'annuler ou de modifier cette commande.
5. Nous avons le plaisir de vous confirmer l'expédition de votre commande n° Pour suivre votre commande, nous vous invitons à cliquer ici.
6. Nous vous invitons à contrôler l'intégrité de votre colis lors de sa réception et, en cas d'anomalie, à refuser la livraison et noter sur le bordereau du transporteur les anomalies constatées.
7. Nous faisons suite à votre e-mail daté du ... qui a retenu toute notre attention.
8. Si vous ne souhaitez plus conserver tout ou partie de votre commande, nous vous invitons à consulter les modalités de retour, en cliquant sur le lien suivant : [http:// www. ferau.fr/commanderetur](http://www.ferau.fr/commanderetur).
9. Il nous est malheureusement impossible d'appliquer la remise de 20 % sur le montant de votre commande car vous avez omis de taper le code « promo20 » pour bénéficier de cette réduction.
10. Nous vous informons que la facture de votre commande est un e-mail automatique.
11. Nous vous prions de nous excuser pour l'erreur survenue dans votre commande. Dès que vous nous aurez retourné l'article, nous vous expédierons ... en échange.
12. Avec nos sentiments dévoués.
13. Nous avons tout de suite contacté notre transporteur afin de déterminer les raisons pour lesquelles votre colis n'a pas été livré à ce jour et analyser avec lui le problème rencontré.
14. Nous vous prions de nous excuser pour cet incident et espérons que vous continuerez à nous accorder votre confiance.
15. Compte tenu des informations recueillies et du fait que vous n'avez toujours pas réceptionné les articles concernés, nous avons choisi de procéder immédiatement au remboursement de votre commande. En effet, nos stocks étant épuisés, nous ne sommes pas en mesure de vous livrer vos articles.

Les objets des courriels reçus sont les suivants :

- a. Annulation de commande (2,5 pts) : 7,,,,, 12
- b. Livraison non conforme (2,5 pts) : 7,,,
- c. Retard de livraison (2,5 pts) : 7,,,,
- d. Erreur de facturation (2,5 pts) : 7,,,,

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

2 Production écrite

..... / 10 points

Que de réclamations !

Au choix

1. Vous avez passé commande sur un site marchand. Vous n'avez toujours pas reçu les produits dans le délai indiqué alors que le site ne vous a pas envoyé de mail pour vous informer d'un problème particulier avec votre commande et que vous avez envoyé des mails de réclamation à plusieurs reprises. Sur une feuille à part, rédigez la lettre de réclamation que vous adressez au site : rappelez les engagements pris, indiquez les motifs de la réclamation, faites part de votre mécontentement, indiquez des conséquences et demandez une suite. (150 mots minimum)

2. Vous travaillez dans une librairie de votre pays et vous avez passé une commande de livres de français par Internet. Au déballage, vous constatez que certains livres présentent des défauts et que votre commande est incomplète. Sur une feuille à part, écrivez une lettre de réclamation, expliquez les motifs de la réclamation, rappelez les engagements pris, faites part de votre mécontentement, indiquez les conséquences et demandez une suite. (150 mots minimum)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 59

Le client est roi.

Vous travaillez au service après-vente d'une petite entreprise et vous souhaitez améliorer vos services. Vous entendez cette interview à la radio. Écoutez et faites-vous un mémo avec les informations entendues.

Mémo

Sujet de l'enquête (1 pt) :

.....

5 principales règles (7 pts) :

.....

.....

Slogan de l'entreprise (2 pts) :

.....

4 Production et interaction orales

..... / 10 points

Traitement des réclamations.

Une revue professionnelle fait une enquête sur le traitement des réclamations. Vous répondez aux questions du/de la journaliste. (L'examineur est le / la journaliste.)

Au choix

1. En tant que client(e), quelle est votre réaction vis à vis d'un vendeur / fournisseur qui vous reçoit mal ou qui ne vous écoute pas à la suite d'une réclamation ? Quel jugement formulez-vous sur son attitude ? Quels conseils donneriez-vous au service clients pour gérer les réclamations ?

2. Comment réagissez-vous à la lecture d'une réponse automatique à une lettre de réclamation ? Quel jugement formulez-vous du traitement de votre réclamation et de la réponse apportée ? Quels conseils donneriez-vous au service clients pour bien traiter les lettres de réclamations ?

1 Compréhension des écrits / 10 points

Étude de cas : des projets qui ont fait flop.

Dans le cadre d'un atelier sur la gestion de projet, vous êtes chargé(e) de présenter des cas d'échecs de projets industriels. Lisez l'article suivant et préparez un PowerPoint qui présente les causes d'échec de chacun des cas présentés en complétant les indications suivantes.

Des projets qui ont fait flop¹

Avec son modèle de voiture « Avantime », le groupe automobile Renault voulait créer un nouveau style de voiture mais a finalement causé l'un des plus grands échecs du monde de l'automobile. Après seulement 17 mois de production et 5 000 exemplaires vendus, dont la moitié en France, l'abandon de la production de ce modèle a porté atteinte à la stratégie de conquête du marché haut de gamme de Renault. Avec ses deux immenses portes impossibles à ouvrir dans un parking souterrain et son design bizarre, la voiture a été positionnée dès sa conception sur un créneau trop étroit : Renault visait une clientèle potentielle à fort pouvoir d'achat et essentiellement citadine, alors que le véhicule n'était pas adapté à la ville et avait très peu de chances de séduire les clients des marques concurrentes haut de gamme. Renault avait regroupé trop de concepts différents de voiture : coupé, monospace, familiale, haut de gamme, citadine, routière. En fait, aucun des objectifs n'était vraiment

atteint. Ça n'a jamais marché. Le groupe avait basé ses calculs de rentabilité sur la base de 60 000 à 80 000 unités produites sur une période de 5 à 6 ans en espérant un assemblage de 80 à 100 chaque jour mais dès le lancement, la production quotidienne n'a varié qu'entre 15 et 30 exemplaires. Le modèle Avantime a connu une réalisation difficile avec de nombreuses erreurs. La première aura été de le mettre trop tôt sur le marché, au moment où les prototypes accumulaient des problèmes de mise au point et de qualité (finitions, étanchéité, etc.). Le temps que les ingénieurs y remédient, le programme avait pris énormément de retard : près d'un an et demi sur le planning et un coût de 130 millions d'euros pour adapter les chaînes de montage.

Autre exemple de flop, le produit Essensis de Danone, un yaourt aux vertus cosmétiques. Le premier problème est venu d'un slogan mal choisi. Ensuite, est intervenu un problème de composition : l'huile de bourrache² qui est

efficace contre le vieillissement de la peau mais n'a pas vraiment bon goût. Alors, on y a ajouté du sucre, ce qui n'a pas plu aux femmes qui ne voulaient pas prendre du poids pour avoir une belle peau ! Après avoir voulu séduire les jeunes femmes avec son packaging de couleur rose et argent, Danone a visé le marché des femmes « plus âgées », c'est-à-dire les « 40-60 ans ». Ce changement de cible a entraîné une chute de 60 % des ventes au bout de la première année. À cela se sont ajoutées les conséquences catastrophiques des critiques d'une revue de consommateurs qui constata le manque d'efficacité du produit. Enfin, autre erreur, le prix trop élevé du produit sachant que Danone conseillait de manger deux pots de yaourt par jour pour un résultat efficace. En plus, des erreurs marketing que Danone a essayé de corriger (nouvelle recette, nouvelle définition de la cible, changement de format), la baisse du pouvoir d'achat a obligé le groupe à l'arrêt de la production.

1. Un flop : un échec / faire un flop : échouer.

2. L'huile de bourrache : huile réputée depuis l'Antiquité pour ses bienfaits sur la peau.

Société (0,25 pt) :

Nom du produit (0,25 pt) :

Causes de l'échec (3 pts / 0,25 pt par bonne réponse) :

Impact des erreurs sur les ventes (objectifs de production visés / ventes) (1,5 pt) :

.....
.....

Société (0,25 pt) :

Nom du produit (0,25 pt) :

Causes de l'échec (3 pts / 0,25 pt par bonne réponse) :

Impact des erreurs sur les ventes (objectifs de production visés / ventes) (1,5 pt) :

.....
.....

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

2 Production écrite

..... / 10 points

Projet à suivre.

Vous avez un projet personnel. Vous en faites part dans un courriel à un(e) ami(e). Sur une feuille à part, parlez de l'état d'avancement de votre projet, exprimez vos besoins, ce qui est important pour vous et indiquez les contraintes pour atteindre votre objectif. (160 mots environ)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 60

Une réunion de pilotage.

Membre d'une équipe projet, vous participez au lancement de nouveaux plats cuisinés individuels pour la restauration rapide. Vous assistez à une réunion d'avancement et vous prenez des notes. Écoutez. Complétez le tableau de synthèse.

Étapes (0,5 pt × 2)	Avancée (2 pts)	Problème(s) constaté(s) (2 pts)	Origine du/des problème(s) (1,5 pt × 2)	Solutions proposées (2 pts)
Élaboration des				
Conception des				

4 Production et interaction orales

..... / 10 points

Intégration ratée.

Vous venez d'intégrer un nouveau travail, une nouvelle équipe ou de commencer de nouvelles études mais ça ne se passe pas bien. Vous rencontrez des problèmes. Décrivez votre situation et faites part de vos regrets et de votre déception à un(e) ami(e) / un(e) collègue ou à votre responsable.

1 Compréhension des écrits / 10 points

Une réunion importante.

Votre direction souhaite sensibiliser ses salariés à l'économie circulaire. Vous êtes chargé(e) de rassembler des informations pour préparer une réunion sur ce sujet. Sur une feuille à part, complétez votre fiche en notant les informations importantes sous forme de listes de points à aborder.

Article 1

L'économie circulaire est à la mode

L'économie circulaire est une économie où les activités sont organisées de façon à ce que les déchets des uns deviennent les ressources des autres. Rien ne se perd, tout se transforme, ce qui minimise les prélèvements en ressources naturelles ou rares. L'objectif est de produire des biens et des services tout en limitant la consommation et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie avec le recours prioritaire au recyclage. Souvent résumée en 4 R (réparer, recycler, refabriquer, réduire), elle représente un gain de compétitivité

énorme pour les entreprises qui peuvent avoir ainsi la maîtrise de leurs matières premières.

Elle exige une grande capacité d'innovation : il s'agit de s'adapter à de nouvelles matières premières ou de trouver une utilisation à des produits en fin de vie. L'économie circulaire demande aussi une réflexion en termes de cycle de vie des produits : il ne suffit pas de savoir combien je consomme en utilisant mon ordinateur, mais combien mon ordinateur, de sa production à sa fin de vie, a impacté l'environnement.

D'après www.slate.fr

Article 2

L'économie circulaire, un modèle économique d'avenir ?

L'économie circulaire comprend de nombreux concepts : l'éco-conception, l'approvisionnement durable, l'écologie industrielle, l'économie de la fonctionnalité*, le réemploi, la réparation, la réutilisation, le recyclage.

L'économie des ressources représente un nouveau facteur de productivité pour les entreprises. Un approvisionnement durable privilégie l'utilisation de ressources renouvelables exploitées en tenant compte de leur capacité de renouvellement. L'éco-conception qui vise, dès la conception d'un procédé, d'un bien ou d'un service, à tenir compte du cycle de vie en diminuant au maximum les impacts environnementaux, permet aux entreprises de réduire leur consommation de matières premières et d'énergie. Une étude indique que plus de 90 % des entreprises pratiquant l'éco-conception avaient noté des améliorations dans leurs comptes d'exploitation. Les ressources naturelles deviennent de plus en plus difficiles d'accès et donc de plus en plus coûteuses. Dans ce contexte, l'économie circulaire contribue à la sécurisation des approvisionnements pour un pays et à son indépendance énergétique. L'augmentation de la productivité du travail et la hausse du prix des ressources coûtent chaque année des milliers d'emplois. La transition vers l'économie circulaire doit permettre d'évoluer vers des activités plus durables, économisant la matière et l'énergie, et bénéficiant à l'emploi local. En effet, elle permet l'émergence d'activités créatrices d'emplois non-délocalisables et la ré-industrialisation des territoires. En France, le secteur de la gestion des déchets à lui seul représenterait plus de 135 000 emplois.

D'après : <https://www.afecreation.fr/>

* L'économie de la fonctionnalité vise à remplacer la vente d'un bien par la vente de l'usage (exemple : Xerox facture les photocopies à l'unité au lieu de vendre ou de louer ses photocopieurs).

Article 3

TÉMOIGNAGE

À la suite d'un voyage organisé par l'APM (Association Progrès du Management), Emmanuelle Legault, DG de Cadiou Industries, a fait de l'économie circulaire son objectif. Depuis deux ans, chez ce fabricant breton de portails en aluminium, leader sur le marché français, rien ne se perd et tout se transforme.

« Je me suis retrouvée avec dix autres patrons dans un voyage passionnant. Nous avons visité des entreprises en Hollande et en Belgique. Nous avons découvert un parc de bureaux à Amsterdam construit pour être démonté et non pas détruit et un fabricant de moquettes, qui a eu l'idée révolutionnaire d'inventer une moquette recyclable à l'infini (éco-conçue) purifiant l'air des bureaux. Ces découvertes m'ont vraiment interpellée d'autant plus que notre industrie utilise l'aluminium* qui provient d'une ressource naturelle. Jusqu'à ce voyage, nous fabriquions à partir de la matière neuve. Je me suis alors demandé comment faire autrement. Dès mon retour, j'ai mobilisé nos équipes pour déployer une politique de développement durable. Aujourd'hui, nous recyclons 99 % de nos déchets (carton, bois, aluminium). Ce sont désormais "des ressources", réutilisables soit pour nous, soit pour d'autres partenaires locaux. Cette opération

ne nous coûte rien. Au contraire, elle nous rapporte. À titre d'exemple, il y a deux ans, nous payions le ramassage de nos déchets. Aujourd'hui, nous réutilisons ou revendons nos ressources triées et valorisées. Nos produits sont par ailleurs éco-conçus et recyclables à l'infini. Enfin, nous avons créé dans l'entreprise un Trophée du développement durable. Cette idée a eu un effet très mobilisateur auprès de l'ensemble de nos salariés qui ont inventé des solutions innovantes pour l'entreprise mais aussi des procédés tout simples. L'économie circulaire crée de l'emploi et du sens pour les salariés. Pour moi, c'est l'avenir ! »

D'après <https://www.apm.fr>

*L'aluminium : métal blanc, léger très utilisé

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE, UN FUTUR POUR L'ENTREPRISE ?

Présentation du concept (1,5 pt)

Avantages pour l'entreprise (2 pts)

Implications de la mise en œuvre du concept pour l'entreprise (1 pt)

Avantages pour l'économie (1 pt)

Enjeux de l'économie circulaire (2 pts)

Avantages pour les salariés (1 pt)

Exemple de bonnes pratiques (1,5 pt)

2 Production écrite

..... / 10 points

Bonnes pratiques.

Votre entreprise (ou votre université) souhaite mettre en place des pratiques de RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale des Entreprises) : éco-conception, lutte contre le gaspillage, approvisionnement durable, écologie industrielle, économie de la fonctionnalité, réemploi, réparation, réutilisation, recyclage. Elle a constitué un groupe de réflexion sur ce sujet dont vous faites partie. Votre groupe a mené une enquête auprès des salariés (ou des étudiants) pour recueillir des idées. En tant que rapporteur du groupe, vous rédigez un rapport que vous transmettez à votre direction. Sur une feuille à part, indiquez des actions concrètes à mettre en œuvre sans oublier de mentionner les critiques et les craintes exprimées par certains des salariés (ou des étudiants). Pour conclure, proposez des idées pour mobiliser l'ensemble du personnel (ou des étudiants). (250 mots environ)

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 61

La recherche à bout de souffle !

Vous vous intéressez à la recherche et vous entendez une interview à la radio à propos d'un conflit social. Écoutez. Recopiez et complétez la fiche pour recueillir les informations les plus importantes.

*CNRS : Centre national de recherche scientifique

1. Type de conflit + lieu (1,5 pt)
2. Protagonistes (0,5 pt)
3. Revendications et justificatifs :
 - Revendication 1 (0,5 pt et justifications 1 pt)
 - Revendication 2 (0,5 pt et justifications 1 pt)
 - Revendication 3 (0,5 pt et justifications 1 pt)
4. Soutiens (autres protagonistes) (0,5 pt)
5. Action réalisée par ces protagonistes (1 pt)
6. Revendications des autres protagonistes (1 pt pour 2 idées)
7. Actions envisagées par ces autres protagonistes (1 pt pour 2 idées)

4 Production et interaction orales

..... / 10 points

Débat : Travailler sans hiérarchie.

Vous avez assisté à une table ronde sur l'entreprise libérée et vous vous êtes documenté(e) sur ce sujet. Vous débattiez de l'intérêt ou non de travailler dans une entreprise sans hiérarchie avec un(e) collègue. Lisez l'article suivant et dégagez le problème soulevé. Faites part de votre opinion sur le sujet de manière claire et argumentée et défendez votre point de vue au cours d'un débat avec votre collègue. (L'examineur est votre collègue.)

LIBÉREZ MON ENTREPRISE

C'est une petite révolution dans le monde du travail. L'entreprise de demain sera libérée ! Plus de pointeuse, plus de chefs de service, mais des salariés libres d'organiser leurs horaires, de fixer les objectifs à atteindre... Et mieux encore, plus de patron. Les maîtres mots sont confiance et autonomie. À priori, le rêve de tous les salariés. Ce nouveau mode d'organisation augmenterait même les performances des

entreprises. Ce concept séduit aujourd'hui de plus en plus de PME mais aussi des grands groupes comme Kiabi, Auchan ou Michelin. L'entreprise libérée est même devenue une marque, synonyme de bien-être pour tous. Mais derrière la belle image, ne serait-ce pas seulement un argument de communication dont l'objectif serait d'éliminer les postes clés pour réduire la masse salariale et les coûts ?

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

1 Compréhension des écrits

..... / 10 points

Une aventure audacieuse.

La situation financière de la petite entreprise dans laquelle vous travaillez est catastrophique et cette dernière risque une liquidation judiciaire*. En tant que délégué du personnel, vous recherchez des solutions que vous souhaitez présenter à vos collègues lors d'une réunion. Lisez l'article suivant et prenez des notes pour préparer votre présentation.

*La liquidation judiciaire entraîne la vente en totalité de l'entreprise.

Reprendre son entreprise en SCOP : une aventure à hauts risques

« Si c'était à refaire, je me sauverais en courant ! » Fabrice Nominé, gérant de Société nouvelle Gaultier Mouron à Nancy, le reconnaît volontiers : reprendre et relancer la petite entreprise spécialisée dans l'usinage n'a pas été facile. Liquidée en janvier 2010, la PME renaît un mois plus tard sous la forme d'une SCOP (Société coopérative et participative) créée par Fabrice Nominé et sept autres salariés (sur un effectif global de 12 personnes). « Comme l'entreprise était liquidée, nous n'avions plus le droit en théorie de travailler mais nous sommes quand même restés un mois pour assurer le suivi de la clientèle, confie le gérant de la SCOP, sans salaire, pour ne pas perdre les clients. » En février 2010, l'activité a repris après la création de la nouvelle structure.

La preuve qu'il peut y avoir une vie pour une entreprise après sa mise en liquidation judiciaire à condition de faire preuve de beaucoup d'énergie. Ce que confirme Dorothée Blaise-Leneuf, gérante de la miroiterie GBM à Isle (Haute-Vienne) reprise en SCOP en 2011. « Le vendredi 15 octobre 2011 nous étions liquidés. Le lundi 18 nous rouvrons et redémarrions à 27 personnes. » Leur motivation : préserver un savoir-faire ancestral, sauvegarder une qualité unique, sauver leur propre emploi...

Pour autant, la reprise d'entreprise par les salariés ne concerne pas que des activités déficitaires. « J'ai envisagé de transmettre mon entreprise à mes salariés quand j'ai vu leurs performances individuelles et collectives, leur cohésion d'équipe et leur réel désir d'entre-

prendre », confie par exemple Denis Chazelet, fondateur dans les années 90 de Coretec, une PME qui opère dans les services énergétiques à Vaulx-en-Velin dans le Rhône. Très active sur le marché des services aux industriels, l'entreprise était prospère et en croissance mais rencontrait un problème classique de succession : en France, chaque année 10 % des entreprises à céder ferment faute de trouver un repreneur.

Une fois le rachat par les salariés effectué, au début tout semble aller pour le mieux : l'activité redémarre sur des bases nouvelles, les salariés deviennent associés et donnent leur avis, les subventions et les aides publiques abondent. Mais cette amélioration peut ne pas durer.

Autre difficulté à laquelle sont souvent confrontés les salariés repreneurs, la mauvaise image de marque des opérations de reprise en SCOP. « Pour beaucoup de gens, entreprise en SCOP est synonyme d'entreprise en difficulté », regrette Vincent Chevais à la tête de Coretec. Or, dans ce cas précis, le projet de reprise a été longuement réfléchi et préparé avec le fondateur et cédant, Denis Chazelet, la transmission n'étant pas dictée par l'urgence et les difficultés économiques. Pour éviter que des rumeurs négatives circulent, Coretec a informé ses clients et fournisseurs par courrier dès la signature de la cession pour leur détailler le nouveau projet de l'entreprise.

Dernier obstacle, d'origine interne celui-là : la capacité des salariés associés au capital de la SCOP à gérer l'entreprise car on ne s'improvise pas entrepreneur. Les salariés qui participent à ce type

d'aventure vont avoir besoin de temps pour acquérir les connaissances financières nécessaires à la compréhension des comptes de l'entreprise. En outre, lorsque l'entreprise est dans une situation économique difficile, les salariés sont souvent épuisés au moment de la reprise. « Quatre plans de licenciement en quelques années ont fait tomber les effectifs de la miroiterie de 150 à 50 personnes », se souvient Dorothée Blaise-Leneuf, l'ancienne directrice administrative et financière devenue gérante, et qui a joué un rôle essentiel dans la reprise de l'entreprise de miroiterie.

Même en mode coopératif, la société est soumise à l'impératif de profit comme n'importe quelle autre entreprise et l'exercice de la démocratie selon le principe « un homme, une voix » n'est pas toujours compatible avec les impératifs de gestion qui commandent de décider et d'agir vite. « Le risque, c'est que les salariés devenus associés croient qu'ils vont pouvoir donner leur avis sur tout et tout le temps, prévient Vincent Chevais. Ils doivent jouer leur rôle d'associés une fois par an dans les assemblées générales, et c'est tout. Au quotidien, il faut conserver le fonctionnement classique d'une entreprise normale. Ce qui compte, c'est de rester performant dans notre activité économique et s'en donner les moyens », estime le PDG de Coretec. Même avis pragmatique chez GBM : « Je ne réunis pas tout le personnel associé pour chaque décision ! » explique la gérante de la miroiterie.

D'après lentreprise.lexpress.fr

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

Forme juridique des entreprises créées (1 pt)

Motifs d'un rachat d'entreprise par les salariés (1 pt)

Motivations des salariés (1 pt)

Mode de gestion (1 pt)

Objectifs de l'entreprise (1 pt)

Formation des salariés (1 pt)

Problèmes à pointer (4 pts)

2 Production écrite / 10 points

Un séminaire nécessaire.

Votre entreprise a du mal à recruter des profils correspondant à ses métiers. C'est pourquoi la direction des ressources humaines souhaite que soit organisé un séminaire sur la transmission de connaissances et a sélectionné une formation adaptée dans le cadre de la formation continue. Vous êtes chargé(e) de rédiger une note d'information à destination du personnel pour inciter les salariés à suivre cette formation. (250 mots minimum)

FORMATION : COMMUNIQUER SES COMPÉTENCES AVEC PÉDAGOGIE

Transmettre ses compétences, c'est partager son expérience, aider des jeunes à acquérir un métier, capitaliser les expertises d'une équipe, démultiplier les savoirs et savoir-faire...

Transmettre son expérience, c'est aussi acquérir une compétence de plus, celle du pédagogue.

Programme

- ❶ Formaliser les compétences à transmettre : recenser ses compétences et domaines d'expertise, lister les savoirs et savoir-faire associés
- ❷ Identifier les compétences et le profil de la personne à former
- ❸ Définir le processus de transfert des compétences
- ❹ Accompagner pour consolider les compétences et développer l'autonomie

À qui s'adresse la formation ?

À toute personne ayant une expérience métier significative, en situation de transmission de ses savoirs et savoir-faire.

À toute personne en charge d'accompagner des jeunes en apprentissage ou alternance, des intérimaires, des nouveaux collègues dans l'acquisition d'un nouveau métier ou de nouvelles méthodes de travail.

→ Prérequis : Une expérience professionnelle éprouvée dans une fonction ou un métier (minimum 3 ans).

Durée : 2 jours (14 heures)
Forfait Intra* : 3 375,00 € HT
(Prix pour un groupe de 12 personnes max)

✓ Objectifs

- 1/ Formaliser son expérience et son expertise métier sous forme de compétences à transmettre.
- 2/ Communiquer son expertise en pédagogue et expérimenter le plaisir de transmettre.
- 3/ Accompagner la progression en situation professionnelle.

Points forts

Cette formation permet d'acquérir les compétences du pédagogue et d'expérimenter le plaisir de transmettre. Une formation résolument opérationnelle : des méthodes et outils simples et facilement applicables en situation professionnelle, dans l'exercice d'un métier. Une formation action, où les participants travaillent sur leurs propres expertises et expérimentent le rôle de pédagogue au travers de simulations.

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

3 Compréhension de l'oral

..... / 10 points



→ CD3 piste 62

Une réunion d'actionnaires.

Vous travaillez au service communication du groupe MAT et vous assistez à une réunion des actionnaires du groupe. Écoutez la responsable du groupe et complétez la fiche qui vous servira à la rédaction de la lettre d'informations mensuelle.

RÉUNION DES ACTIONNAIRES DU 22 SEPTEMBRE

Bilan semestriel du groupe

Chiffre d'affaires du semestre (0,5 pt) :

Chiffre d'affaires du semestre de l'année dernière (0,5 pt) :

Taux de progression (0,5 pt) :

Chiffres trimestriels (0,5 pt) :

Raison de la progression (0,5 pt) :

Mode de développement réalisé (0,5 pt) :

Informations sur BGF ATICA

Localisation (0,5 pt) :

Secteur d'activité (0,5 pt) :

Produits commercialisés (0,5 pt) :

Chiffre d'affaires de l'année dernière (0,5 pt) :

Pourcentage de part de marché (0,5 pt) :

Nombre de points de vente (0,5 pt) :

Région principale d'implantation (0,5 pt) :

Place sur le marché (0,5 pt) :

Engagement du groupe pour (0,5 pt)

Précisions sur cet engagement (2 pts)

-
-
-
-

Prochaine réunion des actionnaires (0,5 pt) :

NOM :

PRÉNOM :

DATE :

40

4 Production orale

..... / 10 points

Un audit social.

Votre entreprise a procédé à un audit social de la gestion des emplois et des ressources humaines pour appréhender les problèmes issus de l'emploi du personnel, apprécier leur impact sur la gestion et avoir une vision stratégique de l'évolution des emplois. L'audit pointe notamment une forte mobilité des jeunes diplômés recrutés qui quittent l'entreprise. Vous discutez de ce point en réunion avec votre DRH. Exposez le profil de cette nouvelle génération de salariés et faites des recommandations afin de fidéliser ces jeunes collaborateurs.

Comment manager la génération Z ?

Rythmes plus souples, hiérarchie remise en question, dématérialisation des postes... Les premiers Z nés en 1995 changent les règles du jeu dans l'entreprise. Pourquoi la génération Z ? Cela vient en fait de « horiZontal », car ces jeunes détestent la hiérarchie et les ordres. Les Z se méfient beaucoup du monde de l'entreprise : pour eux, elle est synonyme de stress, de mauvaise ambiance et de pression de la part des managers. Ils attendent ainsi de leur entreprise qu'elle mette en place un cadre de travail agréable avec des espaces de détente, une cantine, une salle de sport, etc. À l'entreprise de s'adapter afin de les fidéliser et d'accroître leur performance de manière significative.

Les Z sont à la recherche de défis. Ils n'ont pas peur de l'échec et le voient, au contraire, comme un moyen de s'améliorer. Ils attendent ainsi de leur manager qu'il leur confie des missions stimulantes avec des objectifs précis à atteindre en espérant toutefois qu'ils pourront travailler en autonomie et avoir des responsabilités. Adapter

complètement les rythmes de travail aux Z est l'autre difficile défi à relever pour les managers. Au travail, mais aussi chez eux, ils bousculent les heures de bureau en se connectant via leur tablette ou leur smartphone. Beaucoup plus flexibles, ils mélangent vie professionnelle et vie privée. Nés avec le web 2.0, ils sont habitués à une grande réactivité et ne connaissent pas le formalisme des rapports hiérarchiques : s'adresser directement au patron de la société ne leur pose aucun problème. Les Z veulent du feed back. Finis les points hebdomadaires ou mensuels. Les retours peuvent durer de quelques minutes à une demi-heure : ils sont très sensibles aux prises de contact informelles dans la journée.

Les candidats de la génération Z font aussi très attention à l'e-reputation d'une entreprise et collectent toutes les informations possibles sur Internet pour évaluer les conditions de travail sur place. Offrir un bon salaire ne suffit plus pour être attractif : il faut également leur proposer un cadre de vie séduisant.

UNITÉ 1

1. Compréhension des écrits

Niveau d'études : master de traduction spécialisée – Objectif du stage : améliorer ses compétences en traduction assistée par ordinateur (TAO) – Tâches réalisées : traductions courtes pour s'exercer ; participer à plusieurs projets de traduction et de relecture de brochures techniques – Tâche en cours : travailler sur la traduction d'une page Internet d'une chaîne d'hôtels – Tâches à faire : terminer les relectures collectives ; traduire des consignes de sécurité pour une usine automobile – Observations du salarié : Relations avec les collègues : équipe sympathique et très compétente ; esprit d'entreprise ; équipe très professionnelle et passionnée par son travail ; Avis sur le travail : rythme de travail soutenu pour respecter les délais ; réunions de correction très intéressantes et efficaces ; mission très intéressante : travail sur le projet du début à la fin ; variété des tâches ; point négatif : difficultés pour travailler avec le logiciel de traduction

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes, à l'emploi du passé composé et de l'imparfait pour raconter des actions passées et / ou du présent continu et du futur proche pour raconter des tâches / un projet en cours ou à réaliser et au rituel du courriel amical.

3. Compréhension de l'oral

LE DIRECTEUR : Je voudrais faire le point avec vous concernant les effectifs.

LA RESPONSABLE RH : Je suis en train de travailler sur le planning des congés, il faudrait recruter deux stagiaires pour les mois de juillet et août : un stagiaire au service clientèle, pour trier le courrier et renseigner les clients, et un autre stagiaire pour travailler à l'accueil. Il devra recevoir les visiteurs et prendre les messages téléphoniques.

LE DIRECTEUR : Très bien. Autre chose ?

LA RESPONSABLE RH : Oui, Mme Moulia, l'assistante du service commercial va finalement prendre un congé parental de 6 mois pour s'occuper de son bébé.

LE DIRECTEUR : Ah ! Qui peut la remplacer pendant son absence ?

LA RESPONSABLE RH : Nous n'avons personne. Je propose de recruter une personne en CDD pour son remplacement.

LE DIRECTEUR : Bonne idée ! Essayez de publier l'annonce rapidement parce qu'ils sont vraiment débordés au service commercial.

LA RESPONSABLE RH : Oui, je vais le faire. Pour le profil, on mettra : formation commerciale supérieure bac + 2. Et pour les missions : répondre aux demandes des clients, gérer les dossiers clients, traiter les demandes d'échantillons.

LE DIRECTEUR : C'est parfait !

Annonce 1 : Stagiaire 1 : période : juillet / août – service : clientèle – tâches : trier le courrier ; renseigner les clients. Stagiaire 2 : période : juillet / août – service : accueil – tâches : recevoir les visiteurs ; prendre les messages téléphoniques.

Annonce 2 : durée : 6 mois – poste : assistant(e) commercial(e) – missions : répondre aux demandes des clients ; gérer les dossiers clients ; traiter les demandes d'échantillons – niveau d'études : formation commerciale bac + 2.

4. Production orale

Réponse libre : veiller au respect des consignes et à l'utilisation des expressions pour indiquer des fonctions / missions et l'emplacement de bureaux, pour faire des recommandations et donner des conseils. Vous évalueriez la capacité à communiquer dans la situation proposée.

UNITÉ 2

1. Compréhension des écrits

1 Lieu de destination : Laponie / Finlande – Activités incentives, sportives et de loisirs : randonnées en raquette, rallye en chien de traîneau, moments de détente au sauna, bain dans un trou d'eau glacée – Visites culturelles : visite d'un authentique village lapon – Restauration : dégustation de spécialités locales ; déjeuner en plein air autour d'un feu – Hébergement : logement en igloo en verre – Transport : transfert en motoneige et transport aérien compris dans l'offre

2 Lieu de destination : Naples / Italie – Activités incentives, sportives et de loisirs : rallye à vélo – Visites culturelles : monuments incontournables et ruelles pittoresques de la ville – Restauration : dîner-spectacle avec des spécialités locales – Hébergement : hôtel de standing au cœur de ville – Transport : l'acheminement des participants en avion et les transferts sont en option

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes, à l'expression des besoins et à la description des caractéristiques et des fonctionnalités, au rituel du courriel professionnel.

3. Compréhension de l'oral

LA JOURNALISTE : Cédric Dupontel, bonjour. Vous avez créé Natureco. Pouvez-vous nous dire quelle est la spécificité de votre entreprise ?

L'ENTREPRENEUR : Aujourd'hui, les consommateurs se préoccupent de plus en plus de leur santé et de la protection de la nature. Pour répondre à cette demande, nous avons créé Natureco. Nous commercialisons en ligne des produits cosmétiques écologiques et bios. Aujourd'hui, notre société compte quarante-sept salariés.

JOURNALISTE : Comment avez-vous eu l'idée de créer cette entreprise ?

L'ENTREPRENEUR : Eh bien, j'ai créé Natureco avec ma femme en 1981. Elle est biologiste et elle travaillait dans un laboratoire. Et moi, j'ai fait des études d'ingénieur en agronomie et je travaillais pour un grand groupe. Nous voulions changer de vie et créer notre entreprise. Nous avons commencé par la vente à domicile. Nos produits cosmétiques ont tout de suite plu à nos clients mais c'est à la fin des années quatre-vingt-dix que l'entreprise s'est vraiment développée et que nous sommes passés à la vente en ligne.

LA JOURNALISTE : Quelles matières premières utilisez-vous pour fabriquer vos produits ?

L'ENTREPRENEUR : Nos produits sont fabriqués à base d'huiles essentielles de plantes exotiques. Nous travaillons beaucoup avec de petits producteurs en Asie. Quand nous avons créé Natureco, notre objectif était aussi d'aider des producteurs alors, nous leur passons nos commandes en direct et nous les payons d'avance.

LA JOURNALISTE : Comment expliquez-vous votre succès ?

L'ENTREPRENEUR : Notre clientèle est séduite par notre concept et la qualité de nos produits. Les consommateurs privilégient de plus en plus les produits respectueux de l'environnement.

LA JOURNALISTE : Comment voyez-vous l'avenir de votre entreprise ?

L'ENTREPRENEUR : Nos deux fils, qui travaillent avec nous, vont reprendre la société, et nous prévoyons de doubler le chiffre d'affaires d'ici trois ans.

Activité de l'entreprise : commerce en ligne de produits de cosmétiques écologiques et bios – Date de création : 1981 – Nombre de salariés : 47 – Profession des deux fondateurs : biologiste et ingénieur agronome – Matières premières utilisées : huiles essentielles de plantes exotiques – Origine des matières premières : Asie – Politique commerciale concernant les fournisseurs : commandes en direct aux producteurs ; paiement à l'avance – Raisons du succès : concept, qualité du produit ; produits respectueux de l'environnement – Prévisions de vente : doubler le chiffre d'affaires d'ici trois ans

4. Production orale

Réponse libre : veiller au respect des consignes, à l'emploi des adjectifs et des superlatifs pour décrire et vanter. Évaluer la capacité à communiquer dans la situation proposée (présenter un site Internet pour en vanter ses qualités et le recommander).

UNITÉ 3

1. Compréhension des écrits

Objectif de la réorganisation : mieux s'adapter au marché – Poste occupé par la salariée : responsable qualité – Changements intervenus dans son travail : elle ne s'occupe plus des tâches administratives ; elle a de nouvelles attributions ; tâches plus opérationnelles – Causes des difficultés rencontrées : la répartition des activités entre les services a été prévue, mais pas la définition de chaque poste ; chaque employé a rempli sa fiche de poste et des salariés ont noté des missions intéressantes mais ils n'ont pas les compétences nécessaires ; son chef ne l'écoute pas – Conseils du consultant en réorganisation : informer ses salariés du plan d'action avec ses objectifs et le planning de la réorganisation ; suivre le bon déroulement de la réorganisation et informer les salariés des résultats de leurs efforts ; discutez avec deux ou trois collaborateurs

pour vous répartir les tâches désagréables ; pour les tâches intéressantes, faites attention d'abord à ce qu'elles correspondent à vos aptitudes ; proposer de travailler en équipe

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes, à l'utilisation des expressions pour expliquer son organisation au travail, décrire des problèmes / difficultés, suggérer des solutions et au rituel du mail professionnel.

3. Compréhension de l'oral

MME JOCELYN : Bonjour à tous, je vous remercie de votre participation à cette réunion. Elle est importante pour régler les difficultés concernant le chantier du nouveau stade de la ville. M. Bardon, vous avez la parole.

M. BARDON : J'ai informé M. Briou et M. Santos des différents problèmes de sécurité que nous avons remarqués sur le chantier mais rien n'a changé. La semaine dernière, j'ai fait de nouvelles vérifications et je leur ai encore rappelé les règles à respecter mais ils n'étaient pas contents et m'ont fait des reproches.

MME JOCELYN : Quel était le problème M. Briou ?

M. BRIOU : On connaît notre travail, vous devez nous faire confiance. On ne comprend pas pourquoi il faut faire ces vérifications qui nous font perdre du temps.

MME JOCELYN : Vous voulez ajouter quelque chose M. Santos ?

M. SANTOS : Oui, vous savez, ce n'est pas facile de discuter avec M. Bardon parce qu'il ne prend pas en compte nos difficultés et il ne nous écoute pas. Il vient souvent et nous, on doit être disponibles pour lui. C'est vrai qu'on perd du temps.

MME JOCELYN : Je comprends mais je vous rappelle que notre cabinet est responsable de ce projet de construction et que les vérifications que fait M. Bardon sont obligatoires parce qu'elles concernent la protection et la sécurité du chantier. Vous savez, ce sont les accidents qui peuvent retarder le plus la construction, vous devez donc suivre les recommandations de M. Bardon. M. Bardon, qu'est-ce que vous proposez pour améliorer la situation ?

M. BARDON : Je vais faire une note pour rappeler les mesures de protection et de sécurité. J'envoierai ce document par mail à tous les chefs de chantier et à tous les responsables des entreprises qui travaillent sur le chantier. Ils devront le signer après lecture et le renvoyer par mail.

MME JOCELYN : C'est une bonne idée. Ensuite, dans 15 jours, vous retournerez sur le chantier pour vérifier que vos recommandations sont bien respectées. Si une entreprise ne respecte pas les règles, nous arrêterons de travailler avec elle.

Objectif de la réunion : régler les difficultés concernant le chantier – Problèmes évoqués par M. Bardon : il a informé les chefs de chantier des différents problèmes de sécurité mais rien n'a changé ; les chefs de chantier n'étaient pas contents et lui ont fait des reproches – Problèmes évoqués par les chefs de chantier : les vérifications font perdre du temps ; pas facile de discuter avec M. Bardon, il n'écoute pas et ne comprend pas les difficultés – Rappels faits par la directrice : le cabinet

est responsable de ce projet de construction ; les vérifications faites par M. Bardon sont obligatoires ; les recommandations de M. Bardon doivent être suivies – Propositions pour régler la situation : M. Bardon va faire un document pour rappeler les mesures de protection et de sécurité ; il enverra ce mail à tous les chefs de chantier et tous les responsables des entreprises ; ils devront le signer et le renvoyer par mail après lecture ; nouveau contrôle dans 15 jours

4. Production orale

Réponse libre : veiller au respect des consignes et à l'expression des hypothèses / des conditions imaginaires dans le futur. Évaluer la capacité à communiquer dans la situation proposée (décrire une situation hypothétique ou imaginaire).

UNITÉ 4

1. Compréhension des écrits

Nom de l'entreprise : Michel et Augustin – Date de création : 2004 – Produits : petits gâteaux / biscuits, yaourts à boire, fruits mixés, biscuits apéritifs – Pays d'implantation visé : États-Unis – Caractéristiques des produits : produits gourmands de qualité (prix élevé), naturels et sains ; packaging chaleureux qui fait référence aux souvenirs d'enfance (graphisme, noms des produits, logo) et qui fait sourire ; liste des ingrédients claire sur tous les emballages – Raisons du succès de l'entreprise : qualité de ses produits fabriqués à 90 % en France ; originalité de sa stratégie de communication – Types d'actions publicitaires : marketing de rue caractérisé par des actions inhabituelles dans l'espace public : opérations avec des déguisements, événements soigneusement mis en scène, customisation de stations de métro, de gares ou encore de plages ; distributions de produits gratuits – Caractéristique financière des actions publicitaires : des coûts réduits : toutes les actions sont très vite relayées par les réseaux sociaux – Impacts des actions publicitaires : sur les ventes : conséquence immédiate et significative ; sur les consommateurs : création d'un lien fort avec le public ; pour la marque : renforcement de la notoriété de la marque grâce au bouche-à-oreille

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au rituel de l'e-mail, à l'utilisation des expressions pour vanter les caractéristiques spécifiques d'un produit / service, pour décrire des conditions exceptionnelles de vente ou une offre commerciale et pour inciter / convaincre un client.

3. Compréhension de l'oral

HOMME : Bonjour Madame, c'est pour une enquête. Vous avez 2 minutes ?

FEMME : Oui, allez-y.

HOMME : Vous venez de mettre le produit d'entretien Tibon dans votre caddie. Comment avez-vous connu ce produit. Par la publicité ?

FEMME : Pas du tout. Avant, j'utilisais une autre marque mais une amie m'a recommandé celle-là alors j'ai voulu l'essayer.

HOMME : C'est la première fois que vous achetez ce produit ?

FEMME : Non, c'est la deuxième ou troisième fois. Il est efficace et sent bon. Je m'en sers régulièrement pour le nettoyage de ma cuisine.

HOMME : Qu'a-t-il de plus que le produit que vous utilisiez avant ?

FEMME : Je pense qu'il est moins chimique et plus économique parce qu'il faut une plus petite quantité pour le même résultat. Mais, ce n'est pas un produit biologique et c'est dommage !

HOMME : C'est important pour vous ?

FEMME : Oui. Il faut protéger notre environnement !

HOMME : Et que pensez-vous de son emballage ?

FEMME : Euh pas très original et un peu triste. Et puis, le bouchon est trop gros mais le format est pratique pour le rangement.

HOMME : Que pouvez-vous dire de son prix ?

FEMME : C'est un peu cher. J'ai comparé avec d'autres produits similaires et c'est le plus cher.

HOMME : Une dernière question madame. Que suggérez-vous pour améliorer le produit ?

FEMME : Euh... je ne sais pas moi. D'autres parfums peut-être ?

1. Non – 2. une connaissance – 3. Nettoyage cuisine – 4. Souvent – 5. efficace ; sent bon ; format pratique pour le rangement – 6. pas biologique ; emballage pas très original ; emballage un peu triste ; bouchon trop gros – 7. moins chimique ; plus économique ; le plus cher des produits de la même gamme – 8. D'autres parfums

3. Production et interaction orales

1. Réponse libre : veiller au respect des consignes et à l'expression de l'interrogation à la forme soutenue. Évaluer la capacité à communiquer avec aisance et fluidité dans la situation proposée.

Propositions de questions et suggestions de réponse pour le prospect : Avez-vous déjà réservé des vacances (transport, hébergement, activités...) sur Internet ? En moyenne, à quelle fréquence réservez-vous des vacances sur Internet ? En moyenne, à quelle fréquence partez-vous en vacances (week-end ou longs séjours) ? (Jamais, moins d'une fois par an, 1 fois par an...) Quelles sont vos destinations ? Quel budget consacrez-vous à vos vacances ? Avec qui partez-vous habituellement en vacances ? (Seul(e), en couple, en famille, entre amis, avec mon entreprise, avec des groupes – associations, clubs...) Que recherchez-vous en priorité lors de vos séjours / vacances ? (Contact avec la population locale, circuits touristiques, activités sportives ou culturelles, activités originales, repos, détente, moments en famille...) Seriez-vous intéressé(e) par un site de réservation d'activités proposées par des personnes locales (visites thématiques, originales, ateliers créatifs,

cours de dessin, de photos...) ? Pour quelles raisons seriez-vous intéressé(e) par ce site Internet ? (Économie, rencontres, expérience, mode de consommation...) Quelles qualités devraient avoir ce site ? (Garanties de l'entreprise – remboursement, contrôle des publications, description détaillée, notes et commentaires, informations sur les prestataires, ergonomie du site, facilité d'utilisation, sécurité du paiement...) Quels services complémentaires aimeriez-vous ? (Conseils, offre commerciale, chèque-cadeau...) Seriez-vous intéressé(e) par le fait de proposer des activités à destination de voyageurs ?

2. Réponse libre : veiller au respect des consignes et à l'utilisation des expressions pour vanter les caractéristiques d'un produit / service et pour convaincre. Évaluer la capacité à communiquer avec aisance et fluidité dans la situation proposée.

Objections possibles : trop cher, il y a déjà beaucoup d'abonnements, la revue ne correspond aux activités du service, aux tâches...

UNITÉ 5

1. Compréhension des écrits

CAUSAPE : Activité : représente et assure le développement commercial de bijoux et d'accessoires de mode – Objectif pour s'implanter à l'international : renforcer son activité internationale – Objectifs du déplacement ou de la mission : visiter des entreprises ou magasins, relever des prix, visiter un salon – Marché visé : États-Unis

MOBLU : Activité : création et fabrication de mobilier et de luminaires design – Objectif pour s'implanter à l'international : augmenter la part de marché à l'international – Objectifs du déplacement ou de la mission : trouver un agent et se faire référencer par un distributeur – Marché visé : le marché britannique

AREA : Activité : conçoit et fabrique des produits cosmétiques – Objectif pour s'implanter à l'international : chercher d'autres circuits de commercialisation – Objectifs du déplacement ou de la mission : connaître les circuits de distribution chinois et adapter sa gamme de produits – Marché visé : la Chine

Mémo : Planifier une mission de quelques jours de découverte du pays (visiter des entreprises ou des magasins, relever des prix) ; Emporter dans ses valises des brochures et des catalogues dans la langue du pays en cas de besoin / Traduire les documents commerciaux ; Cibler les prospects (décorateurs et architectes à inviter sur le salon) ; Déposer sa marque pour se protéger ; Avoir le bon produit au bon prix ; Se déplacer à l'occasion d'un salon de manière à bénéficier d'une

vision globale du secteur et à gagner du temps en rencontrant plusieurs prospects sur un même lieu

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes, à la présentation et au plan de la lettre de réclamation (faire référence à l'objet de la réclamation, faire part de son mécontentement, décrire en détail les motifs de la réclamation / les problèmes rencontrés, demander une compensation financière, demander une réponse rapide, prendre congé).

3. Compréhension de l'oral

RECRUTEUR : D'après votre CV, vous avez séjourné 1 an en Australie. Pourquoi ce choix ?

NICOLAS : Après l'obtention de mon diplôme d'infirmier, j'ai travaillé deux ans dans le service de pédiatrie d'un grand hôpital parisien puis j'ai décidé de faire une pause pour perfectionner mon anglais. Je savais que si je ne partais pas à mon âge, je ne partirais jamais. Alors, comme j'adore le surf, j'ai décidé d'aller en Australie pour l'anglais, une expérience de travail et la pratique de ce sport.

RECRUTEUR : Je vois que vous n'avez pas travaillé comme infirmier.

NICOLAS : Malheureusement non et c'est bien dommage. J'ai fait des petits boulots. Il y avait beaucoup d'emplois de serveurs alors j'ai pris ce qu'on me proposait mais j'étais bien payé.

LE RECRUTEUR : Qu'avez-vous tiré de cette expérience ?

NICOLAS : D'abord, je me débrouille beaucoup mieux en anglais, ensuite je me suis rendu compte que j'étais capable de m'adapter. Ce n'était pas toujours facile surtout en tant qu'étranger mais j'y suis arrivé parce que je suis quelqu'un d'ouvert. Je me suis fait beaucoup d'amis là-bas.

LE RECRUTEUR : Et vous pensez que ça va vous servir dans votre métier d'infirmier ?

NICOLAS : Oui. Je sais que je vais rencontrer des situations compliquées quand je retournerai travailler en hôpital. Un an à l'étranger ça rend plus mature.

LE RECRUTEUR : Quels sont vos projets maintenant ?

NICOLAS : J'aimerais travailler en milieu hospitalier mais dans d'autres services. Au service des urgences ou en chirurgie, par exemple. Et puis, je vais reprendre des études en parallèle pour me spécialiser. J'ai aussi un autre projet : travailler dans l'humanitaire. C'est pour cela qu'il fallait que je pratique mon anglais.

LE RECRUTEUR : C'est un projet ambitieux.

NICOLAS : Oui, j'en suis conscient mais j'ai un autre point fort, je suis déterminé. Quand je veux quelque chose, je ne lâche jamais...

Profession : Infirmier – Expérience professionnelle : 2 ans en service de pédiatrie – Expérience à l'étranger : 1 an en Australie comme serveur – Motifs de l'expatriation : perfectionnement de l'anglais, expérience de travail et pratique du surf – Qualités personnelles : capacité d'adaptation, déterminé – Langue étrangère parlée : anglais – Projets professionnels : aimerait travailler en milieu hospitalier mais dans d'autres services (urgences ou chirurgie par exemple) ; se spécialiser, travailler dans l'humanitaire

4. Production orale

Réponse libre : veiller à l'expression d'une volonté / d'un souhait, aux expressions utilisées pour faire part de motivations, indiquer des avantages, des objectifs, des difficultés possibles, des recommandations. Évaluer la capacité à communiquer avec aisance et fluidité dans la situation proposée.

UNITÉ 6

1. Compréhension des écrits

a. doc. 2 – b. doc. 3 – c. doc. 2 – d. doc. 3 – e. doc. 2 – f. doc. 1 – g. doc. 2 – h. doc. 1 – i. doc. 3 – j. doc. 1

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes, aux expressions pour donner des indications sur un événement, pour préciser le rôle et les tâches de chacun et au rituel de la note d'information.

3. Compréhension de l'oral

L'ORGANISATEUR DU ILEARNING : Bonjour à tous, je suis très heureux de vous présenter le bilan du dernier salon iLearning Forum Paris dédié à l'usage des technologies au service de l'apprentissage qui a eu lieu les mardi 27 et mercredi 28 janvier. Je suis particulièrement fier de vous dire aujourd'hui que le salon a rencontré un très grand succès avec 90 exposants en provenance de 11 pays et 4 500 visiteurs, majoritairement français. Parmi ces visiteurs français, 20 % représentaient le secteur de l'Éducation et des organismes de formation et 80 % venaient des entreprises françaises et multinationales. Il s'agissait surtout de directeurs généraux et de responsables de service commerciaux travaillant dans le domaine informatique mais également de DRH et de responsables de formation dans tous les types d'entreprises. Pour cette édition, nous avons collaboré avec 12 sponsors. Nous avons pris en compte toutes leurs idées et leurs suggestions et nous avons mobilisé toutes nos équipes pour mettre en place leurs propositions.

C'est pourquoi, cette année, nous avons élargi notre cible et nous avons invité un plus grand nombre de décideurs d'entreprise. Pour augmenter le dynamisme du salon, nous avons proposé trois types d'événements : des ateliers participatifs et interactifs avec des études de cas et des retours d'expérience, des démonstrations techniques des dernières innovations technologiques sur les stands et 3 conférences qui ont attiré beaucoup de monde. La première intitulée « Pourquoi l'apprentissage en ligne ? » a présenté les avantages de ce type de formation. La deuxième était axée sur l'utilisation des plateformes d'apprentissage. La dernière conférence avait comme objectif de présenter la réforme de la formation et d'analyser son impact sur l'apprentissage en ligne.

Nous sommes vraiment très satisfaits des résultats de cette édition et sommes déjà au travail pour réfléchir à la prochaine édition prévue l'année prochaine.

Durée du salon : 2 jours – Nombre de visiteurs : 4 500 – Nombre d'exposants : 90 – Provenance professionnelle des visiteurs : secteur de l'Éducation ; organismes de formation ; entreprises domaine informatique ; tous les types d'entreprise – Professions des visiteurs venant des entreprises : directeurs généraux des entreprises ; responsables de services commerciaux ; DRH ; responsables de formation – Événements organisés : ateliers ; démonstrations sur les stands ; conférences – Thème des conférences : 1- Pourquoi l'apprentissage en ligne ? ; 2- L'utilisation des plateformes d'apprentissage ; 3- La réforme de la formation et son impact sur l'apprentissage en ligne

4. Production et interaction orales

Réponse libre : veiller au respect des consignes, aux expressions pour indiquer des intentions, préciser les rôles et les tâches de chacun, décrire des actions à venir et au rituel de la communication téléphonique. Évaluer la capacité à communiquer avec aisance et fluidité dans la situation proposée.

UNITÉ 7

1. Compréhension des écrits

- Titre : N'utilisez pas votre téléphone en conduisant
- Titre : Respectez tous les avertissements et toutes les réglementations de sécurité
- dans les hôpitaux et les centres de soins
- Titre : Éteignez votre téléphone ou désactivez ses fonctions radio à bord d'un avion
- des températures inférieures à 0 °C / 32 °F ou supérieures à 45 °C / 113 °F
- Titre : Manipulez votre téléphone délicatement et avec précaution
- Titre : Consignes d'utilisation importantes ; sous-titre : Optimisez la vie de la batterie et du chargeur
- Titre : Accès aux services d'urgence
- Il arrive que, dans certaines zones, le téléphone ne puisse pas autoriser les appels d'urgence. Avant de partir de à l'étranger, assurez-vous de pouvoir contacter les services d'urgence d'une autre manière.
- Supprimer tous les numéros des consignes

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes et aux expressions utilisées pour formuler une opposition, donner son opinion, décrire des problèmes d'organisation et de collaboration, parler de son ressenti, proposer un arrangement et au rituel du courriel professionnel.

3. Compréhension de l'oral

1 Bonjour, C'est Catherine du service commercial. Je vous appelle car j'ai vu une petite erreur dans nos conditions de vente. Je ne pense pas que ce soit très grave mais je préfère

avoir votre validation. Je pense aussi qu'il faut ajouter une clause concernant le retour des marchandises. Merci de me rappeler quand vous le pouvez.

2 Bonjour, c'est Adrien du service RH. On va organiser une réunion d'information pour le personnel sur le nouveau règlement interne le 25 mai prochain. J'aimerais que vous assistiez à cette réunion pour répondre aux questions des salariés. Serez-vous disponible ? Pouvez-vous me confirmer votre présence par mail ? Merci ! Bonne journée.

3 Bonjour, ici Sandra, j'ai bien reçu ta proposition de réponse à Madame Benoit et je voulais t'en remercier. Elle correspond bien à ce que j'attendais. Je vais juste modifier la date de rendez-vous parce que je ne suis pas disponible ce jour-là. Ce sera le 13 avril au lieu du 7. Peux-tu prévenir Gilles, s'il te plaît. Merci !

4 Salut, c'est Paul, je t'appelle parce que j'ai besoin de ton aide. Je voudrais absolument changer de service. Mon chef n'anticipe jamais rien et on travaille toujours dans l'urgence, c'est devenu insupportable. Il n'y a pas de communication. J'ai écrit une lettre à la direction et je vais te l'envoyer pour avoir ton avis. Tu pourras la lire, s'il te plaît ?

5 Bonjour, c'est Dany. La réunion pour les négociations salariales se tiendra le 12. Il faut qu'on s'organise pour la préparer ensemble mais, pendant la réunion, on parlera chacun son tour. Marc ne sera pas avec nous car il est en vacances à partir du 9, on se débrouillera sans lui. Viens me voir quand tu rentres.

Message 1 : petite erreur dans nos conditions de vente – valider, rappeler, ajouter une clause concernant le retour des marchandises / Message 2 : réunion du personnel à propos du nouveau système de formation continue le 25 mai prochain – envoyer un mail pour indiquer ma présence ou non / Message 3 : a bien reçu ma proposition de réponse, date de rendez-vous modifiée – prévenir Gilles / Message 4 : besoin d'un conseil à propos de sa situation et de son envie de changer de service – lire sa lettre et donner mon avis / Message 5 : réunions négociations salariales, il faut qu'on s'organise, on parlera chacun à notre tour – aller voir Dany

4. Production et interaction orales

Réponse libre : veiller au respect des consignes et aux expressions utilisées pour proposer une idée et donner son opinion sur l'utilité d'un objet. Évaluer la capacité à communiquer avec aisance et fluidité et l'adéquation énonciative par rapport à la situation proposée.

L'examineur est l'animateur. Vous demandez de reformuler les propos.

UNITÉ 8

1. Compréhension des écrits

a. 9 – b. 7 – c. 11 – d. 2 – e. 8 – f. 6 – g. 5 – h. 10 – i. 1 – j. 4

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes et aux expressions utilisées pour conseiller la vigilance, formuler des préférences, indiquer l'importance de conseils à suivre, introduire des explications ou des exemples et au rituel du courriel amical.

3. Compréhension de l'oral

LA DG : Bon. M. Griot, on va aborder les dossiers des commerciaux. On commence par le service export ?

M. GRIOT : Oui, très bien. Alors, on a d'abord Anaïs Legendre, responsable de l'Europe.

LA DG : Que pensez-vous d'elle ?

M. GRIOT : Elle est récente sur ce poste, mais présente de bonnes compétences techniques et sait travailler en équipe. Elle n'a pas pu encore montrer ce qu'elle sait faire mais je suis confiant. Je pense que ce poste est vraiment fait pour elle.

LA DG : C'est une bonne nouvelle. Bon, pas d'augmentation individuelle donc mais elle aura les 3 % d'augmentation générale, ça devrait l'encourager et nous reverrons sa situation lors de la prochaine réunion d'évaluation.

M. GRIOT : Bien. Deuxième dossier, Arnaud Sanchez, responsable de l'Amérique latine.

LA DG : Il me semble qu'il a eu d'excellents résultats cette année, non ?

M. GRIOT : Oui, il a été très performant. Il a dépassé ses objectifs et obtenu de nouveaux clients. C'est quelqu'un qui a d'excellentes capacités à convaincre. Je propose une augmentation de 8 %.

LA DG : Cela me paraît beaucoup. Je ne souhaite pas que les augmentations soient supérieures à 6 %. Proposons-lui cela et vous pourriez le prendre comme adjoint l'année prochaine à la place d'Estelle Barré qui souhaite nous quitter.

M. GRIOT : Oui, j'y avais déjà pensé. On va lui proposer une formation en management pour le préparer à cette fonction.

LA DG : Excellente idée ! C'est bien de privilégier les évolutions en interne.

M. GRIOT : La suivante, c'est Sandra John, responsable de l'Amérique du Nord.

LA DG : Elle est sur un marché très concurrentiel, là-bas. Elle s'en sort bien ?

M. GRIOT : Elle est très autonome et ne compte pas son temps mais notre nouvelle gamme de produits a du mal à pénétrer ce marché. Nous avons dû baisser les marges pour atteindre les objectifs. Je veux l'encourager alors je propose de l'augmenter de 4 % et de continuer à lui faire confiance.

LA DG : Je suis d'accord mais 4 % c'est beaucoup pour quelqu'un qui n'a atteint que la moitié de ses objectifs. Si elle avait atteint ses objectifs je lui aurais donné cette augmentation sans hésiter mais là...

M. GRIOT : Je comprends mais le marché est vraiment difficile...

LA DG : Bon, on lui donne 3 % mais il faudra réfléchir avec elle aux moyens de développer notre marché là-bas.

Anaïs Legendre : Compétences : bonnes compétences techniques ; sait travailler en équipe – Atteinte des objectifs : on ne sait pas encore – Augmentation individuelle : pas d'augmentation individuelle –

Propositions d'évolution ou de formation : aucune
Arnaud Sanchez : Compétences : a d'excellentes capacités à convaincre – Atteinte des objectifs : a dépassé ses objectifs – Augmentation individuelle : 6 %
– Propositions d'évolution ou de formation : adjoint l'année prochaine ; formation en management
Sandra John : Compétences : autonome ; ne compte pas son temps – Atteinte des objectifs : moitié des objectifs – Augmentation individuelle : 3 % – Propositions d'évolution ou de formation : aucune

4. Production et interaction orales

Réponse libre : veiller au respect des consignes et aux expressions utilisées pour rapporter ce projet à un(e) collègue, exprimer des suppositions / des hypothèses et demander un avis. Évaluer la capacité à communiquer avec aisance et fluidité et l'adéquation énonciative par rapport à la situation proposée.

L'examineur est l'ami(e) / le (la) collègue. Vous émettez des réserves sur le projet (« Vous avez / Tu as raison mais... / Peut-être mais... »).

UNITÉ 9

1. Compréhension des écrits

- a. Annulation de commande : 7, 4, 8, 1, 2, 12 –
- b. Livraison non conforme : 7, 11, 2, 12 – c. Retard de livraison : 7, 13, 15, 2, 12 – d. Erreur de facturation : 7, 10, 9, 2, 12

2. Production écrite

Propositions de corrigés

1. Objet : Retard de livraison

Madame, Monsieur, Le (date), je vous ai passé commande de (indiquer le détail de votre commande) sur votre site. D'après les indications portées sur votre e-mail de confirmation de commande du (date) / d'après vos conditions générales de vente, vous vous êtes engagés à me livrer (indiquer le ou les produits commandés) le (date) ou dans un délai de (indiquer le délai). Le (date), vous m'avez informé(e) par courriel de l'expédition de cette commande. Le (date), le colis ne m'étant pas parvenu et aucune information de suivi n'étant disponible sur votre site, j'ai immédiatement informé votre service clients par courriel. Mon message est resté sans réponse ainsi que les deux suivants que je vous ai adressés les (date). Il est inadmissible que vous ne répondiez pas aux demandes renouvelées de vos clients. À ce jour, je n'ai toujours rien reçu et je perds des ventes. Par conséquent, je vous prie d'annuler la commande passée et de me rembourser la somme versée soit un montant de (donner le montant) ou de me livrer les produits (sous 48 h / une semaine / ...). Dans l'attente d'un prompt règlement de cet incident. Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

2. Objet : Votre livraison du (date)

Messieurs, Le (date), nous vous avons passé commande de (indiquer le détail de votre commande) sur votre site. Nous accusons réception de votre livraison du (date) relative à notre commande du (date). Malheureusement, lors du déballage, nous avons constaté les dommages suivants : (indiquer les dommages). Par ailleurs, vous nous avez livré (indiquer le nombre d'ouvrages et le nom) alors que nous vous avions commandé (donner des précisions sur les ouvrages manquants). Il est inadmissible qu'un tel incident se renouvelle. En effet, c'est la deuxième fois que nous rencontrons des problèmes avec vous. Nous vous demandons de remplacer les livres endommagés (à préciser) et de nous livrer les manuels manquants (à préciser) dans les meilleurs délais. Ce retard nous cause un préjudice important car c'est la rentrée universitaire et nous manquons de nombreuses ventes. Nous attendons un geste commercial de votre part en dédommagement du préjudice causé par votre négligence. Nous comptons sur une livraison urgente. Veuillez agréer, Messieurs, nos salutations distinguées.

3. Compréhension de l'oral

LE JOURNALISTE : Bonjour Monsieur Jacquemin. Selon notre enquête, votre entreprise est classée à la première place pour le traitement des réclamations. Alors, comment traitez-vous les clients mécontents ?

LE CHEF D'ENTREPRISE : Les clients sont toujours très exigeants. S'il y a un problème, pour eux c'est toujours nous les responsables. Quand un client insatisfait nous appelle, nous devons tout faire pour ne pas le laisser partir à la concurrence. Pour cela, nous devons réagir tout de suite et rapidement. Les clients veulent de la considération alors il faut les écouter et dialoguer avec eux.

LE JOURNALISTE : Et ça suffit ?

LE CHEF D'ENTREPRISE : Non bien sûr, et nos employés le savent bien parce qu'on les y a formés. Quand il y a une erreur, nous vérifions les faits et nous interrogeons les différents intermédiaires pour analyser le problème. Et nous cherchons à comprendre ce qui ne va pas pour pouvoir apporter une solution.

LE JOURNALISTE : Et vous avez toujours des solutions ?

LE CHEF D'ENTREPRISE : En tout cas, on essaye car nous savons qu'un client mécontent fait progresser la qualité du service ou des produits alors nous le lui disons en le remerciant.

LE JOURNALISTE : Comment ça ?

LE CHEF D'ENTREPRISE : Nous offrons toujours un dédommagement : une invitation, un cadeau, un bon de réduction... Vous savez, l'entreprise acquiert une bonne image quand elle traite ainsi les litiges. Le client est roi, c'est bien connu. Vous n'êtes pas satisfait ? Dites-le nous : c'est le slogan de la maison.

LE JOURNALISTE : Je vous remercie, Monsieur Jacquemin.

Sujet de l'enquête : traitement des réclamations –

5 principales règles : tout faire pour ne pas le laisser partir à la concurrence ; il faut réagir tout de suite et rapidement ; il faut de la considération, écouter les clients et dialoguer avec eux ; quand il y a une erreur, vérification des faits et interrogation des différents

intermédiaires pour analyser le problème ; toujours offrir un dédommagement : une invitation, un cadeau, un bon de réduction... – Slogan de l'entreprise : « Vous n'êtes pas satisfait ? Dites-le nous ! »

4. Production et interaction orales

Réponse libre : veiller au respect des consignes et aux expressions utilisées pour exprimer son mécontentement / formuler un jugement et pour indiquer ce qu'on souhaite comme attitude du vendeur / fournisseur (écoute, intérêt porté à la demande, prise en compte du problème, explications, excuses, geste commercial, arrangement, recherche des solutions). Évaluer la capacité à communiquer avec aisance et fluidité pour expliquer un problème / les motifs d'une réclamation ou d'un litige et formuler un jugement / un mécontentement.

UNITÉ 10

1. Compréhension des écrits

Société : Renault – Nom du produit : Avantime – Causes de l'échec : portes impossibles à ouvrir et design bizarre ; voiture mal positionnée dès sa conception : créneau trop étroit ; trop de concepts de voiture différents, aucun des objectifs n'était vraiment atteint ; problèmes de mise au point et de qualité (finitions, étanchéité, etc.) ; programme avait pris énormément de retard : près d'un an et demi sur le planning pour adapter les chaînes de montage – Impact des erreurs sur les ventes : le groupe avait basé ses calculs de rentabilité sur la base de 60 000 à 80 000 unités produites sur une période de 5 à 6 ans, et espéraient en assembler 80 à 100 chaque jour mais dès sa sortie, la production quotidienne n'a varié qu'entre 15 et 30 exemplaires

Société : Danone – Nom du produit : Essensis – Causes de l'échec : slogan mal choisi ; problème de composition ; changement de cible et erreurs marketing ; conséquences catastrophiques des critiques d'une revue de consommateurs ; prix trop élevé ; baisse du pouvoir d'achat – Impact des erreurs sur les ventes : une chute de 60 % des ventes au bout de la première année

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes pour parler de l'état d'avancement de d'un projet, exprimer sa volonté et indiquer des contraintes ainsi qu'au rituel du courriel amical.

3. Compréhension de l'oral

MEHDI : Bonjour. Si tout le monde est là, on peut commencer notre réunion du comité de pilotage. Alors, on en est où ?

JULIEN : Pour la première étape, on a bien avancé. On a aujourd'hui 3 nouveaux plats de la gamme exotique. Les tests ont été faits et on est bien dans les temps.

VÉRONIQUE : Il n'était pas question d'en produire 5 ?

JULIEN : Si, mais malheureusement, on a pris du retard pour ces deux produits car les cuisiniers n'ont pas trouvé la bonne recette pour le plat thaïlandais et pour le plat indien. Ils ont fait des essais qui n'ont pas été concluants. Nous attendons de nouvelles propositions.

MEHDI : On s'était engagés pour fin juin. Il ne faudrait pas qu'ils tardent trop...

JULIEN : Je suis d'accord avec toi mais je suis optimiste. Le chef du laboratoire de cuisine m'a dit qu'il était confiant et m'a demandé de leur laisser encore 2 semaines.

VÉRONIQUE : D'accord, on leur accorde ces deux semaines. Et qu'en est-il des emballages ?

JULIEN : On n'a pas validé les prototypes.

VÉRONIQUE : Comment ça ? Vous avez rencontré un problème de fabrication ?

JULIEN : Non, non, ce n'est pas ça. Les 5 prototypes ont bien été produits mais l'équipe marketing n'est pas convaincue.

MEHDI : Ah bon ! Pourquoi ?

JULIEN : Ils trouvent que nos boîtes ressemblent trop à celles de la concurrence.

VÉRONIQUE : C'est embêtant en effet. Mais on fait quoi alors ?

MEDHI : C'est compliqué mais redemander d'autres prototypes nous ferait perdre un temps considérable. Il faut bien trois semaines pour cela et les équipes sont déjà surchargées de travail...

VÉRONIQUE : Alors, faisons des tests consommateurs ?

JULIEN : Tu as raison. C'est la meilleure façon de savoir si le service marketing a raison ou non.

Élaboration des plats : Avancée : 3 nouveaux plats de la gamme exotique ; les tests ont été faits et on est bien dans les temps – Problème(s) constaté(s) : il manque 2 produits : thaï et indien – Origine du / des problème(s) : les essais n'ont pas été concluants – Solutions proposées : délais supplémentaire de 2 semaines
Conception des emballages : Avancée : 5 prototypes produits – Problème(s) constaté(s) : prototypes pas validés – Origine du / des problème(s) : l'équipe marketing n'est pas convaincue ; les boîtes ressemblent trop à celles de la concurrence – Solutions proposées : test consommateurs

4. Production et interaction orales

Réponse libre : veiller au respect des consignes et aux expressions utilisées pour décrire une situation problématique et faire part de regrets et de déception. Évaluer la capacité à communiquer avec aisance et fluidité pour décrire une situation problématique et faire part de regrets et de déception.

UNITÉ 11

1. Compréhension des écrits

Présentation du concept : économie où les activités sont organisées de façon à ce que les déchets des uns deviennent les ressources des autres – concept économique dont l'objectif est de produire des biens et des services tout en limitant la consommation

et le gaspillage des matières premières, de l'eau et des sources d'énergie avec le recours prioritaire au recyclage – comprend de nombreux concepts : l'éco-conception, l'approvisionnement durable, l'écologie industrielle, l'économie de la fonctionnalité, le réemploi, la réparation, la réutilisation, le recyclage
Implications de la mise en œuvre du concept pour l'entreprise : elle exige une grande capacité d'innovation – elle nécessite aussi une réflexion en termes de cycle de vie des produits

Enjeux de l'économie circulaire : l'augmentation de la productivité du travail et la hausse du prix des ressources coûtent chaque année des milliers d'emplois – la transition vers l'économie circulaire doit permettre d'évoluer vers des activités plus durables, économisant la matière et l'énergie, et bénéficiant à l'emploi local
Avantages pour l'entreprise : elle représente un gain de compétitivité énorme pour les entreprises qui ont la maîtrise de leurs matières premières – l'économie des ressources représente un nouveau facteur de productivité pour les entreprises – l'éco-conception permet aux entreprises de réduire leur consommation de matières premières et d'énergie – 90 % des entreprises pratiquant l'éco-conception avaient noté des améliorations dans leurs comptes d'exploitation

Avantage pour l'économie : elle contribue à la sécurisation des approvisionnements et à une indépendance énergétique – elle permet l'émergence d'activités créatrices d'emplois non-délocalisables et la ré-industrialisation des territoires

Avantages pour les salariés : un effet très mobilisateur auprès de l'ensemble de nos salariés qui ont inventé des solutions innovantes – l'économie circulaire crée du sens pour les salariés

Exemple de bonnes pratiques : 99 % des déchets (carton, bois, aluminium) recyclés : des ressources réutilisables soit pour l'entreprise, soit pour d'autres partenaires locaux : cette opération rapporte – réutilisation ou revente des ressources triées et valorisées – les produits sont éco-conçus et recyclables à l'infini

2. Production écrite

Production libre : veiller au respect des consignes et à la présentation du rapport.

3. Compréhension de l'oral

JOURNALISTE : Yann Baudouin, vous êtes chercheur et, comme des milliers de vos collègues venus des 4 coins de France, vous allez manifester votre mécontentement à Paris vendredi. Pouvez-vous nous expliquer pourquoi cette manifestation ?

YANN BAUDOUIN : Nous allons manifester pour trois raisons principales. D'abord, nous demandons des créations de postes. En effet, en 5 ans, le nombre de postes de chercheurs au CNRS* a chuté de moitié. À l'université, même problème : 25 % de postes en moins depuis 2010. Ça ne peut plus continuer comme ça ! Pour nous, la réponse est simple : il faut de l'argent dans le système pour avoir des créations de postes en nombre raisonnable. Des postes de

chercheurs et d'enseignants, mais aussi des postes techniques et administratifs, particulièrement touchés par les réductions budgétaires. Ensuite, nous réclamons également un meilleur financement des laboratoires. En effet, certaines structures ont tout juste de quoi payer l'eau et l'électricité. C'est inacceptable ! On crée des situations précaires et absurdes où on continue à payer des chercheurs sans leur donner les moyens de travailler !

JOURNALISTE : C'est étonnant en effet ! Et quelle est votre troisième revendication ?

YANN BAUDOUIN : Nous sommes déterminés à remettre sur la table le débat autour de la valorisation du doctorat. Vous rendez-vous compte que de moins en moins d'étudiants français se lancent dans une thèse car ils sont bien trop mal considérés dans les entreprises et la fonction publique et qu'ils n'ont pas de perspectives d'emploi ? Et puis, il y a ceux qui partent à l'étranger... Il faudrait rendre sa place à la France face à des pays comme la Corée, la Chine ou l'Allemagne, qui investissent massivement dans la recherche. C'est un calcul intéressant sur le long terme car la recherche se fait sur un temps long et les investissements réalisés maintenant porteront leurs fruits dans 10 ou 15 ans. C'est donc important !

JOURNALISTE : Pensez-vous que vous serez entendus ?

YANN BAUDOUIN : Nous ne sommes pas seuls. Lors de la manifestation de vendredi, nous serons rejoints par des directeurs et directrices de laboratoires qui ont envoyé vendredi dernier une lettre ouverte au président de la République pour l'alerter sur la dégradation dramatique de l'emploi scientifique. Dans leur lettre, ils ont demandé la création de 5 000 postes par an sur trois ans puis de 3 000 postes par an sur 7 ans, mais aussi une hausse des financements. S'ils n'obtiennent pas satisfaction alors ils pourraient passer à un blocage des laboratoires, voire à des démissions. Comme vous le voyez, nous sommes bien dans le même combat !

1. Type de conflit + lieu : Manifestation à Paris –
2. Protagonistes : Chercheurs – 3. Revendications et justificatifs : Revendication 1 : Création de postes ; le nombre de postes de chercheurs au CNRS a chuté de moitié. À l'université, même problème : 25 % de postes en moins depuis 2010 ; Des postes de chercheurs et d'enseignants, mais aussi des postes techniques et administratifs, particulièrement touchés par les réductions budgétaires – Revendication 2 : un meilleur financement des laboratoires : certaines structures ont tout juste de quoi payer l'eau et l'électricité ; on continue à payer des chercheurs sans leur donner les moyens de travailler – Revendication 3 : la valorisation du doctorat : de moins en moins d'étudiants français se lancent dans une thèse car ils sont bien trop mal considérés dans les entreprises et la fonction publique et qu'ils n'ont pas de perspectives d'emploi ; il y a ceux qui partent à l'étranger... Il faudrait rendre sa place à la France face à des pays comme la Corée, la Chine ou l'Allemagne, qui investissent massivement dans la recherche. Les investissements réalisés maintenant porteront leurs fruits dans 10 ou 15 ans. – 4. Soutiens (autres protagonistes) : Directeurs et directrices de laboratoires – 5. Action réalisée par ces protagonistes : une lettre ouverte

au président de la République pour l'alerter sur la dégradation dramatique de l'emploi scientifique –
6. Revendications des autres protagonistes : la création de 5 000 postes par an sur 3 ans puis de 3 000 postes par an sur 7 ans ; une hausse des financements –
7. Actions envisagées par ces autres protagonistes : un blocage des laboratoires ; des démissions

4. Production et interaction orales

Réponse libre : évaluer la capacité à communiquer avec spontanéité et aisance pour exposer une situation, participer activement à une conversation et défendre un point de vue.

UNITÉ 12

1. Compréhension des écrits

Forme juridique des entreprises créées : SCOP (Société coopérative et participative) – Raisons d'un rachat d'entreprise par les salariés : liquidation judiciaire (l'entreprise est liquidée) ; problème de succession – Motifs d'un rachat : préserver un savoir-faire ancestral, sauvegarder une qualité unique, sauver leur propre emploi... – Mode de gestion : démocratique « Un homme, un voix », tous les salariés sont des associés – Objectifs de l'entreprise : impératif de profit, rester performante – Formation des salariés : acquérir les connaissances financières nécessaires à la compréhension des comptes de l'entreprise – Problèmes à pointer : capacité des salariés associés au capital de la SCOP à gérer l'entreprise ; les salariés repreneurs, la mauvaise image de marque des opérations de reprise en SCOP ; les salariés sont souvent épuisés au moment de la reprise ; le risque c'est que les salariés devenus associés croient qu'ils vont pouvoir donner leur avis sur tout et tout le temps

2. Production écrite

Réponse libre : veiller au respect des consignes pour indiquer la finalité d'une formation, la décrire en apportant des précisions et exprimer des probabilités et au rituel de la note de service.

3. Compréhension de l'oral

Chers actionnaires,

Je suis très heureuse de vous présenter le bilan semestriel du groupe. En effet, nous sommes dans un contexte économique général favorable depuis le début d'année et cela a permis à notre groupe de réaliser un excellent premier semestre avec un chiffre d'affaires à fin juin qui s'est établi à 1 056 millions d'euros contre 908 millions d'euros l'année dernière à la même période. Cela montre une évolution de 14 % dont nous sommes très satisfaits. L'activité a été tonique sur l'ensemble du semestre puisqu'après un premier trimestre à + 8,4 %, les ventes se sont accrues de 6,9 % au deuxième trimestre. Cette performance résulte d'une activité

soutenue dans toutes les régions et pour toutes les catégories de produits.

Cela nous a permis de prendre une avance significative sur la réalisation de nos objectifs annuels et de saisir une nouvelle opportunité de croissance externe avec l'acquisition de BGF ATICA. Cette société basée au sud d'Amsterdam propose des produits innovants et des solutions ingénieuses pour apporter du bien-vivre à ses consommateurs. Présente à la fois dans le petit électroménager et dans les articles culinaires, elle commercialise une large gamme de petit équipement de cuisine représentant 80 % des ventes ainsi que des produits de soin de la personne et de la maison.

Cette société a réalisé l'année dernière un chiffre d'affaires de 50 millions d'euros et détient une part de marché de 4 % en petit électroménager grâce à ses 2 500 points de vente, notamment en Scandinavie. Déjà leader en articles culinaires dans cette zone, notre groupe pourra renforcer significativement sa présence sur le marché grâce au rapprochement des deux entreprises qui sont complémentaires. Un autre point important à noter concerne l'engagement du groupe dans la réparabilité. En effet, à travers nos marques, nous nous engageons aux côtés des consommateurs pour prolonger la durée de vie de nos produits et pour lutter efficacement contre le gaspillage. Cette démarche repose sur 4 piliers : garantir la disponibilité pendant 7 à 10 ans des 24 000 références de pièces détachées nécessaires à la réparation de nos produits, assurer la durabilité de nos produits grâce à un réseau de plus de 4 250 réparateurs professionnels agréés dans le monde, proposer des prix avantageux pour que le coût de réparation ne soit pas un frein pour le consommateur et prendre en compte la réparabilité des produits dès leur conception. L'année dernière, 95 % des produits de petit électroménager commercialisés par notre groupe étaient réparables.

Ces initiatives ne feront qu'augmenter la confiance que nous portent les consommateurs et devraient permettre le développement de notre marque. Tout cela nous conduit à être optimistes pour le second semestre. Je vous donne rendez-vous en avril de l'année prochaine pour un nouveau bilan ! Je vous remercie de votre attention.

Chiffre d'affaires du semestre : 1 056 millions d'euros – Chiffre d'affaires du semestre de l'année dernière : 908 millions d'euros – Taux de progression : 14 % – Chiffres trimestriels : premier trimestre + 8,4 % ; deuxième trimestre + 6,9 % – Raison de la progression : activité soutenue dans toutes les régions pour tous les produits – Mode de développement réalisé : croissance externe avec acquisition de BGF ATICA
Informations sur BGF ATICA : Localisation : sud d'Amsterdam – Secteur d'activité : petit électroménager et articles culinaires – Produits commercialisés : large gamme de petits équipements de cuisine et produits de soin de la personne et de la maison – Chiffre d'affaires de l'année dernière : 50 millions d'euros – Pourcentage de part de marché : 4 % – Nombre de points de vente : 2 500 – Région principale d'implantation : Scandinavie – Place sur le marché : leader en articles culinaires
Engagement du groupe pour la réparabilité – Précisions sur cet engagement : garantir la disponibilité pendant 7 à 10 ans des 24 000 références de pièces détachées

nécessaires à la réparation de nos produits ; assurer la durabilité des produits grâce à un réseau de plus de 4 250 réparateurs professionnels agréés dans le monde ; proposer des prix avantageux pour que le coût de réparation ne soit pas un frein ; prendre en compte la réparabilité des produits dès leur conception
Prochaine réunion des actionnaires : avril de l'année prochaine

4. Production orale

Réponse libre : évaluer la capacité à communiquer avec spontanéité et aisance et à participer activement à une discussion pour exposer une situation et développer un point de vue en faisant des recommandations.